
Inhaltsverzeichnis

Geleitwort	11
Vorwort	13
Ich und Kollege(n): WG Büro – zwischen Flitterwochen und Rosenkrieg	15
1 Das »Know-me«	19
2 Der Ort, an dem man noch nie war	20
3 Rückzug auf Zeit – mit Wort und Tat	21
4 Einordnen: Die Eskalationsstufen von Friedrich Glasl	23
5 Gut auf diesen Tag achten	24
6 Das Foto in der Schublade	25
7 Wertschätzung auf Knopfdruck	27
8 Die »Zehn Gebote der Gelassenheit«	28
9 Ich-Botschaften	29
10 Die vier Ebenen des Zuhörens	31
11 Wenn wir so weitermachen wie bisher	32
12 Die GRIT-Methode	33
13 Analyse: Die »zwei Seelen in der Brust«	35
14 Akzeptieren: Dissonanzen und negative Gefühle	36
15 Realitätscheck	37
16 Bauchgefühl contra Kopfkino	39
17 Werte und Welten	40
18 Gestalter oder Opfer	41
19 Gedanken stoppen	43
20 Bewusste Entscheidungen treffen	44
21 »Gelée Royale«	45
22 Das SUNSHINE-Tagebuch	47
23 Schallplatte auflegen	48
24 Wie sag ich's meinem Kinde?	49
25 Die vier Stufen von Humor	51
Ich und Chef: Und der Häuptling sprach – von Vorgaben und Befindlichkeiten	53
26 Das Etikett	57
27 Kurzmeditation	58

28	Die Gedanken sind frei	59
29	In den »Mokassins« des Chefs	61
30	Vier Schritte zum Einstieg in ein konstruktives Konfliktgespräch	62
31	Wunschzettel: Führung auf Augenhöhe	63
32	Feedback in drei Schritten	65
33	Fragen fragen	66
34	Selbstreflexion à la Tango	67
35	Wie du mir, so ich dir?!	69
36	Statt »Business as usual«: Business verstehen!	70
37	Sprache: Immer schön positiv	71
38	Emotionen? Aufgepasst!	73
39	Auf »Stärken-Pfaden«	74
40	Ausreden lassen	75
41	Ab und zu »bauchpinseln«	77
42	Stimme macht Stimmung	78
43	Der Königsweg	79
44	Atmosphäre zählt!	81
45	Smalltalk – kleiner Talk mit großer Wirkung	82
46	Diplomatie ist Trumpf!	83
47	Für Entspannung sorgen	85
48	Der Körper redet mit	86
49	Struktur, Struktur, Struktur!	87
50	Der Argumentebaum	89
51	Beispiele nicht vergessen!	90
52	Der klare Verbleib	91
53	Hoch lebe die Schriftform!	93
Ich und Team: Rudeldynamik – Leitwölfe, Erdmännchen und Lemminge	95	
54	Hand trifft Zwerchfell	99
55	Was sagt mehr als tausend Worte?	100
56	Ein U – kein X: Der U-Prozess	101
57	Thank you for the music	103
58	Jeder Jeck ist anders	104
59	Das »Peer Feedback«	105
60	Wie tickt die Teamuhr?	107
61	Music meets Ego	108
62	»Alle Neune« fürs Team	109

63	Duschen: Mit Stärken statt mit Wasser	111
64	Bedienungsanleitung für sich selbst	112
65	Von Veränderung und ihren »Zimmern«	113
66	Cappuccino oder Bier?	115
67	Sicherheitszone	116
68	Vier Listen	117
69	Spazier-Talk	119
70	Von Kindern und Hunden	120
71	Meetings: Start mit Qualität	121
72	Sitzen ist das neue Rauchen – Stand-up-Meetings	123
73	Meetings: Nie besser als mit Regeln	124
74	Meet but prepare	125
75	Meet with flash: Blitzlicht	127
76	Timeboxing	128
77	Meet but follow-up	129
78	Boxenstopp	131
79	Das Vier-Phasen-Meeting	132
80	Performance Booster	133
81	Verschiedene Brillen	135
82	Ein stiller Gruß	136
83	Ressourcen-Marktplatz	137
84	Statt Schatzsuche: Schätze sammeln	139
85	Ziele statt Probleme	140
86	Update mit Speed	141
87	Smartphone-Butler	143
88	Schnappt den Schuss	144
89	KKK – die Kritik-Kommunikationskarte	145
90	Ideen-Slam	147
91	Wie beim Tatort: Das Auge sieht mit	148
92	Der »Listening Circle«	149
93	Picasso als »crossfunktionaler Problemlöser«	151
94	Klatsch und Tratsch von seiner besten Seite	152
95	Pro Demokratie: Aufgabenverteilung nach Widerstand	153
96	Pausen sind auch Musik	155

Inhaltsverzeichnis

Ich und Kunde: König Kunde – Wie viele Zacken hat die Krone?	157
97 Der leere Stuhl	161
98 Nasenyoga	162
99 Das Window dahinter	163
100 Die Ärgerliste	165
101 Vorsicht Glas!	166
102 Der Kunden-MBA	167
103 Hoch lebe der »Erklärbär«	169
104 Ärger-Zoo	170
105 Die vier Stufen von Servicequalität	171
106 Hinter dem Horizont geht's weiter	173
107 The white lie	174
 Ich und Unternehmenskultur: Auf dem Traumschiff wird gerudert –	
Ich glaube, ich bin auf dem falschen Dampfer	175
108 Vom Sinn der Unternehmung	179
109 Vier Hebel zur Änderung einer Unternehmenskultur	180
110 Für den Konfliktfall: Ein Konzept	181
111 Frischzellen: Kennzeichen agiler Organisationen	183
112 Tipps für eine konstruktive Fehlerkultur	184
 Danke	185
Anmerkungen	186
Quellenverzeichnis	189