

Inhalt

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

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

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