

Vorwort und Einleitung **11** **Inhalt**

Kommunizieren und Informieren **17**

Des Pudels Kern	18
Die Karten in deiner Hand.....	19
Bedeutung	20
Verständigung.....	21
Ehrliche Kommunikation	23
Voraussetzungen	24
Bereitschaft zum Gespräch	24
Äußere Verständigung	25
Innere Verständigung.....	25
Inhalt.....	27
Stil	28
... und das Ergebnis	30
Frequenz einstellen.....	30
Vernunft und Gefühl	34
Checkliste	35
Zusammenfassung.....	35

Elemente **37**

Des Pudels Kern	38
Vor dem Wort.....	39
Botschaften senden	39
Rauschen	40
Externes Rauschen.....	41
Internes Rauschen	41
Mischform: „Schlechtes Gefühl“	42
Paradigmen	42
Signale	43
Signale empfangen	44
Zusammenfassung.....	46

Gesund und Krankmacher **49**

Des Pudels Kern	50
Kommunikationsstimmungen.....	51

Spielverderber.....	52
Vorgegaukeltes Zuhören.....	52
Selektives Zuhören.....	54
„Jein – aber ...“	54
„Tröstende Worte“	55
Ratschläge	56
Du-Botschaften.....	57
„ANNI“ als Gast.....	61
Krankheits-Zeichen	61
Türöffner	62
Zuhören – aktiv und passiv!.....	63
Ich-Botschaften	65
Selbstkritik	67
„Entschuldige – es tut mir leid“.....	67
„Ja!“ und „Nein!“.....	68
Sich selbst auf den Arm nehmen.....	68
Positive Gefühle zeigen.....	70
Einigkeit hervorheben	71
Zuhören – emphatisch	71
Zusammenfassung.....	73

Paradigmen 75

Des Pudels Kern.....	76
Meine Sichtweise.....	77
Farbige Gläser hinter der Netzhaut	78
Bestandteile.....	80
Gene	80
Übertragenes	81
Bedürfnisse.....	82
Die bio- physiologischen- Basisbedürfnisse.....	84
Die Sicherheitsbedürfnisse	84
Dazugehören – Die sozialen Bedürfnisse	85
Selbstwertgefühl und Anerkennung	85
Verstehen – Die kognitiven Bedürfnisse	86
Die ästhetischen Bedürfnisse	87
Die Selbstverwirklichungs-Bedürfnisse.....	88

Die transzendentalen Bedürfnisse	88
Maslows Thesen	88
Bedürfnisse heute	89
Unterhaltung: „Entertainment“	89
Mobilität und immer da(bei)sein	90
Gesundheit.....	91
Service.....	92
Vorurteile.....	92
Ursprung und Schicksal der Vorurteile	96
Significant people	97
Normen.....	99
„Die glorreichen Fünf“	101
Please me	102
Hurry up	102
Work hard	102
Be strong	102
Be perfect.....	103
Der (goldene) Mittelweg.....	103
Werte.....	103
... im Wandel.....	105
Gelebte Werte.....	107
Dolmetscher-Assistenten.....	108
Wegweiser	109
Zaunpfähle	109
Paradigmen-Wechsel.....	110
Zusammenfassung.....	112

Danksagung **113**

Literatur **115**

Personen- und Sachregister **119**