

Inhalt

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

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