

Inhalt

Einleitung 11

Wo die Schlagfertigkeit aufhört ...	11
Warum ich?	15

Hausverbot 17

Ist es denn wirklich so wichtig?	21
Was Sie von diesem Buch erwarten können und was nicht	24

Heilende Worte 25

Teil 1:

Die Grundierung 29

Basis No. 1: Vertrauen	31
Basis No. 2: Die richtige Atmosphäre	40
Basis No. 3: Der richtige Tonfall	46
Basis No. 4: Runter vom hohen Ross	47
Basis No. 5: Unser Menschenbild	56
Der Zebrastreifen	61
Basis No. 6: Zuhören	64
Basis No. 7: Ziele setzen – Was will ich wirklich?	65
Fazit Teil 1: Die Grundierung in der Übersicht	69

Teil 2:

Die Techniken 71

Technik No. 1: Mitnehmen	73
Technik No. 2: Nichts überstülpen	82

Führen für jedefrau	85
Technik No. 3: <i>Feedforward</i> statt <i>Feedback</i>	91
Technik No. 4: Wenn es um die Wurst geht: Ziel über Gefühl	94
Technik No. 5: Zuhören	100
Technik No. 6: Applaus!	105
Find ich blöd!	112
Technik No. 7: »Alles geschieht zu meinem Besten«-Brille auf!	117
Technik No. 8: »Es tut mir leid«	119
Technik No. 9: Respekt	124

Teil 3:

Richtig unbequeme Dinge ansprechen – ein Leitfaden 127

Geheimtipp 1: Genießen Sie es!	144
Geheimtipp 2: Besser nicht	146
Blablablabla? – UNBEDINGT!	148
Klare Signale	151
Kleine Techniken	156
SOS-Strategie: Panik vermeiden	162
Die Kraft der Symbolik	167
Fazit Teil 2 und 3: Die Techniken in der Übersicht	169

Teil 4:

Aus der Praxis und einige wichtige Abschweifungen (ich kann einfach nicht anders!) 171

Wunderwaffen	173
Kommunikation mit Jugendlichen	177
Vom Notwendigen und dem kommunikativen Weg dorthin ..	178
Ätschi ist teuer	181
Einladung zum Traurigsein	185
Akuthilfe für »Die schlimmste Woche meines Lebens«	195

Epilog 199

Wenn Sie die Welt ein Stück besser machen wollen	199
Und natürlich	201

Anhang 203

Mögliche Lösungen für unsere Übungen	
»Ziel über Gefühl«	203
Auf einen Blick	207