

Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis	6
01 Vorbemerkung	7
02 Einleitung	10
03 Innere Haltung	13
1 Die persönliche Landkarte	15
2 Erfahrungen und Bewertungen	18
3 Glaubenssätze: Filter für eine komplexe Welt	39
04 Kommunikation und Beziehung	25
1 Das Kommunikationshaus	29
2 4 Ohren-Modell	34
3 Erstkontakt und Beziehungsaufbau	39
4 Die Kunst des Zuhörens	43
05 Konflikte erfolgreich lösen	50
1 Was tun, wenn der Konflikt da ist?	51
2 Von Eisbergen	54
3 Gewaltfreie Kommunikation	58

06 Lob und Kritik	60
1 Effekte von Lob und Kritik	61
2 Lob und Kritik	63
3 Feedback	65
3.1 Das Feedback-Sandwich.....	70
3.2 Verstärker-Feedback	71
3.3 Fünf-Finger-Methode	72
 07 Zum Schluss	 74
 08 Literaturverzeichnis	 76
 09 Anhang	 79
1 Das eigene Kopfkino nutzen.....	79
2 Konfliktleitfaden	81
3 Fragebogen Stress	82
4 Checkliste Elterngespräche.....	83
5 Drehbuch	84
6 Tipps zum kraftvollen Auftreten.....	86
7 20 Fragen für das Familienessen.....	87
 10 Über die Autoren	 89