

# Inhalt

<b>Vorwort</b>	<b>6</b>
<b>TEST: Wie reagieren Sie bei Konflikten?</b>	<b>8</b>
<b>1. Wissen hilft, Konflikte zu lösen</b>	<b>15</b>
Probleme: Schwierige Aufgaben, ungelöste Fragen	16
Konflikte: Streit zwischen Menschen	17
Unterschiedliche Konfliktarten	20
Ziele: Der Beginn einer Veränderung	23
<b>2. Drei Schritte zum Lösen von Konflikten</b>	<b>29</b>
Erkennen Sie Ihren Konflikt	30
Verstehen Sie Ihren Konflikt	32
Bereiten Sie sich auf das Konfliktgespräch vor	37
<b>3. Das Basisinstrument: Saubere Sprache</b>	<b>41</b>
Sauberes Sprechen in drei Sprachen	42
Schmutzige Sprache schürt Konflikte	48
Wichtige Tipps im Umgang mit Sprache	51
<b>4. Das gesunde Selbstwertgefühl</b>	<b>55</b>
Ihre sichere Selbstwertanlage	55
Ihre Verhaltensvielfalt	61

<b>5. Der gefüllte Konfliktlöse-Handwerkskoffer</b>	<b>67</b>
Kritik: Chance zur Weiterentwicklung	67
Aktives Zuhören, richtiges Verstehen	76
Das soziale Metermaß	78
Die Ent-ärger-Kompetenz	80
Drei Möglichkeiten zur Konfliktlösung	83
 <b>Fast Reader</b>	 <b>88</b>
 <b>Weiterführende Literatur</b>	 <b>95</b>
 <b>Register</b>	 <b>96</b>