

David Stiebel

Die Taktik des Streitens

Konfliktstrategie statt Harmoniesucht

Aus dem Amerikanischen
von Gabriele Herbst

Wolfgang Krüger Verlag

Inhalt

Vorwort

»Wir haben hier offensichtlich ein Kommunikationsproblem« 13

Überblick

Reden Sie nicht einfach drauflos! 17

Hatten Sie auch schon mal den Eindruck, daß alles nur schlimmer wurde, je mehr Sie redeten? Wahrscheinlich war dieser Eindruck richtig. Die Lösung lautet kurz und bündig - *Strategie*.

Warum sich Konflikte zuspitzen

Der Mächtige Mythos der Heimlichen Harmonie 27

»Wenn wir einander besser verstünden, verschwände das Problem.« Das kann ins Auge gehen. Hier wird erklärt, warum.

Die Lösung:

Die vier Schritte der strategischen Kommunikation

Strategischer Schritt Nr. 1:

Stellen Sie fest, ob ein Mißverständnis oder eine echte Meinungsverschiedenheit vorliegt 43

Oft liegt Ihr Problem nicht in mangelnder Kommunikation. Hier lernen Sie einen einfachen Test kennen, der das *eigentliche* Problem dingfest macht.

Strategischer Schritt Nr. 2:

Planen Sie den nächsten Schritt des anderen voraus 78

Nicht *Ihren* nächsten Schritt - den der Gegenseite. Überlegen Sie zuerst, was der andere tun soll, und entscheiden Sie *dann*, was Sie tun.

Strategischer Schritt Nr. 3:

Nutzen Sie die Ansichten des anderen, um ihn zu überzeugen 117

Versuchen Sie nicht, gegen fremde Überzeugungen anzukämpfen. Lassen Sie sie statt dessen für sich arbeiten.

Strategischer Schritt Nr. 4:

Sagen Sie die Reaktion des anderen vorher 153

Hier finden Sie vier einfache Fragen, mit deren Hilfe Sie vorausahnen können, was die/der andere wahrscheinlich tun wird. Außerdem: Wie vermeiden Sie es, in einer Auseinandersetzung emotional »auszurasten«?

Die Praxis

Strategische Fragen und Antworten 187

Sollten Sie Informationen preisgeben? Sollten Sie eine harte Haltung einnehmen? Warum die »win-win«-Strategie den Konflikt verschärfen kann. Und anderes mehr.

Strategisch denken in der Situation selbst 216

Wie Sie die vier strategischen Schritte unter Druck anwenden.

Die Kernpunkte in Kürze

Die vier Schritte der strategischen Kommunikation 243

Glossar 244

Dank 249