

Douglas E. Noll

Die elegante Art,
HITZKÖPFE
und andere
STREITHAMMEL
zu beruhigen

*Wie Sie in 90 Sekunden
Ärger in Luft auflösen*

Aus dem amerikanischen Englisch
von Matthias D. Borgmann

SCORPIO

Inhalt

Vorwort 9

Einleitung 13

Was Sie erwartet 23

1 Das Geheimnis wird gelüftet 27

Wir sind emotionale Wesen 32

Das Geheimnis, wie man Menschen deeskaliert 40

Drei wesentliche Schritte 48

Zusammenfassung des Kapitels 55

2 Affect Labeling in der Praxis 57

Verärgerte Kinder deeskalisieren 58

Wie man ein empathischer Zuhörer wird 66

Die Gefahren der emotionalen Entwertung 74

Zusammenfassung des Kapitels 81

3 Was tue ich, nachdem ich jemanden beruhigt habe? 82

Die Bandbreite an Problemlösungsmöglichkeiten 84

Ergebnisorientiertes Coaching 89

Das Formulieren verbindlicher Vereinbarungen 94

Zusammenfassung des Kapitels 106

- 4 Minimaler Zwang, maximales Zuhören** 108
Die Deeskalation nicht ansprechbarer Jugendlicher 109
Mobbing 125
Die Förderung von Friedenskreisen 131
Zusammenfassung des Kapitels 135
- 5 Die Kunst, Kernaussagen zu formulieren** 136
Wie man Kernaussagen effektiv formuliert 138
Wütende und trauernde Freunde deeskalieren 145
Wie man Beleidigungen und Respektlosigkeiten zuhört 151
Zusammenfassung des Kapitels 157
- 6 Frieden stiften in Beziehungen** 158
Deeskalation in Partnerschaften 161
Zuhören und Problemlösen in Partnerschaften 176
Deeskalation nach der Scheidung 191
Die sechs Bedürfnisse von Opfern 198
Zusammenfassung des Kapitels 205
- 7 Wie man eine Affect-Labeling-Führungskraft wird** 207
Deeskalation am Arbeitsplatz 208
Die Natur der Menschenführung 237
Zusammenfassung des Kapitels 239
- 8 Die Kraft der Selbstwahrnehmung** 240
Die Entwicklung emotionaler Intelligenz 241
Sich selbst deeskalieren 250
Der transzendente Zustand der Egolosigkeit 252
Zusammenfassung des Kapitels 256

9 Eine Schlüsselqualifikation für Lehrer 257

Deeskalation im Klassenzimmer 258

Schülern und Eltern zuhören 262

Zusammenfassung des Kapitels 286

10 Wie bleiben Sie höflich in einer unhöflichen Gesellschaft? 288

Was sind Überzeugungen? 290

Wie man Menschen zuhört, die eine gegensätzliche Meinung vertreten 293

Die Spaltung von Familien 305

Zusammenfassung des Kapitels 315

Nachwort 316

Dank 319

Anmerkungen 320

Weiterführende Quellenangaben 324