

Inhalt

Vom Gegeneinander zum Miteinander	5
▪ Das Leben schöner machen	6
▪ Wozu Gewaltfreie Kommunikation?	9
▪ Konflikte verstehen	15
▪ Konflikte in Unternehmen – eine Chance	21
▪ Gewaltfrei sprechen	26
Sich aufrichtig zeigen	33
▪ Sprechen, um gehört zu werden	34
▪ Beobachtung oder Interpretation?	36
▪ Gefühle statt Gedanken ausdrücken	41
▪ Bedürfnisse statt Strategien äußern	51
▪ Bitten statt fordern	61

Empathisch hören	73
▪ Schuld oder Verständnis – wie hören wir?	74
▪ Die Macht der Empathie	77
▪ Was empathischem Hören im Wege steht	81
▪ Vom Konflikt zur Win-win-Lösung	86
Gewaltfreie Kommunikation im Alltag	89
▪ Wofür wir verantwortlich sind	90
▪ Beziehung vor Methode	93
▪ Leitfaden für Konfliktgespräche	98
▪ Konstruktive Gespräche im Unternehmen	111
▪ Literatur	125
▪ Stichwortverzeichnis	126