

# Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>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
		<b>IX</b>

## **X            Inhaltsverzeichnis**

<b>2</b>	<b>Bedürfnisse, Harmonie und Konflikte</b>	<b>39</b>
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>	<b>79</b>
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>	<b>119</b>
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 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 Blickwinkel	137
4.8	Wenn das Nein zu einem Konflikt führt	138
4.9	Nein zu Zeit- und Energievampiren	140
4.10	Dem Stress auf die Schliche 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 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 Wirkung!	200
6.4.2	Welche Möglichkeiten gibt es noch?	202

<b>XII</b>	<b>Inhaltsverzeichnis</b>	
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