Inhalt

Vorwort zur zweiten Auflage	9
Vorwort zur ersten Auflage	10
Vorwort	14
Danksagungen	17
Kapitel 1: Was sind heikle Gespräche? Und wozu sollen sie gut sein?	19
Kapitel 2: Heikle Gespräche meistern ... oder die Macht des Dialogs	35
Kapitel 3: Hand aufs Herz. Wie Sie im Auge behalten, was Sie wirklich wollen	47
Kapitel 4: Den Blick schärfen. Wie Sie merken, dass das Vertrauen gefährdet ist	62
Kapitel 5: Vertrauen schaffen. Wie Sie eine Atmosphäre schaffen, in der Sie über fast alles reden können	82
Kapitel 6: Interpretationen hinterfragen. Wie Sie trotz Wut, Angst oder Kränkung im Dialog bleiben	110
Kapitel 7: Start in den Dialog. Wie Sie überzeugen, ohne andere zu verletzen	137
Kapitel 8: Die andere Seite verstehen. Wie Sie zuhören, wenn andere dicht machen oder in die Luft gehen	160

Kapitel 9: Die Umsetzung sicherstellen. Wie Sie entscheidende Gespräche in Handlungen und Ergebnisse übertragen	179
Kapitel 10: Ja, aber ... Guter Rat für schwierige Fälle	190
Kapitel 11: Wie sich alles zusammenfügt. Tools zur Vorbereitung und zum Lernen	211
Nachwort: Was wir in den letzten zehn Jahren über Heikle Gespräche gelernt haben	222
Über die Autoren	230
Über VitalSmarts	231
Register	235