

Inhaltsverzeichnis

Einführung	11
Teil I	
Stil und Inhalt	15
1. Über das Sprechen sprechen	15
Warum Kommunikation so schwierig ist – Die vier Ängste, und wie man ihnen begegnet – Sie können es – Ein Blick auf das, was Sie erwartet – Dem Führer folgen	
2. Gefühl für den Stil	28
Stil I: Die belanglose Plauderei – Stil II: Das Kontrollgespräch – Das leichte Kontrollgespräch: Auf die sanfte Art – Das schwere Kontrollgespräch: Die harte Linie – Die beiden Gesichter der schweren Kontrolle – Was steckt hinter der eisernen Faust als Machtmittel? – Stil III: Das tastende Gespräch – Die nachdenkliche Pause – Die Vorteile des tastenden Gesprächs – Warum Sie mehr als einen Stil brauchen – Quiz: Das Bestimmen von Kommunikationsstilen – Übung: Das Experimentieren mit Stilen	
3. Sich auf sich selbst einstellen: Das Bewußtheitsrad	49
Im trüben Gewässer der Deutungen – Bringen Sie Sinn in Ihre Sinne – Nehmen Sie Ihre Gefühle ernst – Welche Absichten haben Sie? – Achten Sie auf das, was Sie tun – Die Gefahren beschränkter Bewußtheit – Die begrenzte Bewußtheit überwinden – Quiz: Überprüfen Sie Ihre Bewußtheit	
4. Bewußt handeln	67
Den Angelegenheiten auf den Grund gehen – Übung macht den Meister – Achten Sie auf wiederkehrende Muster – Situationen abschätzen – Der Umgang mit starken Gefühlen – Unklarheiten beseitigen – Seine Unbeherrschtheit zügeln – Vertrauen aufrechterhalten – Wenn Sie schnell handeln müssen – Was Sie nicht wissen, kann Ihnen schaden – Von sich selbst zum anderen	
5. Das offene Gespräch	79
Eine neue Art des Lernens – Das offene Gespräch ist das Bewußtheitsrad in Aktion – Das Umsetzen in die Tat – Und jetzt auf zum	

offenen Gespräch – Das offene Gespräch erschreckt die Menschen – Soll man die Büchse der Pandora öffnen? – Das offene Gespräch mit jemandem, der es nicht beherrscht – Quiz: Welches ist Ihr vorherrschender Stil?

6. Den Stil der Situation anpassen 99
 Kein Smalltalk bei wichtigen Angelegenheiten – Leichte Kontrolle, wenn es nötig ist, das Heft in die Hand zu nehmen – Das schwere Kontrollgespräch bewirkt nichts – Das hättest Du nicht tun sollen – Lassen Sie das Abstempeln – Stellen Sie keine geschlossenen Fragen – Die offene Kommunikation benutzt offene Fragen – Nicht am tastenden Gespräch kleben – Kein offenes Gespräch bei Nebensächlichkeiten – Stile und Fertigkeiten

Teil II

Die Fertigkeit zu sagen, was Sie wirklich meinen 109

7. Botschaften übermitteln und offen sprechen 109
 a) Für sich selbst sprechen – b) Sagen, was man sieht und hört – c) Sagen, was man denkt – d) Sagen, was man fühlt – e) Sagen, was man will – f) Erläutern Sie Ihre Handlungen – Dem Gespräch eine Wende geben – Eins genügt nicht – Zwei sind besser als eins – Je mehr, desto glücklicher
8. Auf die Umwelt eingehen: Aufmerksam zuhören 126
 Hören Sie zu, oder warten Sie nur darauf, das Wort zu ergreifen? – Aufmerksame Zuhörer beobachten – Aufmerksame Zuhörer erkennen an – Aufmerksame Zuhörer ermuntern – Aufmerksame Zuhörer überprüfen – Aufmerksame Zuhörer legen aus – Rückwärts gehen, um vorwärtszukommen – Einig, sich nicht einig zu sein
9. Es zählt nicht nur, was Sie sagen, sondern auch, wie Sie es sagen 140
 Wann den Stil ändern? – Wie den Stil ändern? – Gemischte Botschaften – Gemischte Botschaften entschlüsseln – Quiz: In Stilen antworten – Quiz: Stile entschlüsseln
10. Ich schätze mich/Ich schätze dich: Wertschätzung entwickeln 150
 Wie man Wertschätzung schafft – Ich schätze mich nicht/Ich schätze dich nicht – Ich schätze mich/Ich schätze dich nicht – Ich schätze mich nicht/Ich schätze dich – Ich schätze mich/Ich schätze dich: Wir zählen beide – Wir-zählen-beide-Botschaften übermitteln – Herabsetzungen bringen nichts – Der Geist, der dahintersteht
11. Die Wurzeln des Konflikts: Angelegenheiten und Antworten 162
 Drei Arten von Angelegenheiten – Bestimmen Sie Angelegenheiten

mit Bedacht – Eine Angelegenheit ist kein Problem – Wie eine Angelegenheit aufkommt – Angelegenheiten können Bedrohung oder Möglichkeit sein – Zuviel sagen, zuwenig sagen – Bevor Sie fortfahren, denken Sie daran, das Verfahren zu regeln

12. Probleme bis zur schöpferischen Lösung ausdiskutieren 176
Schritt für Schritt – Schritt 1: Eine Informationsgrundlage schaffen – Schritt 2: Die Absichten darlegen – Schritt 3: Sagen, was Sie tun wollen – Schritt 4: Sich verpflichten – Schritt 5: Überprüfung

Teil III

Eine Beziehung herstellen 191

13. Eine Beziehung im Bett herstellen 191
Zeit haben und miteinander sprechen – Bitten Sie um das, was Sie haben möchten – Wie man nein sagt – Wie man sagt: Ich kann nicht
14. Eine Beziehung zu Kindern herstellen 199
Lassen Sie sich von den Kindern führen – Die Bausteine der Wertschätzung – Geben Sie nicht Ihre Autorität auf – Sprechen Sie mit Ihren Kindern, nicht zu ihnen – Stellen Sie Ihren Kindern Fragen – Glauben Sie nicht, alle Antworten zu kennen – Lassen Sie die Kinder ihre Angelegenheiten selbst regeln – Sagen Sie den Kindern, was Sie erwarten – Konzentrieren Sie sich auf die Handlung, nicht auf das Kind – Zerstören Sie keine Kinderträume – Seien Sie auf schlechte Nachrichten vorbereitet – Bekämpfen Sie nicht Feuer mit Feuer – Warten Sie nicht auf Wunder
15. Eine Beziehung am Arbeitsplatz herstellen 214
Die Beschwerdeabteilung: Der Umgang mit der Unzufriedenheit – Strategien zum Überleben in Gruppen – Wie man um eine Gehaltserhöhung bittet – Kritik und Kritik – Bewußtheitsrad und Geschäft – Rücksichtslos und brutal oder nachsichtig und freundlich: Der Umgang mit der Autorität – Vergessen Sie nicht Ihre Fertigkeiten, wenn der Druck kommt
16. Der Geist der Gemeinsamkeit 231
Eine Beziehung zu Menschen herstellen, die nicht über die Fertigkeiten verfügen – Die Macht und der Ruhm