

Inhalt

Vorwort	7
Vorwort zur dritten Auflage.....	8
Wieso versteht mich keiner...?	9
Der Beginn eines schönen Konfliktes.....	11
Das Vier-Ohren-Modell	14
Jedes Ding hat vier Seiten.....	14
Verständnismöglichkeiten.....	18
Konfliktvermeidung	24
Klare Botschaften	24
Ich-Botschaften	28
Stimmig kommunizieren	31
Kontrollierter Dialog.....	33
Aller guten Dinge sind drei	37
Das Grundlegende	37
Sind Sie sicher?	38
Unser Herdentrieb	40
Toller Typ	41
Endlich auf dem Gipfel	42
Geben ist seliger denn nehmen.....	44

Respekt, Alter!	44
Die Pyramide	46
Bedürfnissen entsprechen.....	47
Literatur	49
Übungen	51
Übung I: Ihre vier Ohren.....	51
Übung II: Ich-Botschaften formulieren	55
Übung III: Erkennen von Bedürfnissen	57
Lösungen	60
Übung I: Ihre vier Ohren.....	60
Übung II: Ich-Botschaften formulieren	64
Übung III: Bedürfnisse erkennen	65