

Inhaltsverzeichnis

1	Freundlich, aber bestimmt?	1
	<i>Alexander Seidl</i>	
1.1	Freundlich, aber bestimmt – zu viel verlangt?	2
	Literatur	4
2	Die drei Rahmen gelungener Kommunikation	5
	<i>Alexander Seidl</i>	
2.1	Wahrnehmung	6
2.2	Kontakt	8
2.3	Ziel	14
	Literatur	17
3	Jeder Mensch tickt anders	19
	<i>Alexander Seidl</i>	
3.1	Ein Wald oder viele Bäume? – Von Überblick- und Detaildenkern	20
3.2	Glaube ich mir oder glaube ich dir? – Interne und externe Referenz	24
3.3	Alles zugleich oder eines nach dem anderen? – Möglichkeiten und Prozesse	31
3.4	Zuckerbrot und Peitsche – »Hin zu« oder »weg von«	35
3.5	Fazit	40
	Literatur	41
4	Beschwerde als Chance	43
	<i>Alexander Seidl</i>	
4.1	Wieso sind Beschwerden wichtig?	45
4.2	Ungerechtfertigte Beschwerden?	48
4.3	Die Inhaltsfalle	50
4.4	Aus der Schusslinie gehen	53
4.5	Was sage ich jetzt am besten?	55
	Literatur	63

5	Dein Wunsch geht in Erfüllung	65
	<i>Alexander Seidl</i>	
5.1	Stolpersteine am Weg zur »Wunscherfüllung«	67
5.2	Die unwiderstehliche Bitte	72
5.3	Was mache ich, wenn der andere »Nein« sagt?	74
5.4	Hartnäckigkeitsstrategie	76
5.5	Feedback und Kritik	79
5.5.1	Bitte statt Kritik	79
5.5.2	Das »Sandwich-Feedback« für Lernsituationen	85
	Literatur	88
6	Vorwürfe, Angriffe und Widerstände	89
	<i>Alexander Seidl</i>	
6.1	Einwand als Anregung nutzen	89
6.2	Klartext sprechen und Spielregeln erklären	91
6.3	Rekontextualisieren	93
6.4	Argumente durch die Werte des anderen untermauern	95
6.5	Verständnis zeigen, aber beharrlich bleiben	97
6.6	Hinterfragen	99
	Literatur	105
7	Was tu ich, wenn ...?	107
	<i>Alexander Seidl</i>	
7.1	Beleidigungen und persönliche Angriffe	107
7.1.1	Mögliche Repliken zu den oben angeführten Vorwürfen	109
7.2	Vielredner unterbrechen	112
7.3	Achselschweiß und Mundgeruch	115
7.4	Sexuelle Belästigung	118
7.5	Rassismus	126
7.6	Trauer	129
	Literatur	135
8	In aller Kürze	137
	<i>Alexander Seidl</i>	
	Serviceteil	139
	Anhang	140
	Stichwortverzeichnis	147