

Inhalt

Vorwort	6
1. Konflikt-Kultur – so wichtig wie die Liebe!	8
Konflikte annehmen	9
Konfliktfähigkeit und „emotionale Intelligenz“	10
2. Konflikte analysieren	12
Begriffsklärung	13
Arten eines Konflikts	15
Erscheinungsweisen eines Konflikts	17
Ebenen eines Konflikts	18
Bereiche eines Konflikts	21
Stufen eines Konflikts	22
3. Konflikt und Persönlichkeit	24
Die konstruktive Haltung zum Konflikt	25
Die Fähigkeiten der „Konstruktiven“	26
Voraussetzungen für „fares Streiten“	30
Persönlichkeits-Typus und Konfliktverhalten	34
Wertvolle Gegensätze – Extreme	37
Besonders konfliktreiche Menschen	38
4. Grundlagen guter Konfliktkultur	42
Loben können – kritisieren können	43
Feedback geben und nehmen	45
Aktives Zuhören	47

5. Bausteine fairen Streitens	50
Das offene, faire Konfliktgespräch	51
Faires Einwandverhalten	53
Die „Ich-Botschaft“	55
Bedürfnisse konkret formulieren	56
Konkrete Vorschläge bereithalten	56
Nachprüfbare Kriterien formulieren	57
Vereinbarte Signale	58
Pausen	59
6 Das gut geplante Konfliktgespräch	62
Vorarbeit: Konfliktanalyse und Zielanalyse	64
Phasen des erfolgreichen Konfliktgesprächs	68
Mediation: Die Kunst der Vermittlung	69
7. Was tun bei unfairen Mitteln?	72
Aggressionen sachlich ansprechen	73
Die BAMBUS-Technik	74
Abblocken	75
Humor	76
Literaturhinweise	78
Der Autor	78
Register	79