

Inhalt

Vorwort	7
Von der Konflikt-Trance zur Lösung	9

Teil 1: Neue Wege der Konfliktlösung

1. Konflikte am Arbeitsplatz	14
Merkmale eines Konflikts	17
Fakten über Konflikte	20
2. Der Konfliktnavigator: Vier Felder der Konfliktlösung	24
Selbstregulation	28
Beziehungsregulation	29
Sachklärung	30
Lernen	31
3. Selbstregulation mit Hirn	33
Wahrnehmung	35
Gedächtnis	39
Aufmerksamkeit	41
Das Rationale und das Emotionale System	49
Motive und Bedürfnisse	61
Emotionen	71
Innere Pluralität	79
4. Die Peaceful Eight: Acht Statements zur Konfliktlösung	86

Teil 2: Der Konfliktnavigator in der Praxis

5. Der Aufbau des Konflikt navigators	92
6. Die Konfliktanalyse	98
Das Thema	98
Mitwirkende	99
Konfliktarena	99
Konfliktart	100
Konflikttemperatur	107
Eskalationsgrad	111
Belastung	119
Gesundheit	120
Mobbing	122
Filmtitel	125
Die Konfliktskizze	127
Die Lösungsskizze	127
7. Ziele	129
8. Vier Felder der Konfliktlösung: Analyse und Lösungswege ...	132
Selbstregulation	132
Beziehungsregulation	174
Sachklärung	202
Lernen	211
9. Hilfe vom Profi	213
Konflikt-Coaching	213
Mediation und Konfliktmoderation	214
Abschließende Bemerkungen	217

Anhang

Konfliktnavigator Analysetools	224
Anmerkungen	238
Literatur	243
Glossar	248
Danksagung	254
Register	255