

# Inhalt

<b>Mittelalter Käse</b> . . . . .	9
<b>AUFPERKSAMKEIT</b> oder Wilde Erdbeeren . . . . .	15
<b>WAHRNEHMUNG</b> oder Lesen im Stand-by-Betrieb . . . . .	23
<b>BEZOCHTUNG</b> oder Holzauge, sei wachsam . . . . .	29
<b>VERTRAUEN</b> oder Von falschen Schlangen . . . . .	35
<b>PERSPEKTIVENWECHSEL</b> oder Wann haben Sie zuletzt auf einem Tisch gestanden? . . . . .	41
<b>RESPEKT</b> oder Das Grundgesetz der Kommunikation . . . . .	47
<b>EINSTELLUNG</b> oder Denken wie Columbus . . . . .	53
<b>OFFENHEIT</b> oder Reden ist Gold . . . . .	61
<b>EMOTIONEN</b> oder Einmal Hirn mit Gefühl, bitte! . . . . .	67
<b>MUT</b> oder Missverstehen Sie mich bitte richtig . . . . .	73
<b>ÜBERBLICK</b> oder Die Spitze des Eisbergs ist nicht der Eisberg . . . . .	79

<b>FÜHRUNG</b> oder	
Tanzen mit Worten . . . . .	85
<b>KONGRUENZ</b> oder	
Die Schnittmenge zweier Bierdeckel . . . . .	91
<b>ENTSCHEIDUNGSFREUDE</b> oder	
Kick it like Klopp . . . . .	97
<b>MIMIK UND GESTIK</b> oder	
Keine Antwort ist auch eine Antwort . . . . .	103
<b>BEGEISTERUNG</b> oder	
Fliegen ohne Flügel . . . . .	111
<b>NÄHE</b> oder	
Buona Sera, Dottore! . . . . .	117
<b>GEDULD</b> oder	
Damit der Faden nicht reißt . . . . .	123
<b>INTERESSE</b> oder	
Mit halbem oder ganzem Ohr . . . . .	129
<b>SORGFALT</b> oder	
Von Nachlässigkeit und Fahrlässigkeit . . . . .	135
<b>TOLERANZ</b> oder	
Reden und reden lassen . . . . .	141
<b>FREUNDLICHKEIT</b> oder	
Das Lächeln der Marktfrau . . . . .	147
<b>AUTHENTIZITÄT</b> oder	
Das glaub' ich jetzt nicht! . . . . .	153
<b>HUMOR</b> oder	
Witzig ist sehr ernst zu nehmen . . . . .	159
<b>EMPATHIE</b> oder	
Immer einen Schritt voraus . . . . .	165

<b>INSPIRATION</b> oder Der barrierefreie Blick . . . . .	171
<b>VERSTÄNDLICHKEIT</b> oder Reden mit Rilke? . . . . .	177
<b>KLUGHEIT</b> oder Besser wissen als Besserwissen . . . . .	183
<b>NEUGIER</b> oder Nichts wie raus hier! . . . . .	187
<b>KOMPETENZ</b> oder Überzeugend rüberkommen . . . . .	193
<b>ATMOSPHÄRE</b> oder Das nicht greifbare Etwas . . . . .	199
<b>AGGRESSION</b> oder You talkin' to me?! . . . . .	205
<b>IRONIE</b> oder Ganz dünnes Eis . . . . .	211
<b>ZEIT</b> oder Atemlos durch den Satz . . . . .	215
<b>NETZ-KOMMUNIKATION</b> oder Lol und lall . . . . .	221
<b>DANKE SAGEN</b> oder Ende ohne Pathos . . . . .	227
 Anmerkungen . . . . .	231
Über den Autor . . . . .	239