

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