

INHALT

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

Vom Streit zum handfesten Konflikt	35
Reflexion: Wo stehe ich?	38
Raus aus der Konfliktspirale	39
Reflexion: Wo will ich hin?	41
Tools zur Konfliktlösung	42
Übung: Wie wirken sich Konflikte bei mir aus?	43
Unsere innere Haltung	44
Reflexion: Meine Haltung im Konflikt	46
Übung: Ja, aber	47
Empathisch zuhören	48
Übung: Aktiv sein und Empathie zeigen	50
Wertschätzende Kommunikation	51
Richtig Feedback geben	54
Übung: Feedbackgespräche vorbereiten	58
Ein Konfliktlösungsgespräch moderieren	59
Übung: Konflikte lösen	62
Nachwort	63