

# Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Freundlich, aber bestimmt?</b>	1
1.1	Freundlich, aber bestimmt – zu viel verlangt?	2
Literatur		4
<b>2</b>	<b>Die drei Rahmen gelungener Kommunikation</b>	5
2.1	Wahrnehmung	6
2.2	Kontakt	8
2.3	Ziel	13
Weiterführende Literatur		16
<b>3</b>	<b>Jeder Mensch tickt anders</b>	19
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

## VIII Inhaltsverzeichnis

3.3	Alles zugleich oder eines nach dem anderen? – Möglichkeiten und Prozesse	31
3.4	Zuckerbrot und Peitsche – „Hin zu“ oder „weg von“	36
3.5	Fazit	41
	Weiterführende Literatur	42
<b>4</b>	<b>Beschwerde als Chance</b>	43
4.1	Wieso sind Beschwerden wichtig?	45
4.2	Ungerechtfertigte Beschwerden?	49
4.3	Die Inhaltsfalle	51
4.4	Aus der Schusslinie gehen	54
4.5	Was sage ich jetzt am besten?	56
	Weiterführende Literatur	63
<b>5</b>	<b>Dein Wunsch geht in Erfüllung</b>	65
5.1	Stolpersteine am Weg zur „Wunscherfüllung“	67
5.2	Die unwiderstehliche Bitte	73
5.3	Was mache ich, wenn der andere „Nein“ sagt?	76
5.4	Hartnäckigkeitsstrategie	77
5.5	Feedback und Kritik	80
5.5.1	Bitte statt Kritik	81
5.5.2	Das „Sandwich-Feedback“ für Lernsituationen	87
	Weiterführende Literatur	90
<b>6</b>	<b>Vorwürfe, Angriffe und Widerstände</b>	91
6.1	Einwand als Anregung nutzen	92
6.2	Klartext sprechen und Spielregeln erklären	93
6.3	Rekontextualisieren	96
6.4	Argumente durch die Werte des anderen untermauern	98

	Inhaltsverzeichnis	IX
6.5 Verständnis zeigen, aber beharrlich bleiben	100	
6.6 Hinterfragen	102	
Weiterführende Literatur	108	
<b>7 Was tu ich, wenn ...?</b>	111	
7.1 Beleidigungen und persönliche Angriffe	111	
7.1.1 Mögliche Repliken zu den oben angeführten Vorwürfen	113	
7.2 Vielredner unterbrechen	117	
7.3 Achselschweiß und Mundgeruch	120	
7.4 Sexuelle Belästigung	123	
7.5 Rassismus	132	
7.6 Trauer	136	
Weiterführende Literatur	141	
<b>8 In aller Kürze</b>	145	
<b>Anhang</b>	147	
<b>Stichwortverzeichnis</b>	155	