

Björn Gemmer & Christiane Sauer

# Konflikte lösen

- fit in 30 Minuten

K i d s a u f d e r Ü b e r h o l s p u r

## Bibliografische Information Der Deutschen Bibliothek

Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.ddb.de> abrufbar.

Herausgeber: Das LernTeam, Marburg

Lektorat: Hille & Schäfer, Freiburg

Illustrationen, Titel und Layout: Ulf Marckwort, Kassel

Illustration Rücktitel: Martina Foßhag, Kassel

Satz: Frank Werner, Kassel

Druck und Verarbeitung: Salzland Druck, Staßfurt

© 2003: GABAL Verlag GmbH, Offenbach

Alle Rechte vorbehalten. Nachdruck, auch auszugsweise, nur mit schriftlicher Genehmigung des Verlags.

### Hinweis:

Dieses Buch ist sorgfältig erarbeitet worden. Dennoch erfolgen alle Angaben ohne Gewähr. Weder Autor noch Verlag können für eventuelle Nachteile oder Schäden, die aus den im Buch gemachten Hinweisen resultieren, eine Haftung übernehmen.

Printed in Germany

[www.gabal-verlag.de](http://www.gabal-verlag.de)

ISBN 3-89749-233-4

### auf die Überholspur!

Dieses Buch ist so konzipiert worden, dass du in kurzer Zeit erfährst, wie du Konflikte lösen kannst.

- Jedes Kapitel beginnt mit drei zentralen Fragen, die im Verlauf des jeweiligen Kapitels beantwortet werden.
- Kleine Übungen, mit denen du das Lösen von Konflikten trainieren kannst, lassen dich immer wieder aktiv werden. Die Lösungen findest du auf Seite 60.
- Nach jedem Kapitel werden die wichtigsten Inhalte noch einmal zusammengefasst.

Da dieses Buch so klar und deutlich strukturiert ist, kannst du es immer wieder zur Hand nehmen, um schnell die für dich interessantesten Teile zu wiederholen. Das Stichwortregister wird dir dabei eine zusätzliche Hilfe sein.

<b>Hallo und herzlich willkommen!</b>	6
<b>1. Was heißt Konflikte lösen?</b>	8
Warum Konflikte ansprechen?	10
Wer hat Schuld?	12
Und warum streitest du?	14
Jeder versteht's anders!	16
Konflikte vermeiden	18
<b>2. Die Win-Win-Strategie</b>	20
Ich-Mitteilungen statt Du-Botschaften	22
Aktives Zuhören	25
Die Perspektive wechseln	28
Sachlich bleiben	29
Win-Win im Überblick	30
Versuch's mal mit Humor!	32
<b>3. Konflikttypen</b>	34
Daniel, die Dampfwalze	36
Helena, die Hinterhältige	38
Ben, der Besserwisser	40
Olivia, das Opfer	42
Mike, der Miesmacher	44
Nico, die Nervensäge	46

<b>4. Schwierige Konfliktsituationen meistern</b>	48
Manches ist Ansichtssache	50
Bis hierher und nicht weiter!	53
Wer ist hier der Boss?	55
Ich kann dich nicht leiden!	57
Lohnt sich das Ganze?	58
<b>Mögliche Lösungen</b>	60
<b>Empfehlenswerte Bücher</b>	61
<b>Stichwortregister</b>	62



*„Das Fernsehen von morgen macht die Schläuen schlauer und die Dummen dümmer.“* Günther Jauch

Morgen hat bereits begonnen und wenn du die falschen Sendungen schaust, wirst du in der Tat dümmer. In zahlreichen Action-Streifen bekommst du gezeigt, dass Konflikte angeblich dadurch gelöst werden, dass man mal so richtig auf den Putz haut. Doch in der Realität sorgt dieses Verhalten lediglich dafür, dass sich der Konflikt verschärft.

Und die Talkshows im Nachmittagsprogramm? Sie sind nicht dazu da Streitigkeiten beizulegen, sondern die wütenden Talkgäste lächerlich zu machen, zumal die meisten der dort ausgetragenen Konflikte ohnehin gestellt sind. Wir wollen dir mit diesem Buch zeigen, wie du „echte“ Meinungsverschiedenheiten, Streitigkeiten und Probleme mit anderen Personen wirklich lösen kannst.

Wenn du die Nase voll hast, deine Konflikte immer wieder mit Beleidigungen, Beschimpfungen oder gar Handgreiflichkeiten auszutragen, ohne dabei etwas zu erreichen, dann ist dieses Buch genau das Richtige für dich. Es wird dir helfen, dich und andere vor Verletzungen, Kränkungen und Enttäuschungen zu bewahren.

## **Konfliktlösung kannst du lernen!**

- Im ersten Kapitel erfährst du Grundsätzliches zum Thema Streiten und Konflikte lösen.
- Im zweiten Kapitel stellen wir dir Handwerkszeug vor, mit dem du die Wogen glätten und Verständnis bei deinen Konfliktpartnern erzielen kannst.
- Anschließend geben wir Beispiele für verschiedene Konflikttypen. Dabei wirst du erfahren, wie du mit unterschiedlichen Menschen Konflikte austragen kannst, ohne überrollt zu werden oder den Streit zu verschärfen.
- Das vierte Kapitel stellt eine echte Herausforderung dar, der du dich mit dem Wissen aus den ersten drei Kapiteln aber getrost stellen kannst. Hier geht es um schwierige Konfliktsituationen, bei denen du besonders aufmerksam vorgehen musst.

**Viel Spaß und Erfolg wünschen dir**

**Björn Gemmer & Christiane Sauer**

([www.lernteam.de](http://www.lernteam.de))

# 1. Was heißt

## Konflikte lösen?

Wann ist Streiten sinnvoll?

Was ist das Ziel eines Streits?

Was musst du beachten, um Konflikte zu vermeiden?

