

Inhaltsverzeichnis

Danke!	9
Vorwort	11
Teil 1	13
1. Wie die Mücke zum Elefanten wird	15
1.1 Die schnelle Eskalation	15
Fallbeispiel: Das Glas Wein	16
Bilder im Kopf	17
Ich habe Recht!	18
Ich bin das Opfer!	19
Die Rache	20
1.2 Wenn Konflikte verschleppt werden	21
Fallbeispiel: Das bittere Ende	21
Die Scheinwelt	23
Das Warnsignal	24
Die Wahrnehmung verändert sich	24
Konflikte lösen sich selten von allein	25
1.3 Veränderungen provozieren Konflikte	26
Der schnelle Wandel bleibt nicht ohne Folgen	26
Die Anforderungen steigen	28
1.4 Und wie lösen wir unsere Konflikte? Vorsicht Sackgasse!	28
Denkblockade	29
Wie stehen wir zu Konflikten?	30
Auf in den Kampf!	32
Nachgeben um des lieben Friedens willen	33
Wir haben keinen Konflikt!	34
2. Der Konflikt mit uns selbst	36
2.1 Wenn wir uns entscheiden müssen	36
Innere Spannungsfelder	37
Gewissenskonflikte	38

Alle Möglichkeiten sind erstrebenswert.....	38
Furcht vor falscher Entscheidung	39
Ich will nichts von all dem!	40
2.2 Innere Konflikte auflösen	40
Den inneren Konflikt erkennen	41
Probeentscheidung durchführen	42
Bewusst nach Alternativen suchen.....	43
3. Der Zweier-Konflikt	44
3.1 Unterschiede erschweren das Verständnis.....	44
Warum denken wir, was wir denken?	44
Grundeinstellungen nehmen Einfluss	46
Wie viel Zuwendung brauchen wir?	47
Wenn Unterschiede zu Intoleranz führen	48
3.2 Konfliktanlässe	49
Wenn die Meinungen auseinander gehen.....	49
Wenn Interessen und Ziele aufeinander prallen.....	51
Wenn der Weg zum Ziel nicht der gleiche ist	52
Wenn die Beziehung zu Konflikten führt	53
Wenn es Streit um die Verteilung gibt	55
Wenn Rollen sich widersprechen	56
Wenn Grenzen gezogen werden	57
3.3 Wie Konflikte eskalieren	61
Sache und Beziehung vermischen sich.....	62
Konflikte verlaufen in Stufen	62
4. Der Gruppenkonflikt	67
4.1 Konflikte in der Dreierbeziehung	67
Hauptmotiv Eifersucht.....	68
4.2 Konflikte in der Gruppe	68
Wenn die Gruppe Zuwachs bekommt	69
Wenn sich Grüppchen bilden	70
Wenn Gruppendruck entsteht.....	71
Wenn es zum Machtkampf kommt.....	72
Wenn wir uns miteinander vergleichen	74

4.3	Konflikte zwischen Gruppen.....	75
	Abgrenzung nach außen	75
	Wenn Gruppen zusammenarbeiten.....	76
	Die doppelte Mitgliedschaft	78
4.4	Konfliktlösung durch Moderation.....	78
	Erster Schritt: Inhalt und Sichtweisen.....	80
	Zweiter Schritt: Entwicklung und aktueller Stand	83
	Dritter Schritt: Beteiligte und Beziehungen	86
	Vierter Schritt: Bereitschaft zur Lösung	87
5.	Strategien für eine freundliche Konfliktlösung	91
5.1	Die Ursache hinterfragen	91
	Das unerfüllte Bedürfnis	91
	Hinterfragen lohnt sich.....	94
5.2	Wenn Bedürfnisse nicht erfüllt sind, kommen die Emotionen	95
	Mit Angriffen gekonnt umgehen: Die Deeskalationsstrategie.....	98
	Respektvolle Sprache.....	100
5.3	Umgang mit den eigenen Bedürfnisse und Gefühlen	102
	Was will ich mit meinem Verhalten erreichen?	104
	Mensch ärgere Dich weniger	105
	Ängste abbauen	110
Teil 2		115
Unterschiedliche Konfliktfälle		117
6.	Konflikte mit Kollegen	118
6.1	Die Sympathie fehlt	118
6.2	Die ungerechte Behandlung	123
6.3	Keine Einigung in Sicht.....	126
7.	Konflikte mit Mitarbeitern.....	133
7.1	Die anstehende Veränderung.....	133
7.2	Die Grundeinstellung ist verschieden	136

8. Konflikte mit Vorgesetzten.....	144
8.1 Konflikte sind nicht erwünscht.....	144
8.2 Die Interessen sind unterschiedlich	148
8.3 Zwei Generationen gemeinsam in einem Betrieb.....	152
9. Konflikte mit Kunden.....	158
9.1 Die schriftliche Beschwerde.....	158
9.2 Der Wunsch des Kunden ist nicht erfüllbar	163
9.3 Der Kunde will sich nicht an die Regeln halten	167
10. Konflikte im privaten Umfeld.....	172
10.1 Konflikt mit den Nachbarn	172
10.2 Mein Partner hat ganz andere Interessen.....	176
10.3 Meine Erwartungen werden nicht erfüllt	180
11. Konflikte mit mir selbst.....	184
11.1 Ich kann mich nicht entscheiden	184
11.2 Ich finde keine Lösung.....	188
12. Das Trainingsprogramm: Freundlich Konflikte lösen lernen.....	193
12.1 Aufbau des Trainingsprogramms	194
12.2 Die erste Woche	196
12.3 Die zweite Woche	203
12.4 Die dritte Woche.....	205
12.5 Die vierte Woche	209
12.6 Sich selbst motivieren.....	209