

Inhaltsverzeichnis

Es ist schon verrückt	7
1. Was sind starke Gespräche?	11
2. Von Mäusen und Möwen – Hürden für starke Gespräche	19
3. Jedes Feedback hat ein wertvolles Ziel	33
4. So bereiten wir uns vor	45
5. Konstruktiv Feedback geben in vier Schritten	59
6. Feedback ausgewogen gestalten	91
7. Kritik nicht persönlich nehmen	99
8. Wie gehe ich mit starken Gefühlen um?	121
9. Von der Schuld zur Verantwortung führen	141
10. Wertschätzung zeigen	161
11. Rat und Rückmeldung einholen	175
12. Eine starke Lernhaltung fördern	183
13. Ein offenes Lernumfeld schaffen	199
14. 1-on-1s – das wertschätzende Personalgespräch	211
15. Schwierige Gespräche führen	225
16. Mit Widerstand umgehen	243
17. Konstruktiv anderer Meinung sein	255
18. Ohrenhöhe – Die Kunst des Zuhörens	267
Acht Goldene Regeln für starke Gespräche	289
Autoren	293
Danksagung	295
Literatur	297
Stichwörter	301
Anmerkungen	305