

Inhalt

1	Einleitung	11
	Teil A – Persönliche Skills. innere Haltung, Miteinander	17
2	Die aktuelle Lage	19
	Konflikte sind überall und uralt	19
	Kulturelle Hintergründe/Anlässe	20
	Gesellschaftliche Verknüpfungen/Gruppenzugehörigkeit	21
	Bildungsstand, Wissensquellen, Überblick	25
	Individuelle Zwänge, Grenzen und „personal Skills“	27
3	Wahrnehmung	31
	Funktion der Sinne – lebenserhaltend	31
	Filtersysteme – lebensnotwendig	34
	Denken, Entscheidungen, Gedächtnis, trügerische Erinnerungen	37
	Störungen – unterhalb einer Krankheitsschwelle	43
	Störungen – oberhalb einer Krankheitsschwelle, Behinderungen, psychische Leiden	45
	Was lehrt uns das?	45
4	Kommunikation	49
	Verbale Kommunikation/Sprache	49
	Nonverbale Kommunikation/Körpersprache	50
	Verständnis – sprechen wir die gleiche Sprache?	53
	Filtersysteme – was kommt an, was nicht?	58
	Lob und Kritik – was für unterschiedliche Positionen	60
5	Empathie	65
	Den anderen verstehen durch Mitfühlen – was ist Empathie eigentlich?	65
	Spiegelneuronen	67
	Entwicklung von Empathie – oder auch nicht	68
	Empathie, hilfreich bei Verhandlungen und Konflikten	70
	Im Kampfgeschehen eher hinderlich	73

6	Erziehung, Prägung, Erfahrung, Ort der Kindheit.....	79
	Einflüsse im Mitgefühl.....	80
	Einflüsse im kommunikativen Verhalten.....	81
	Einflüsse im Bereich der vermittelten Werte und Normen.....	82
	Hemmnisse in der eigenen Entwicklung, familiäre Stabilität, Erfahrungen, Traumata	83
	Das innere Kind.....	86
7	Die eigene innere Haltung (Selbstbild)	91
	Was begeistert mich und warum?	91
	Was gefällt mir an anderen Menschen, wann fühle ich mich wohl und angenommen?.....	94
	Was ärgert mich und warum? Meine individuellen Grenzen und Werte.....	96
	Mit welchen Menschen möchte ich nichts zu tun haben? Warum ist das so?	98
8	Die Spiegelung der anderen (Fremdbild)	101
	Wie erleben mich andere, wie verhalten sie sich mir gegenüber?.....	101
	Wie ist meine Beliebtheit? Was bekomme ich für Feedback?.....	106
	Werde ich oft eingeladen oder meiden mich die Leute?	108
	Haben andere vielleicht sogar Angst vor mir? Zu viel Respekt?	110
	Eigen- und Fremdwahrnehmung: Der Selbsttest für Führungskräfte	111
9	Marketing und Werbung – großer Nutzen für den, der sich auskennt	115
	Werbung, Medien, Gewichtung der Meldungen, alles Manipulation? ...	117
	Marketing – an den Ängsten und Bedürfnissen ausgerichtet	122
	Verhandlungen, Gesprächsführung, Vereinbarungen, Verträge: Wie man Ihre Entscheidung voraussagend beeinflussen kann.....	123
	Präsentation, Bewerbung, Dokumentation, Report	124
	Einstellung – wesentlicher Bestandteil der Persönlichkeit.....	126
10	Das eigene Leben komplett in die Hand nehmen	139
	Einstellungen und Werte überprüfen	140
	Halb voll oder halb leer – Perspektiven aussuchen	142
	Neid, Habgier, Ellenbogengesellschaft.....	154

Kommunikative Skills – was ich selbst gern mag, kommt bei anderen auch meist gut an	159
Entgegenkommen entwaffnet	163
Freundlichkeit und ehrliche Achtung öffnet Menschen	165
11 Wie ist es mit der eigenen Wut?	167
Was passiert, wenn die Sicherung immer wieder durchbrennt?	167
Wie wirken „cholerische“ oder jähzornige Menschen auf Sie?	169
Was passiert bei ständigem Nörgeln und Meckern?	171
Was kann ich am anderen ändern? Nichts!	172
Was kann ich an mir ändern? Alles!	174
12 Methoden, Tipps und Tricks zur inneren Ruhe	177
Meditation	178
Autogenes Training	180
Joggen	180
Raus ins Grüne	181
Mit netten Leuten zusammen sein	182
Musik hören	182
Musik machen	183
Sport	184
Religion	185
13 Angst, innere Blockaden, Glaubenssätze, Opfer sein, hinten sein	187
Therapeuten	190
Berater, Coaches	191
Familienstellen	191
Hypnose	193
Meridian Energie Techniken	194
Teil B – Konflikte und wie man sie löst	199
14 Konfliktlösung in der Praxis	201
Streitigkeiten überall – und jeder kann helfen	202
Ein Konflikt, was ist das?	203
Eskalationsstufen	207

Kommunikationsmodelle – was hilft, was schadet? (Öl ins Feuer gießen gilt nicht)	211
Wer nicht mehr spricht, tauscht sich nicht mehr aus	213
Notfallprogramme – die Satir-Kategorien	215
15 Der Zauber eines außenstehenden Vermittlers.....	219
16 Mitspieler – wichtige Elemente eines Konfliktes	223
Ursachen	223
Hintergründe, Interessen, persönliche Verletzungen	225
Einstellungen, Werte, soziale Kompetenz	228
Kulturelle Hintergründe.....	229
Empathie blockiert, Emotion übernimmt, Verstand hat Pause	231
17 Werkzeuge	235
Aktives Zuhören	235
Gewaltfreie Kommunikation	239
Paraphrasieren	251
Spiegeln	252
Perspektivwechsel	254
Exkurs: Checkliste für eigene Konflikte	254
18 Gewichtung der Emotion in Konflikten – worüber gesprochen werden muss.....	261
Störungen haben Vorrang – wenn einer „hängenbleibt“, kommen beide nicht weiter	261
19 Verhandlungen, ein Geben und Nehmen	265
Win-win, was ist das?	265
20 Wie geht das? Mediation – ein Erfolgsmodell.....	267
Grundsätzliches zur Mediation	268
Struktur der Mediation	268
Mediation in fünf Phasen.....	275
Variationen (z. B. schriftliche Elemente in Eigenarbeit)	303
Streitschlichtung in der Schule, kindgerechte Konfliktlösung	304
Konfliktlösung für jedermann, ein alltagstaugliches Modell	305
Wann ist Mediation nicht möglich? Checkliste vorher abklären!	305

21	Ausbildung zum zertifizierten Mediator	307
22	Ausblick – Glück ist erlernbar, eine Frage der Haltung.....	311
	Dankbar und achtsam im Hier und Jetzt.....	317
	Abschied vom Opferdasein	318
	Drei essenzielle Bedingungen zum Glücklichein	320
	Nachwort	323
	Literaturempfehlungen zum Themenfeld des Buches	325