

Inhalt

Vom Gegeneinander zum Miteinander	5
■ Das Leben schöner machen	6
■ Wozu Gewaltfreie Kommunikation?	9
■ Konflikte verstehen	15
■ Konflikte in Unternehmen – eine Chance	21
■ Gewaltfrei sprechen	26
Sich aufrichtig zeigen	33
■ Sprechen, um gehört zu werden	34
■ Beobachtung oder Interpretation?	36
■ Gefühle statt Gedanken ausdrücken	41
■ Bedürfnisse statt Strategien äußern	51
■ Bitten statt fordern	61

Empathisch hören	73
■ Schuld oder Verständnis – wie hören wir?	74
■ Die Macht der Empathie	77
■ Was empathischem Hören im Wege steht	81
■ Vom Konflikt zur Win-win-Lösung	86
Gewaltfreie Kommunikation im Alltag	89
■ Wofür wir verantwortlich sind	90
■ Beziehung vor Methode	93
■ Leitfaden für Konfliktgespräche	98
■ Konstruktive Gespräche im Unternehmen	111
■ Literatur	124
■ Stichwortverzeichnis	125