

# Inhalt

<b>Einleitung: Die Idee zum Buch</b> .....	8
<b>I. Grundlegendes zum Thema „Konflikt“</b> .....	11
1. Wie entstehen Konflikte überhaupt? .....	11
2. Ist es möglich, ohne Konflikte durchs Leben zu kommen? .....	11
3. Warum gibt es so viele Konflikte innerhalb von Beziehungen (Paare, Eltern, Kinder, Freundschaften)? .....	12
4. Gibt es unter den Menschen bestimmte Konflikttypen?.....	12
5. Kann man einen Konflikttyp empfehlen? .....	14
6. Ist nicht jeder Konflikt im Grunde ein Streit ums Terrain? .....	14
7. Gibt es einen Königsweg zur Lösung von Konflikten?.....	15
8. Was ist die Folge, wenn ich einem Konflikt immer wieder ausweiche? .....	16
9. Was ist eigentlich Durchsetzungsvermögen? .....	18
10. Welche Rolle spielen Verbündete, wenn ich meine Ziele durchsetzen will?.....	19
11. In welchem Verhältnis stehen Durchsetzungsvermögen und Macht? .....	20
12. Was ist Autorität? .....	20
<b>II. Welche Konfliktarten gibt es?</b> .....	22
13. Überblick über die Konfliktarten .....	22
14. Äußern sich alle Konflikte in Streitigkeiten?.....	22
15. Was ist ein Verteilungskonflikt? .....	23
16. Was ist ein Zielkonflikt? .....	23
17. Was ist ein Bewertungskonflikt?.....	24
18. Gibt es einen „konstruktiven Konflikt“? .....	24
19. Was ist ein interpersoneller Konflikt? .....	24
20. Was ist ein intrapersoneller Konflikt? .....	24
21. Welche Beispiele gibt es für Wertkonflikte?.....	25
22. Streit über Nichtigkeiten – gibt es Beispiele dafür? .....	25
<b>III. Was tun, wenn ...?</b> .....	27
23. Wie löse ich ein Problem mit mir selbst? .....	27
24. Welche Fragen können mir bei inneren Konflikten helfen? .....	28
25. Was bedeutet das eigentlich: konfliktfähig zu sein? .....	29

26. Was sind Kennzeichen einer konstruktiven Sprache? .....	29
27. Ist es einfacher, Konflikte zu bestehen, wenn einem andere Menschen egal sind? ..	30
28. Ist es einfacher, Macht auszuüben, wenn einem andere Menschen egal sind? .....	31
29. Was tun gegen übles Gerede? .....	31
30. Was tun, wenn die Kollegen hinter meinem Rücken Schlechtes über mich verbreiten? .....	32
31. Worin liegt die Ursache für Mobbing? .....	33
32. Wenn ich merke, ich werde gemobbt – was mache ich dann?.....	34
33. Soll ich zum Chef gehen, wenn ich gemobbt werde? .....	34
34. Was tun, wenn ein Kollege immer wieder zu spät kommt? .....	35
35. Das Eskalationsmodell „Vom Wollen zum Müssen“ .....	36
36. Was tun, wenn ein Kollege raucht? .....	37
37. Was tun, wenn ein Familienmitglied raucht? .....	38
38. Was tun, wenn ich die Ablehnung eines Kollegen spüre? .....	38
39. Was tun, wenn ein Nachbar oder Kollege mich permanent nicht grüßt?.....	40
40. Was tun, wenn ein Kollege oder eine Kollegin sich bei der Arbeit immer die Rosinen herauspickt?.....	41
41. Was tun, wenn der Chef oder die Chefin einen Mitarbeiter permanent bevorzugt? .....	42
42. Was tun, wenn ein Kollege mir gegenüber ständig einen arroganten Tonfall anschlägt? .....	43
43. Wie gehe ich mit rücksichtslosen Bürokollegen um? .....	44
44. Wie gehe ich mit jemandem um, der eine Konfliktsituation nur andeutet? .....	45
<b>IV. Lösungswege</b> .....	46
45. Wie kann ich einem drohenden Konflikt am besten vorbeugen?.....	46
46. Was hat es mit dem Satz auf sich: „Jeder Konflikt war einmal ein Konfliktchen“? ....	47
47. Warum braucht es Mut, sich einem Konflikt zu stellen? .....	48
48. Muss ich Konflikte stets austragen? .....	48
49. Was ist eine Zwei-Gewinner-Situation? .....	49
50. Ist vielleicht „Fairness“ das Zauberwort bei der Lösung von Konflikten? .....	49
51. Hat es nicht auch Vorteile, manchmal etwas unter den Teppich zu kehren? .....	50
52. Was hat es mit Sanktionen auf sich? .....	50
53. Wann sind Sanktionen zerstörerisch? .....	51
54. Welche Rolle spielen Autoritäten bei der Lösung von Konflikten?.....	52
55. Muss es denn immer ein Kompromiss sein? .....	52
<b>V. Besondere Konfliktsituationen</b> .....	54
56. Wie schaffe ich ein angenehmes Gesprächsklima?.....	54
57. Wie schaffe ich ein angenehmes Arbeitsklima? .....	54
58. Was kann ich als Chef tun, damit meine Mitarbeiter ein gutes Team bilden? ....	55

