

---

# Inhaltsverzeichnis

Vorwort .....	9
<b>1 Wie entstehen Konflikte? Welche Rolle spielen wir dabei? .....</b>	<b>11</b>
1.1 Einführung .....	12
1.2 Wahrnehmung .....	14
1.2.1 Achtung Vorurteile! – Wahrnehmungsverzerrungen <i>Hanno Beck</i> .....	14
1.2.2 Der Kollege ist kein Säbelzahn tiger – Erkenntnisse aus der Hirnforschung <i>Tobias Preckel</i> .....	22
1.3 Persönlichkeitstypen .....	32
1.3.1 Der Norden und der Süden des Temperaments – Introversion und Extraversion <i>Ulrike Eidel</i> .....	32
1.3.2 Wir sind alle verschieden, und das ist auch gut so – Persönlichkeitsmodelle <i>Frank Bertagnolli</i> .....	43
1.3.3 Die Nummer 1 bin ich! – Der Narzisst <i>Ulrike Eidel, Albert Thiele</i> .....	51
1.3.4 Alleinerziehend mit Kind und Elternteil – Die Transaktionsanalyse <i>Tobias Preckel</i> .....	61
1.3.5 Zwei Seelen wohnen, ach, in meiner Brust – Das innere Team Alexandra Bielecke .....	70
1.3.6 Was treibt uns an? – Innere Antreiber <i>Frank Bertagnolli</i> .....	81
1.4 Kommunikationsmuster .....	90
1.4.1 Auf die Untertöne kommt es an – Das Kommunikationsquadrat <i>Alexandra Bielecke</i> .....	90
1.4.2 Gemeinsam in den Abgrund? – Der Teufelskreis <i>Alexandra Bielecke</i> .....	101
1.4.3 Schluss mit den Spielchen! – Psychologische Spiele im Geschäftsleben <i>Ulrike Eidel</i> .....	110

<b>2</b>	<b>Lösen und vermeiden Sie Konflikte – Stressfreies Verhandeln</b> .....	119
2.1	Einführung .....	120
2.2	Die innere Verhandlung .....	122
2.2.1	Wohin gehe ich ... und warum? – Verhandlungsziele <i>Ulrike Eidel, Michael Strickmann</i> .....	122
2.2.2	Ich will die Orange. Nein, ich will sie haben! – Die Interessen der anderen Partei <i>Simone Harriehausen</i> .....	132
2.2.3	David verhandelt mit Goliath – Die Rolle der Macht in Verhandlungen <i>Barbara Tybusseck</i> .....	138
2.2.4	Eins geben, zehn nehmen? – Die Verhandlungsstrategie <i>Ulrike Eidel</i> .....	146
2.2.5	Ein bisschen Hollywood ist immer – Der Umgang mit Emotionen <i>Ulrike Eidel</i> .....	157
2.3	Die äußere Verhandlung .....	169
2.3.1	Verstehen öffnet Welten – Der Informationsaustausch <i>Simone Harriehausen, Barbara Tybusseck</i> .....	169
2.3.2	Wer zuerst zieht, ...? – Erstes Angebot und Konzessionen <i>Ulrike Eidel, Michael Strickmann</i> .....	178
2.3.3	It ain't over till it's all over – Einigung und Schließung <i>Hartmut Walz</i> .....	186
2.4	Besondere Verhandlungssituationen .....	194
2.4.1	Tanz zwischen den Kulturen – Verhandeln im interkulturellen Kontext <i>Véronique Goehlich</i> .....	194
2.4.2	Nicht mit Tricks, sondern mit Vernunft – Verhandeln und Ethik <i>Sarah Bioly, Nikil Mukerji</i> .....	203
<b>3</b>	<b>Konfliktlösung als Führungs- und Teamaufgabe – Strategien für spezielle Situationen</b> .....	213
3.1	Einführung.....	214
3.2	Ein System, das Konflikte liebt und provoziert – Konfliktlösung in agilen Teams <i>Cathrin Eireiner, Anja Schmitz</i> .....	215
3.3	Richtig kritisieren, statt falsch loben – Feedback geben und nehmen <i>Frank Bertagnolli</i> .....	226

3.4	Die zwei Hüte der Führungskraft – Die Führungskraft als Konfliktmoderator <i>Ulrike Eidel, Barbara Tybusseck</i> .....	234
3.5	Wie Sie Konflikte mit Vernunft lösen – Die 10 Gebote des gesunden Menschenverstands <i>Sarah Bioly, Nikil Mukerji</i> .....	244
3.6	Der Anwalt des Teufels – Konfliktkultur bei Entscheidungsprozessen <i>Ulrike Eidel</i> .....	254
3.7	Wege, Umwege, Auswege – Der eskalierte Streit <i>Simone Harriehausen</i> .....	265
3.8	Im Dschungel der Konflikte navigieren – Konfliktmanagementsysteme <i>Jürgen Briem</i> .....	275
3.9	Man kann nicht nicht kommunizieren – Kommunikation von Konflikten <i>Simone Huck-Sandhu</i> .....	284
<b>4</b>	<b>Kommunikationstipps: Wie Sie den Zugang zum Verhandlungspartner nicht verlieren</b> .....	<b>295</b>
4.1	Einführung .....	296
4.2	Die richtigen Fragen stellen – Fragetechniken <i>Frank Bertagnoli</i> .....	297
4.3	Nie hört mir jemand zu! – Aktives Zuhören und Paraphrasieren <i>Harry Reinhardt</i> .....	304
4.4	Lassen Sie den Colt zuhause – Gewaltfreie Kommunikation <i>Tobias Preckel</i> .....	311
4.5	Das Verhandlungs-AIKIDO – Abwehr unfairer Angriffe <i>Ulrike Eidel, Albert Thiele</i> .....	321
	Stichwortverzeichnis .....	329
	Über die Autoren .....	335