

INHALTSVERZEICHNIS

Vorwort	7
Besser kommunizieren – eine Einführung	
Kommunizieren wollen	10
Zu fragen wagen	11
Kommunikation – die soziale Kompetenz	13
Vom Einsamen zum Gemeinsamen	15
Feedbackkultur	
Was eine gute Feedbackkultur ausmacht	18
Feedback in formellen Strukturen	20
Spontanes Feedback	26
Konferenzen und Meetings	
Gemeinsames Denken	30
Das strukturierte Gespräch	32
Der Diskurs	38
Erfahrungsaustausch	
Von Erfolgen berichten	42
Über das Erinnern	43
Erfolge auseinandersprechen	45
Das Scheitern genießen	48
Pausen sind Pausen sind Pausen...	
Mit Humor und Gerechtem Sprechen in die Pause	52
Humor – Der Perspektivenwechsel in der Zusammenarbeit	53
Humorhandlungen	55

Humor und Lachen im Wollensystem	60
Humor und Lachen im Pausenraum	61
Humor und Lachen als Burnout-Prophylaxe	63
Konflikte	
Die notwendigen Streitereien	66
Professionelle Streitkultur	67
Gerechtes Streiten	70
Gerechtes Sprechen – ein Einblick	
Sprache benennt und erschafft Wirklichkeiten	76
Es gilt das gesprochene Wort	78
Es gilt das zugehörte Wort	79
Zuhörend verstehen wollen	80
Konsequenzen der Grundlagen	82
Philosophisch-ethische Grundannahmen des Gerechten Sprechens	84
Das Kommunikationsmodell Gerechtes Sprechen	
Sprache und Sprechen	90
Entscheidungsgerechtes Sprechen	92
Situationsgerechtes Sprechen	95
Gerechtes Hören	
Hören und Zuhören	98
Empathisches Zuhören	99
Sich selbst zuhören	103
Zusammenfassender Ausblick	
FAQ – Häufig gestellte Fragen	106
Anhang	
Glossar der entwickelten und neu genutzten Begriffe	110
Kommentiertes Literaturverzeichnis	113