

# INHALT

<b>Vorwort</b> .....	<b>5</b>
<b>Alles eine Sache der Wahrnehmung</b> .....	<b>7</b>
Reflexion: Meine Wahrnehmung .....	9
Übung: Perspektivwechsel .....	10
<b>Zauberwort Empathie</b> .....	<b>11</b>
Übung: Meine Wünsche – deine Wünsche .....	14
<b>Unterschiedliche Konfliktarten im Alltag</b> .....	<b>15</b>
Übung: Konflikte in meinem Alltag .....	18
<b>Wie entstehen Konflikte?</b> .....	<b>19</b>
Reflexion: Ursachen entdecken .....	20
<b>Meine wunden Punkte</b> .....	<b>21</b>
Übung: Darüber ärgere ich mich! .....	22
<b>Wie reagieren Menschen auf Konflikte?</b> .....	<b>24</b>
Übung: Meine Einstellung zu Konflikten .....	25
<b>Reaktionen aus der Steinzeit</b> .....	<b>26</b>
Übung: Meine Lieblingsreaktion .....	29
<b>Kritik äußern fällt schwer</b> .....	<b>30</b>
Übung: Was fällt mir schwer? .....	33
Reflexion: Wie reagiere ich auf Kritik? .....	34

<b>Vom Streit zum handfesten Konflikt</b> .....	<b>35</b>
Reflexion: Wo stehe ich? .....	38
<b>Raus aus der Konfliktspirale</b> .....	<b>39</b>
Reflexion: Wo will ich hin? .....	41
<b>Tools zur Konfliktlösung</b> .....	<b>42</b>
Übung: Wie wirken sich Konflikte bei mir aus? .....	43
<b>Unsere innere Haltung</b> .....	<b>44</b>
Reflexion: Meine Haltung im Konflikt .....	46
Übung: Ja, aber ... ..	47
<b>Empathisch zuhören</b> .....	<b>48</b>
Übung: Aktiv sein und Empathie zeigen .....	50
<b>Wertschätzende Kommunikation</b> .....	<b>51</b>
<b>Richtig Feedback geben</b> .....	<b>54</b>
Übung: Feedbackgespräche vorbereiten .....	58
<b>Ein Konfliktlösegespräch moderieren</b> .....	<b>59</b>
Übung: Konflikte lösen .....	62
<b>Nachwort</b> .....	<b>68</b>