

Einleitung .....	11
<b>Vom Gebrauch der Worte – zwischen Toleranz und Korinthenkackerei</b> .....	15
«Und» statt «Aber» – die Hand und die Wand .....	16
Harmlos, aber toxisch: «Aber» unter der Lupe .....	20
«Nicht» ist nichts oder der nicht rosarote Elefant .....	24
Superlative sind der grösste Mist .....	28
Danke statt Sorry – der Lotuseffekt .....	33
Machen statt sein .....	39
Ein Ja für ein Nein .....	43
Im Giftschränk der Kommunikation: immer und überall .....	47
«Anders» statt «Besser», Teil 1: Heute ist es anders besser als es früher anders war .....	53
«Anders» statt «Besser», Teil 2, oder: Diversität im Wohnzimmer .....	59
<b>The Sound of Peace – die Töne sauber treffen</b> .....	65
Schleifen – ein Tor, wer meint, ein Tor sei ein Tor .....	66
Lernen Sie gefühlisch .....	70
Themen: wertfrei wertvoll .....	74
Gepflegt fluchen – wie das geht .....	80
«Was ist wichtig?» oder: Um welchen Teil des Eisbergs geht es? ..	86
Wie negativ positiv werden kann .....	93
«Was ist das Thema?» – Antivergesslichkeitsspielle und Lawinen- verbauung .....	98
Anerkennen und Wertschätzen – Zaubertrank und Türöffner ....	103
Den Raum öffnen – Entfesselungskunst in Konflikten .....	109
Sprachfloskeln – Hefe im Kommunikationsteig .....	117

<b>Differenzierungen – die Summe der Einzellösungen ist grösser als der Probleberg</b> .....	123
Auf der Wippe gibts keine Augenhöhe .....	124
Hühnersuppe, immer nur Hühnersuppe .....	133
Die vier Ohren .....	140
Warum gut fragen? Weil es gute Lösungen bringt! .....	145
SMART streiten .....	151
Für mich (statt gegen dich) .....	158
Probleme verkleinern .....	165
Streiten nach dem Strichmännchen-Prinzip (GFK in a Nutshell) .....	170
Mehr desselben .....	175
«Höhere Wesen befahlen: Verantwortung übernehmen!» .....	179
<b>Fragen der Perspektive – Du siehst was, was ich nicht sehe (und umgekehrt)</b> .....	185
Win-win statt Nullsummendynamik .....	186
Die Fussball-Logik: «OMG – den musst du doch machen!» .....	191
Das Fehler-Helfer-Prinzip .....	197
Ich statt man .....	203
Anker für die Seele .....	208
«Was haben wir?» – Ressourcen statt Mangel .....	213
Wie der Skiabfahrer vor dem Starthaus – Konflikte visualisieren ..	218
Situationen ändern statt Menschen .....	223
Pseudogefühle – Wölfe im Kommunikationspelz .....	231
Ich-Perspektive – das Gegenteil von Egoismus .....	237
<b>Interventionen – Verschnaufpausen für das rauchende Hirn</b> .....	243
Workarounds sind Streit-Hacks .....	244
Time-out! .....	250
Zwischen Super-GAU und Super-GAG .....	255
Ein Bild sagt mehr als tausend Worte .....	260
Das 10-10-10-Prinzip oder die wunderbare Zeitmaschine .....	266
Ein gutes Ende setzen .....	270
Ein klares Ende setzen .....	275
Streit auf der Ziellinie .....	279
5-5-5 – die Futurum-2-Intervention .....	284
Das Lift-Prinzip .....	289

<b>Über den Tellerrand</b> .....	293
Humor ist, zu spüren, wann Humor angebracht ist .....	294
Und wie geht eigentlich Versöhnung? .....	296
Anstelle eines Nachwortes: Leben wie ein Zebra .....	298
Dank .....	301
Anmerkungen .....	303
Bildnachweis .....	313
Weiterführende Literatur .....	314
Anhang: Arbeitsblätter und Vorlagen .....	316
«Tough Shit!»-Methode .....	316
Das Eisbergmodell: Was den Konflikt trägt .....	317
Cornell-Methode .....	318
Meine Ressourcen .....	321
Mindmap, Beispiel .....	324
Konflikt-Schichtenmodell .....	325