

Hallo und herzlich willkommen!	6
1. Was heißt Konflikte lösen?	8
Warum Konflikte ansprechen?	10
Wer hat Schuld?	12
Und warum streitest du?	14
Jeder versteht's anders!	16
Konflikte vermeiden	18
2. Die Win-Win-Strategie	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
3. Konflikttypen	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

4. Schwierige Konfliktsituationen meistern	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
Mögliche Lösungen	60
Empfehlenswerte Bücher	61
Stichwortregister	62

