

# Inhaltsübersicht

Vorwort .....	V
<b>1. Kapitel</b>	
Ein Angriff lässt sich verschieden deuten .....	1
<b>2. Kapitel</b>	
Das Modell im Überblick .....	23
<b>3. Kapitel</b>	
Dem anderen mitteilen, was er eigentlich will .....	29
<b>4. Kapitel</b>	
Erfassen, wie dem anderen zumute ist .....	49
<b>5. Kapitel</b>	
Ansprechen, wofür der andere Sie hält .....	65
<b>6. Kapitel</b>	
Möglichkeiten, Spontaneität zu beenden .....	87
<b>7. Kapitel</b>	
Die Möglichkeiten der sachlichen Erwiderung .....	93
<b>8. Kapitel</b>	
Die vier Reaktionsmöglichkeiten im Vergleich .....	109
<b>9. Kapitel</b>	
Unerwartete Reaktionen .....	129
<b>10. Kapitel</b>	
Wie Sie Unverschämtheiten stoppen .....	149
<b>11. Kapitel</b>	
Die Gefahren der Schlagfertigkeit .....	171
	<b>VII</b>

Nachwort .....	195
Literatur .....	197
Anhang: Liste von Gefühlsausdrücken .....	199
Anmerkungen .....	205