

## Warum Konflikte entstehen

---

**Kommunikation** Ein Psychologe erklärt, wie das Miteinander-Reden besser gelingt ..... 26

**Aggression** Wie wir mit Wut umgehen sollten – und warum sie nützlich sein kann ..... 50

**Erwartungen** Weshalb es so wichtig ist, die eigenen Ansprüche zu überdenken ..... 64

**Arbeitsplatz** Die psychologische Dynamik von Differenzen im Job ..... 80

**Waffengewalt** Eine Friedensforscherin erläutert, warum Kriege ausbrechen ... .. 94

**Zwiespalt** Viele Konflikte entstehen, wenn Menschen mit sich selbst uneins sind ..... 104

## Wie sich Konflikte lösen lassen

---

**Vermittler** Wie professionelle Mediatoren helfen, Auseinandersetzungen beizulegen ... 06

**Konflikte** Warum Streitigkeiten eskalieren, uns zermürben – aber auch stärken können ... 36

**Erziehung** Die wichtigsten Grundsätze für den Streit zwischen Eltern und Kindern ..... 43

**Wortwahl** Wie gewaltfreie Kommunikation funktioniert und helfen kann ..... 47

**Verhandeln** Welche Strategien jeder kennen sollte, um seine Interessen gut zu vertreten ... 58

**Empathie** Warum sie unerlässlich ist – und doch auch gefährlich ..... 72

# I N H A L T

**Meditation** Innere Versenkung kann das Einfühlungsvermögen fördern ..... 79

**Mediation** Wie ein Schlichter auf der Suche nach einer Lösung vorgeht ..... 88

**Berater** Was Streitende bei der Auswahl eines Vermittlers beachten sollten ..... 92

**Vertrauen** Ein Hirnforscher erklärt das Besondere dieses verbindenden Gefühls ... 136

**Schlagfertigkeit** Die wirkungsvollsten Tricks, um verbale Attacken zu parieren ..... 142

**Vergebung** Weshalb es wichtig ist, anderen zu verzeihen ..... 148

**Jasager** Vom Umgang mit dem schwierigen Wort „Nein“ ..... 158