59. Wie vermeide ich innere Kündigungen bei meinen Mitarbeitern? .....	57
60. Wie gehe ich mit Menschen um, die dauernd nörgeln und unzufrieden sind?....	57
61. Wie gehe ich mit Menschen um, die immer nur schwarzsehen? .....	59
62. Wie gehe ich mit Menschen um, die selbstgerecht sind? .....	61
63. Wie gehe ich mit Menschen um, die hinterhältig sind? .....	62
64. Wie gehe ich mit Menschen um, die sich zugeknöpft verhalten? .....	62
65. Wie gehe ich mit Menschen um, die zu keiner Entscheidung gelangen können?	63
66. Welche Rolle spielen Drohungen bei Konflikten?.....	64
67. Was ist der Unterschied zwischen Drohungen und Sanktionen? .....	65
68. Welche Rolle spielt die Vernunft bei der Bewältigung von Zielkonflikten?.....	65
<b>VI. Das Konfliktgespräch</b> .....	67
69. Wie läuft ein Konfliktgespräch ab?.....	67
70. Wie bereite ich ein Konfliktgespräch vor?.....	68
71. Was sind konfliktlösende Fragen?.....	69
72. Warum ist es wichtig, Feedback zu geben? .....	70
73. Woran erkenne ich gutes und konstruktives Feedback? .....	70
74. Was ist der „Blinde Fleck“? .....	71
75. Was ist eine Ich-Botschaft? .....	72
76. Warum sollte ich immer positiv und konstruktiv formulieren? .....	73
77. Wie schaffe ich es, Nein zu sagen oder Kritik zu üben, ohne sofort Widerstand zu ernten? .....	73
78. Wie werde ich teamfähig? .....	74
79. Welche Rolle spielt die Bitte im Konfliktgespräch? .....	74
<b>VII. Konflikt als Chance</b> .....	76
80. Ist ein Konflikt immer etwas Schlechtes? .....	76
81. Warum fällt es uns oft so schwer, den anderen hinzunehmen, wie er nun einmal ist?.....	77
82. Kann man sich zur Toleranz erziehen? .....	77
83. Warum führen uns Konflikte oft zu Neuem – zu neuem Denken, neuem Wahrnehmen, neuem Handeln? .....	78
84. Warum sollte ich jedem Menschen mit Wertschätzung begegnen? .....	78
85. Was hat es mit der Formel auf sich: „Love it, change it or leave it“?.....	79
86. In was für einer Situation kann die Formel „Love it, change it or leave it“ konkret helfen? .....	79