

# Inhaltsverzeichnis

|   |          |
|---|----------|
| <b>1 Jedes Ja ist wichtig, jedes Nein unentbehrlich</b> | <b>1</b> |
| 1.1 Ein Wille, ein Weg?                                 | 10       |
| 1.2 Müssen oder wollen?                                 | 14       |
| 1.3 Gründe für zu häufiges Ja                           | 17       |
| 1.4 Ein klares Nein ist immer ein starkes Ja            | 21       |
| 1.5 Ein kleines Wort mit großer Klarheit: Nein          | 24       |
| 1.6 Selbstfürsorge                                      | 27       |
| 1.7 Ausreden: Die schlechteste Art, Nein zu sagen       | 29       |
| 1.7.1 Der innere Dialog                                 | 32       |
| 1.7.2 Interpretationen, Tatsachen und Gefühle           | 34       |
| 1.8 Zusammenfassung                                     | 36       |

**IX**

## X Inhaltsverzeichnis

|          |  |     |
|----------|--|-----|
| <b>2</b> | <b>Bedürfnisse, Harmonie und Konflikte</b>         | 39  |
| 2.1      | Erkennen von Bedürfnissen                          | 46  |
| 2.2      | Ängste   | 53  |
| 2.3      | Ärger  | 58  |
| 2.4      | Hinderliche Glaubenssätze                          | 62  |
| 2.5      | Harmoniesucht                                      | 68  |
| 2.6      | Konflikte sind normal!                             | 72  |
| 2.7      | Zusammenfassung                                    | 75  |
| <b>3</b> | <b>Selbstwertgefühl</b>                            | 79  |
| 3.1      | Wissen, was man will!                              | 82  |
| 3.2      | Handeln stärkt das Selbstbewusstsein               | 85  |
| 3.3      | Eigene Werte (er-)kennen                           | 89  |
| 3.3.1    | Wozu sind Werte gut?                               | 90  |
| 3.3.2    | Werte leben und verändern                          | 94  |
| 3.4      | Stärken (er-)kennen                                | 96  |
| 3.5      | Verantwortung übernehmen                           | 101 |
| 3.6      | Bewusstsein entwickeln                             | 105 |
| 3.7      | Grenzen setzen                                     | 107 |
| 3.8      | Sich selbst annehmen                               | 111 |
| 3.9      | Vertrauen  | 114 |
| 3.10     | Zusammenfassung                                    | 117 |
| <b>4</b> | <b>Nein ist eine klare Aussage</b>                 | 119 |
| 4.1      | Ja-Fallen  | 120 |
| 4.2      | Der Köder schmeckt nicht mehr!                     | 123 |
| 4.3      | Selbstgestellte Fallen                             | 128 |
| 4.4      | Ja sagen ist leicht, Nein sagen kann<br>man lernen | 131 |
| 4.5      | Gibt es eine Belohnung für ein Nein?               | 134 |

|          |   |     |
|----------|---|-----|
| 4.6      | Sie haben die Wahl!                             | 135 |
| 4.7      | Es gibt immer noch einen anderen<br>Blickwinkel | 137 |
| 4.8      | Wenn das Nein zu einem<br>Konflikt führt        | 138 |
| 4.9      | Nein zu Zeit- und Energievampiren               | 140 |
| 4.10     | Dem Stress auf die Schliche<br>kommen!          | 144 |
| 4.11     | Rein in die Komfortzone!                        | 147 |
| 4.12     | Gut ist gut genug!                              | 153 |
| 4.13     | Teufelskreise                                   | 155 |
| 4.14     | Zusammenfassung                                 | 162 |
| <b>5</b> | <b>Klare Kommunikation eines Neins</b>          | 163 |
| 5.1      | Gesprächsrahmen                                 | 164 |
| 5.2      | Erwartung oder Wunsch?                          | 173 |
| 5.3      | Das Gespräch verläuft nicht wie<br>gewünscht    | 175 |
| 5.4      | Zusammenfassung                                 | 178 |
| <b>6</b> | <b>Ja zum Nein im beruflichen Alltag</b>        | 179 |
| 6.1      | Kommunikationsmodelle                           | 180 |
| 6.1.1    | Sender–Empfänger-Modell                         | 180 |
| 6.1.2    | Eisberg-Modell                                  | 182 |
| 6.2      | Nein gegenüber Kollegen                         | 185 |
| 6.3      | Nein zu Mitarbeitern                            | 192 |
| 6.4      | Nein gegenüber Vorgesetzten                     | 194 |
| 6.4.1    | Kleine Fallen, große<br>Wirkung!                | 200 |
| 6.4.2    | Welche Möglichkeiten<br>gibt es noch?           | 202 |

## **XII        Inhaltsverzeichnis**

|                             |                       |     |
|-----------------------------|-----------------------|-----|
| 6.5                         | Nein gegenüber Kunden | 203 |
| 6.6                         | Zusammenfassung       | 205 |
| <b>7</b>                    | <b>Leitfaden</b>      | 207 |
| <b>Literatur</b>            |                       | 213 |
| <b>Stichwortverzeichnis</b> |                       | 215 |