## Literaturliste zum Beitrag:

## Mit Konflikten umgehen

Willms S, UGBforum 2/17, S. 72-74

Maurer-Weidenhiller E (2013): Kluges Konfliktmanagement ... auf den Punkt gebracht. Weka Media, Kissing

Berckhahn B (2008): Judo mit Worten. Wie Sie gelassen Kontra geben. 9. Aufl, Kösel, München

Fey, G (2015): Gelassenheit siegt! Mit Fragen, Vorwürfen, Ärger und Angriffen souverän umgehen. 15. Aufl, Walhalla, Regensburg

Berkel K (2014): Konflikttraining. Konflikte verstehen, analysieren, bewältigen. 12. Aufl, Windmühle, Hamburg

Nickelsen K (2012): Konflikte lösen. Praktische Tipps für erfolgreiches Konfliktmanagement. Beck, München

Frey C (2011): 30 Minuten Konfliktlösungen. 9. Aufl, Gabal, Offenbach am Main

Thoman C (2013): Klärungshilfe 3. Das Praxisbuch. 4. Aufl, Rowohlt, Reinbek

Heigel P (2012): Faires Streiten. 5. Aufl, Gabal, Offenbach

Schulze H (2011): Streifzüge durch unser Gehirn. 34 Alltagssituationen und ihre neurobiologischen Grundlagen. Umschau-Zeitschriftenverlag, Wiesbaden

Fischer C, Reitemeier J (2010): Verbale Angriffe. Umgang mit schwierigen Kolleginnen und Kollegen. Jokers, Augsburg