

Inhalt

Vom Gegeneinander zum Miteinander	5
Das Leben schöner machen	6
Wozu Gewaltfreie Kommunikation?	9
Konflikte verstehen	15
Konflikte in Unternehmen – eine Chance	22
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
Stichwortverzeichnis	125