

KNUD EIKE BUCHMANN
MONIKA FREY-LUXEMBURGER

Der Ton macht die Musik

*Der Taschen-Coach für
gelungene Kommunikation*

Klett-Cotta

Inhalt

Vorwort	8
Kapitel 1	
Einführung: Kommunikation als Mittel wechselseitiger Beeinflussung	13
Kapitel 2	
Gut dosieren: Lob und Tadel	36
Kapitel 3	
Unangenehme Botschaften vermitteln: Kritik, Unmut, Reklamation	46
Kapitel 4	
Streiten – aber richtig!	52
Kapitel 5	
Die Wogen wieder glätten: wie Deeskalation gelingt	63
Kapitel 6	
Die Kunst des positiven »Nein«sagens	77
Kapitel 7	
Den richtigen Abstand einfordern: keine Chance für Anmacher	86

Kapitel 8	
Leicht parlieren – von Small-Talk-Meistern lernen	93
Kapitel 9	
Schweigen oder der Sinn von Pausen im Gespräch	98
Kapitel 10	
Kommunikation im Netz	104
Kapitel 11	
Lüge und Wahrheit – eine Gratwanderung	113
Kapitel 12	
Wenn etwas schiefgelaufen ist: das Geständnis	129
Kapitel 13	
Den Neuanfang ermöglichen: die Entschuldigung	134
Kapitel 14	
Last but not least: Wie spreche ich eigentlich mit mir selbst?	139
Schlussbemerkung	152
Literatur.	154