

Inhalt

Vorwort	6
1. Konflikt-Kultur – so wichtig wie die Liebe	9
Konflikte annehmen	10
Konfliktfähigkeit und „Emotionale Intelligenz“	11
2. Konflikte analysieren	15
Begriffsklärung	15
Arten eines Konflikts	18
Erscheinungsweisen eines Konflikts	20
Ebenen eines Konflikts	21
Bereiche eines Konflikts	24
Stufen eines Konflikts	25
3. Konflikt und Persönlichkeit	29
Die konstruktive Haltung zum Konflikt	30
Die Fähigkeiten der „Konstruktiven“	30
Voraussetzungen für „fares Streiten“	34
Persönlichkeits-Typus und Konfliktverhalten	39
Wertvolle Gegensätze – Extreme	43
Besonders konfliktreiche Menschen	45
4. Grundlagen guter Konfliktkultur	49
Loben können – kritisieren können	50
Feedback geben und nehmen	52
Aktives Zuhören	54

5. Bausteine fairen Streitens	59
Das offene, faire Konfliktgespräch	60
Faires Einwandverhalten	62
Die „Ich-Botschaft“	63
Bedürfnisse konkret formulieren	65
Konkrete Vorschläge bereithalten	65
Nachprüfbare Kriterien formulieren	66
Vereinbarte Signale	67
Pausen	68
6. Das gut geplante Konfliktgespräch	73
Vorarbeit: Konfliktanalyse und Zielanalyse	74
Phasen des erfolgreichen Konfliktgesprächs	78
Mediation: Die Kunst der Vermittlung	80
7. Was tun bei unfairen Mitteln?	85
Aggressionen sachlich ansprechen	86
Die BAMBUS-Technik	87
Abblocken	88
Humor	89
Fast Reader	90
Literaturhinweise	94
Der Autor	94
Register	95