

Vorwort	6
Werkzeuge wert-vollen Sprechens	8
1. Deutungen sind der Fakten Tod	11
Über die Wirklichkeit der Wirklichkeit	12
Die Redlichkeit im Sprechen	14
2. Feedback und andere schwierige Gespräche	25
Feedback – der Schlüssel zu mir	26
Keine Angst vor Kritik	32
Konfrontationen tolerieren	35
3. Analyse als Performancetreiber	41
Die Ursachenanalyse – technische Störungen beheben	42
Die GAP-Analyse – Performance erzielen	46
4. Führen durch das Wort	53
Wo der Schwanz mit dem Hund wedelt	54
Gut gefragt ist halb erfolgt	60
5. Sprechende Zuhörer erfahren mehr	67
Alterozentrik – eine positive Einstellung	68
Logik – Zuhören für Unwissende	71
Spiegeln – eine therapielose Kunst	74

6. Innere Stärke für Stehaufmännchen	81
Überzeugend in der Brandung stehen	82
Selbstkonzepte gewaltfrei verwirklichen	84
Fast Reader	87
Die Autoren	92
Weiterführende Literatur	93
Register	95