

# Inhalt

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Einleitung</b> . . . . .                              | <b>9</b>  |
| <b>Konflikt als Kampf</b> . . . . .                      | <b>13</b> |
| 1. Fallstrick: Die Freund-Feind-Spirale . . . . .        | 15        |
| 2. Fallstrick: Die Respektfalle . . . . .                | 18        |
| 3. Fallstrick: Du bist schuld! . . . . .                 | 23        |
| 4. Fallstrick: Vorwürfe . . . . .                        | 27        |
| 5. Fallstrick: Beleidigungen . . . . .                   | 30        |
| 6. Fallstrick: Auch Ratschläge sind Schläge . . . . .    | 32        |
| 7. Fallstrick: Wer schreit, hat schon verloren . . . . . | 34        |
| Zusammenfassung . . . . .                                | 38        |
| <b>Konflikte auf Augenhöhe</b> . . . . .                 | <b>41</b> |
| <b>Der Kopf muss klar sein</b> . . . . .                 | <b>43</b> |
| Die Ziele . . . . .                                      | 44        |
| Die Wünsche . . . . .                                    | 46        |
| Die Bedürfnisse . . . . .                                | 48        |
| Die Selbstgewissheit . . . . .                           | 53        |
| Der wertschätzende Blick . . . . .                       | 57        |
| Der Nutzen . . . . .                                     | 61        |

|   |            |
|---|------------|
| Die zentralen Botschaften .....   | 66         |
| Notwendige Prämissen .....  | 68         |
| <b>Die Sturmphase .....</b>   | <b>74</b>  |
| Hinein in die Brandung .....  | 75         |
| Die rettende Insel .....  | 79         |
| Die Kraft der Bedürfnisse .....   | 88         |
| <b>Die Lösungsebene .....</b>   | <b>92</b>  |
| Wer macht den Haushalt? .....   | 93         |
| Die eigenen Ziele definieren .....  | 99         |
| Die Verhandlungsstrategie .....   | 102        |
| Der Verhandlungspoker .....   | 106        |
| Was ist, wenn nicht? .....  | 109        |
| <b>Checkliste für die Selbstbehauptung in<br/>Konflikten mit Gleichgestellten .....</b> | <b>112</b> |
| <b>┌ Konflikte mit dem Chef .....</b>   | <b>117</b> |
| <b>Persönliche Konflikte .....</b>  | <b>120</b> |
| Druck raus – Einsicht rein .....  | 124        |
| Dringende Bitte statt Erwartung .....   | 126        |
| Hinein ins Gespräch .....   | 129        |
| Was ist, wenn nicht? .....  | 133        |
| <b>Checkliste für die Selbstbehauptung in<br/>persönlichen Konflikten .....</b>         | <b>140</b> |

|  |            |
|--|------------|
| Sachliche Konflikte .....  | 144        |
| Die gedankliche Vorbereitung .....                                 | 145        |
| Ich brauche mehr Zeit .....  | 148        |
| Was ist, wenn nicht? .....   | 153        |
| <br>   |            |
| Checkliste für die Selbstbehauptung in sachlichen Konflikten ..... | 157        |
| <br>   |            |
| <b>Konflikte mit Mitarbeitern .....</b>                            | <b>161</b> |
| <br>   |            |
| Das Einsichtsgespräch.....   | 171        |
| Mangelnde Pünktlichkeit .....                                      | 172        |
| Die gedankliche Vorbereitung .....                                 | 173        |
| Hinein ins Gespräch .....  | 177        |
| Bedürfnisse und Nutzen .....                                       | 183        |
| Wertschätzende Kritik .....  | 187        |
| <br>   |            |
| Checkliste für das Einsichtsgespräch.....                          | 196        |
| <br>   |            |
| Das Erwartungsgespräch .....                                       | 199        |
| Der Platzhirsch .....  | 203        |
| Die gedankliche Vorbereitung .....                                 | 205        |
| Hinein ins Gespräch .....  | 208        |
| Eine Frage des Drucks .....  | 212        |
| <br>   |            |
| Checkliste für das Erwartungsgespräch.....                         | 215        |

|  |     |
|--|-----|
| Das Anweisungsgespräch .....               | 218 |
| Viel Rauch um nichts? .....                | 218 |
| Die gedankliche Vorbereitung .....         | 219 |
| Hinein ins Gespräch .....                  | 222 |
| <br>                                       |     |
| Checkliste für das Anweisungsgespräch..... | 226 |
| <br>                                       |     |
| Schritt für Schritt .....                  | 228 |
| <br>                                       |     |
| ┌ Literaturhinweise .....                  | 235 |