

# Inhalt

<b>Vorwort</b>	<b>6</b>
<b>Werkzeuge wert-vollen Sprechens</b>	<b>8</b>
<b>1. Deutungen sind der Fakten Tod</b>	<b>11</b>
Über die Wirklichkeit der Wirklichkeit	12
Die Redlichkeit im Sprechen	14
<b>2. Feedback und andere schwierige Gespräche</b>	<b>25</b>
Feedback – der Schlüssel zu mir	26
Keine Angst vor Kritik	32
Konfrontationen tolerieren	35
<b>3. Analyse als Performancetreiber</b>	<b>41</b>
Die Ursachenanalyse – technische Störungen beheben	42
Die GAP-Analyse – Performance erzielen	46
<b>4. Führen durch das Wort</b>	<b>53</b>
Wo der Schwanz mit dem Hund wedelt	54
Gut gefragt ist halb erfolgt	60
<b>5. Sprechende Zuhörer erfahren mehr</b>	<b>67</b>
Alterozentrik – eine positive Einstellung	68
Logik – Zuhören für Unwissende	71
Spiegeln – eine therapielose Kunst	74

<b>6. Innere Stärke für Stehaufmännchen</b>	<b>81</b>
Überzeugend in der Brandung stehen	82
Selbstkonzepte gewaltfrei verwirklichen	84
<b>Fast Reader</b>	<b>87</b>
<b>Die Autoren</b>	<b>92</b>
<b>Weiterführende Literatur</b>	<b>93</b>
<b>Register</b>	<b>95</b>