

# PROAKTIVE KONFLIKTLÖSUNG

IN ALLTAG, BERUF & BEZIEHUNG



WIE SIE MIT OFFENER KOMMUNIKATION UND  
EINFACHEM KONFLIKTMANAGEMENT ALLTÄGLICHE  
KONFLIKTE ERKENNEN, LÖSEN ODER VORBEUGEN



Alle Ratschläge in diesem Buch wurden sorgfältig erwogen und geprüft. Eine Garantie kann dennoch nicht übernommen werden. Eine Haftung des Autors beziehungsweise des Verlags für jegliche Personen-, Sach- und Vermögensschäden ist daher ausgeschlossen.

Alle Rechte, insbesondere das Recht der Vervielfältigung und Verbreitung der Übersetzung, vorbehalten. Kein Teil des Werkes darf in irgendeiner Form (durch Fotokopie, Mikrofilm oder ein anderes Verfahren) ohne schriftliche Genehmigung des Verlages reproduziert oder unter Verwendung elektronischer Systeme gespeichert, verarbeitet, vervielfältigt oder verbreitet werden.

## **INHALT**

Das erwartet Sie in diesem Buch  
Was ist ein Konflikt und wie entsteht er?  
Wahrnehmung und Umgang mit Konflikten  
Konfliktarten  
Vermeidungsstrategien  
Das Selbstwertgefühl  
Die Angst an sich ist eine gute Sache  
Die Angst, ‚Nein‘ zu sagen  
Die Angst vor Ablehnung  
Die Angst zu versagen  
Hellseherische Fähigkeiten?  
Gewinn und Verlust  
Verantwortung entlastet  
Hilfe zur Selbsthilfe  
Entspannung lernen  
Ein Gespräch vorbereiten  
Sich helfen lassen  
Gefahren suchen  
Aufrecht gehen  
Kommunikation als Ursache und Lösung  
Vier Ohren hören mehr  
Destruktive und konstruktive Gesprächsführung

Wege zum Konsens

Gefühle als Problemlöser

Ihre ganz persönlichen Rechte

Schlusswort – Jetzt geht's los ...

## **Das erwartet Sie in diesem Buch**

**E**s gibt Menschen, die betrachten Konflikte als das Salz in der Suppe, und es gibt andere Menschen, die würden gern salzfrei leben. Während die einen jeden Konflikt als Herausforderung im positiven Sinne oder als Egobooster betrachten, leiden andere Menschen sehr unter Streitigkeiten oder Missstimmungen.

Tatsache ist aber, dass sich Konflikte im menschlichen Miteinander nicht vermeiden lassen. Wir alle haben unterschiedliche Bedürfnisse, Ziele, Werte, Motivationen, Ängste. Wir haben verschiedene Erwartungen an unsere Kollegen oder Partner. Wir haben verschiedene Vorstellungen, was richtig oder falsch ist, gut oder schlecht. Nicht zuletzt haben wir ganz individuelle Erfahrungen in unserem Leben gemacht. All das wirkt sich auf unser Denken, Fühlen und Verhalten aus. Dementsprechend unterschiedlich gehen wir mit den Situationen um, die uns im Alltag begegnen.

Dieses Buch soll eine Hilfe für Sie sein. Es soll Ihnen Wege aufzeigen, um in Zukunft gelassener mit schwierigen Situationen umgehen zu können. Sie werden erfahren, wie Konflikte entstehen, welchen Anteil jeder selbst daran hat und welche Möglichkeiten es gibt, mit Konflikten besser umgehen zu können oder sie auch zu lösen.

Mit gezielten Fragen zur Selbstreflexion sollen Denkanstöße gegeben werden, die Ihnen helfen können, die Situation besser oder auch neu zu verstehen.