

# Inhalt

Vorwort .....	9
An den Leser .....	12
Danksagung .....	13
<b>Einleitung: Was ist ein heilsamer Konflikt?</b> .....	15
<i>Und wen interessiert's?</i>	
<b>TEIL 1: Die Hausaufgaben</b> .....	39
<i>Richtig vorbereitet ins Konfliktgespräch: Kehren Sie zuerst vor der eigenen Tür</i>	
<b>Kapitel 1: Ermitteln Sie das zentrale Problem</b> .....	41
<i>Wie Sie herausfinden, welche Konflikte nicht ungelöst im Raum stehen bleiben dürfen</i>	
<b>Kapitel 2: Erweitern Sie Ihr Bild</b> .....	73
<i>Bevor Sie das erste Wort sagen: Auf die richtige Einstellung kommt es an</i>	
<b>TEIL 2: Im geschützten Raum</b> .....	101
<i>Richtig reagieren während eines Konfliktgesprächs</i>	
<b>Kapitel 3: Beschreiben Sie die Differenz</b> .....	103
<i>Der Gesprächseinstieg für heilsame Konflikte</i>	
<b>Kapitel 4: Motivieren Sie</b> .....	135
<i>Helpen Sie anderen, aktiv zu werden</i>	

<b>Kapitel 5: Machen wir es uns leicht!</b> .....	169
<i>Wie sich Zusagen schmerzfrei erfüllen lassen</i>	
<b>Kapitel 6: Fokussiert und doch flexibel</b> .....	197
<i>Was tun, wenn der Gesprächspartner neue Probleme aufwirft, in Tränen ausbricht oder aggressiv wird?</i>	
<b>TEIL 3: Handeln</b> .....	227
<i>Was einem Konfliktgespräch folgen muss</i>	
<b>Kapitel 7: Follow-up – wie Sie planmäßig nachhaken</b> ...	229
<i>Lösungen umsetzen und Engagement sichern</i>	
<b>Kapitel 8: Die ganz harten Nüsse</b> .....	247
<i>Wie man vielschichtige Giga-Probleme mit langer Vorgeschichte löst</i>	
<b>Kapitel 9: 12 x Ja, aber ...</b> .....	263
<i>Der Umgang mit besonders schwierigen Situationen</i>	
<b>Anhang A: Wo stehen Sie?</b> .....	287
<i>Testen Sie Ihr Talent zu Konfliktgesprächen</i>	
<b>Anhang B: Das Diagnose-Tool</b> .....	293
<i>Heuristische Fragen zu den sechs Einflussgrößen</i>	
<b>Anhang C: Wenn alles gut läuft</b> .....	298
<b>Anhang D: Fragen für Gruppendiskussionen</b> .....	305
<b>Anmerkungen</b> .....	308
<b>Über die Autoren</b> .....	310
<b>Stichwortverzeichnis</b> .....	312