

In 30 Minuten
wissen Sie
mehr!

30 **MINUTEN**

Christel Frey

Konflikt- lösungen

GABAL

Christel Frey

30 Minuten

Konfliktlösungen

Bibliografische Information der Deutschen Bibliothek

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

Umschlaggestaltung: die imprimatur, Hainburg
Umschlagkonzept: Martin Zech Design, Bremen
Lektorat: Susanne von Ahn, Frankfurt/Main
Satz: Zerosoft, Timisoara (Rumänien)
Druck und Verarbeitung: Salzland Druck, Staßfurt

© 2003 GABAL Verlag GmbH, Offenbach
8. Auflage 2011

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

Hinweis:

Das 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

978-3-86936-295-3

In 30 Minuten wissen Sie mehr!

Dieses Buch ist so konzipiert, dass Sie in kurzer Zeit prägnante und fundierte Informationen aufnehmen können. Mithilfe eines Leitsystems werden Sie durch das Buch geführt. Es erlaubt Ihnen, innerhalb Ihres persönlichen Zeitkontingents (von 10 bis 30 Minuten) das Wesentliche zu erfassen.

Kurze Lesezeit

In 30 Minuten können Sie das ganze Buch lesen. Wenn Sie weniger Zeit haben, lesen Sie gezielt nur die Stellen, die für Sie wichtige Informationen beinhalten.

- *Alle wichtigen Informationen sind blau gedruckt.*
- Schlüsselfragen mit Seitenverweisen zu Beginn eines jeden Kapitels erlauben eine schnelle Orientierung: Sie blättern direkt auf die Seite, die Ihre Wissenslücke schließt.
- *Zahlreiche Zusammenfassungen innerhalb der Kapitel erlauben das schnelle Querlesen.*
- Ein Fast Reader am Ende des Buches fasst alle wichtigen Aspekte zusammen.
- Ein Register erleichtert das Nachschlagen.



Inhalt

Vorwort	6
TEST: Wie reagieren Sie bei Konflikten?	8
1. Wissen hilft, Konflikte zu lösen	15
Probleme: Schwierige Aufgaben, ungelöste Fragen	16
Konflikte: Streit zwischen Menschen	17
Unterschiedliche Konfliktarten	20
Ziele: Der Beginn einer Veränderung	23
2. Drei Schritte zum Lösen von Konflikten	29
Erkennen Sie Ihren Konflikt	30
Verstehen Sie Ihren Konflikt	32
Bereiten Sie sich auf das Konfliktgespräch vor	37
3. Das Basisinstrument: Saubere Sprache	41
Sauberes Sprechen in drei Sprachen	42
Schmutzige Sprache schürt Konflikte	48
Wichtige Tipps im Umgang mit Sprache	51
4. Das gesunde Selbstwertgefühl	55
Ihre sichere Selbstwertanlage	55
Ihre Verhaltensvielfalt	61