Inhaltsverzeichnis

1  Freundlich, aber bestimmt? ........................................ 1
Alexander Seidl
1.1 Freundlich, aber bestimmt – zu viel verlangt? ............ 2
Literatur ................................................................. 4

2  Die drei Rahmen gelungener Kommunikation ........... 5
Alexander Seidl
2.1 Wahrnehmung ...................................................... 6
2.2 Kontakt ............................................................. 8
2.3 Ziel .................................................................... 14
Literatur ................................................................. 17

3  Jeder Mensch tickt anders ........................................ 19
Alexander Seidl
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
3.3 Alles zugleich oder eines nach dem anderen? –
Möglichkeiten und Prozesse ...................................... 31
3.4 Zuckerbrot und Peitsche – »Hin zu« oder »weg von« 35
3.5 Fazit .................................................................... 40
Literatur ................................................................. 41

4  Beschwerde als Chance ........................................... 43
Alexander Seidl
4.1 Wieso sind Beschwerden wichtig? ......................... 45
4.2 Ungerechtfertigte Beschwerden? ......................... 48
4.3 Die Inhaltsfalle ...................................................... 50
4.4 Aus der Schusslinie gehen ..................................... 53
4.5 Was sage ich jetzt am besten? ............................... 55
Literatur ................................................................. 63
VIII Inhaltsverzeichnis

5 Dein Wunsch geht in Erfüllung ............................... 65
Alexander Seidl

5.1 Stolpersteine am Weg zur »Wunscherfüllung« ........ 67
5.2 Die unwiderstehliche Bitte ................................. 72
5.3 Was mache ich, wenn der andere »Nein« sagt? ........ 74
5.4 Hartnäckigkeitsstrategie ................................. 76
5.5 Feedback und Kritik ........................................ 79
5.5.1 Bitte statt Kritik ........................................ 79
5.5.2 Das »Sandwich-Feedback« für Lernsituationen .... 85
Literatur ......................................................... 88

6 Vorwürfe, Angriffe und Widerstände ....................... 89
Alexander Seidl

6.1 Einwand als Anregung nutzen ............................. 89
6.2 Klartext sprechen und Spielregeln erklären .......... 91
6.3 Rekontextualisieren ....................................... 93
6.4 Argumente durch die Werte des anderen untermauern 95
6.5 Verständnis zeigen, aber beharrlich bleiben .......... 97
6.6 Hinterfragen ................................................. 99
Literatur ......................................................... 105

7 Was tu ich, wenn ...? ........................................ 107
Alexander Seidl

7.1 Beleidigungen und persönliche Angriffe ................ 107
7.1.1 Mögliche Repliken zu den oben angeführten Vorwürfen 109
7.2 Vielredner unterbrechen .................................. 112
7.3 Achselschweiß und Mundgeruch ......................... 115
7.4 Sexuelle Belästigung ....................................... 118
7.5 Rassismus .................................................... 126
7.6 Trauer ......................................................... 129
Literatur ......................................................... 135

8 In aller Kürze .................................................. 137
Alexander Seidl

Serviceteil ........................................................ 139
Anhang ............................................................ 140
Stichwortverzeichnis ........................................... 147
Freundlich, aber bestimmt – Die richtigen Worte finden in Gesundheitsberufen
Seidl, A.
2017, VIII, 150 S., Softcover
ISBN: 978-3-662-53558-5