

Inhaltsverzeichnis

1	Freundlich, aber bestimmt?	1
	<i>Alexander Seidl</i>	
1.1	Freundlich, aber bestimmt – zu viel verlangt?	2
	Literatur	3
2	Die drei Rahmen gelungener Kommunikation	4
	<i>Alexander Seidl</i>	
2.1	Wahrnehmung	5
2.2	Kontakt	7
2.3	Ziel	11
	Literatur	13
3	Jeder Mensch tickt anders	14
	<i>Alexander Seidl</i>	
3.1	Ein Wald oder viele Bäume? – Von Überblick- und Detaildenkern	14
3.2	Glaube ich mir oder glaube ich dir? – Interne und externe Referenz	18
3.3	Alles zugleich oder eines nach dem anderen? – Möglichkeiten und Prozesse	23
3.4	Zuckerbrot und Peitsche – »Hin zu« oder »weg von« . . .	27
3.5	Fazit	31
	Literatur	32
4	Beschwerde als Chance	33
	<i>Alexander Seidl</i>	
4.1	Wieso sind Beschwerden wichtig?	35
4.2	Ungerechtfertigte Beschwerden?	37
4.3	Die Inhaltsfalle	39
4.4	Aus der Schusslinie gehen	41
4.5	Was sage ich jetzt am besten?	43
	Literatur	49

5	Dein Wunsch geht in Erfüllung	51
	<i>Alexander Seidl</i>	
5.1	Stolpersteine am Weg zur »Wunscherfüllung«	53
5.2	Die unwiderstehliche Bitte	57
5.3	Was mache ich, wenn der andere »Nein« sagt?	59
5.4	Hartnäckigkeitsstrategie	60
5.5	Feedback und Kritik	63
5.5.1	Bitte statt Kritik	63
5.5.2	Das »Sandwich-Feedback« für Lernsituationen	68
	Literatur	70
6	Vorwürfe, Angriffe und Widerstände	71
	<i>Alexander Seidl</i>	
6.1	Einwand als Anregung nutzen	71
6.2	Klartext sprechen und Spielregeln erklären	72
6.3	Rekontextualisieren	74
6.4	Argumente durch die Werte des anderen untermauern	76
6.5	Verständnis zeigen, aber beharrlich bleiben	77
6.6	Hinterfragen	79
	Literatur	84
7	Was tu ich, wenn ...?	85
	<i>Alexander Seidl</i>	
7.1	Beleidigungen und persönliche Angriffe	85
7.1.1	Mögliche Repliken zu den oben angeführten Vorwürfen	87
7.2	Vielredner unterbrechen	89
7.3	Achselschweiß und Mundgeruch	92
7.4	Sexuelle Belästigung	94
7.5	Rassismus	101
7.6	Trauer	104
	Literatur	109
8	In aller Kürze	110
	<i>Alexander Seidl</i>	
	Serviceteil	113
	Anhang	114
	Stichwortverzeichnis	119