

1	Dynamische Kommunikation in der VUCA-Welt ähnelt einem „Kommunikationstanz“	1
	Literatur	9
2	Gesprächsvorbereitung, um gemeinsame Ziele zu erreichen	11
2.1	Die Macht des vegetativen/autonomen Nervensystems: Polyvagal-Theorie für den Alltag	14
2.2	Achtsamkeit – der Schlüssel zum ausbalancierten Gespräch	25
2.3	Am Anfang steht die persönliche Führung	29
2.4	Die Macht der Denkweise	36
2.5	Vorschnelle Urteile und Annahmen verändern den Ausgang eines Gesprächs	40
2.6	Bewusste Einstimmung auf ein Gespräch eröffnet neue Dimensionen	48
2.6.1	Leistungsbeurteilungsgespräch	49
2.6.2	Onboarding neuer Mitarbeiter vorbereiten	51
2.6.3	Kundengespräch führen	53
2.6.4	Konfliktgespräch	55
	Literatur	58
3	Schaffung einer ansprechenden Gesprächsatmosphäre	61
3.1	Ziele setzen und den Sinn gemeinsam definieren	64
3.2	Vertrauen – der Schlüssel zur ansprechenden Gesprächsatmosphäre	70
3.3	Emotionale Intelligenz – Gefühl und Denken harmonisieren	77
3.4	Empathie verleiht dem Thema durch Flexibilität Flügel	83
3.5	Wertschätzung und Anerkennung – der Unterschied macht's	87
3.6	Schaffung einer ansprechenden Gesprächsatmosphäre, auf Augenhöhe kommunizieren	95
3.6.1	Angenehme Gesprächsatmosphäre für das Leistungsgespräch	96
3.6.2	Angenehme Atmosphäre im Onboarding schaffen	97
3.6.3	Angenehme Gesprächsatmosphäre in einem Kundengespräch schaffen	99

3.6.4	Konfliktgespräch auf Augenhöhe führen	101
	Literatur	104
4	Gespräche ermöglichen, um Überzeugungen und Möglichkeiten zu entdecken	109
4.1	Glaubenssätze und Annahmen verändern die Selektion der Information	111
4.1.1	Glaubenssätze begrenzen oder befreien unser Potenzial	112
4.1.2	Umwandlung begrenzender Annahmen in befreiende Annahmen	117
4.2	Neugieriges Fragen, um das Unterbewusstsein zu aktivieren	126
4.3	Zuhören und Stille ermöglichen, bewusst zu denken	143
4.4	Überzeugungen und Möglichkeiten entdecken in jeder Gesprächsgelegenheit	151
4.4.1	Leistungsbeurteilung, um unbewusste Fähigkeiten zu entdecken	154
4.4.2	Onboarding nutzen, um Haltung, Glaubenssätze anzugleichen ...	156
4.4.3	Im Kundengespräch unbewusste Annahmen, Vorurteile entdecken	158
4.4.4	Konfliktursachen entdecken	159
	Literatur	161
5	Partnerschaftliche Zusammenarbeit bei der Mitgestaltung und Ermöglichung vorteilhafter Lösungen und Antworten	165
5.1	Die Realität ist ein Konstrukt	167
5.2	Gemeinsam eine Lösung erarbeiten	173
5.3	Motivation und Werte bedingen einander	177
5.4	Informationen brauchen einen passenden Moment	186
5.5	Meinungsverschiedenheiten als Chance sehen	195
5.6	Partnerschaftliche Zusammenarbeit bei jeder Gelegenheit	201
5.6.1	Partnerschaftlich Leistungsbeurteilungen durchführen	203
5.6.2	Onboarding-Veranstaltung partnerschaftlich gestalten	205
5.6.3	Beratungsgespräche partnerschaftlich gestalten	208
5.6.4	Konfliktgespräche partnerschaftlich lösen	210
	Literatur	211
6	Gemeinsam an die Umsetzung gehen	215
6.1	Prioritäten sind der Pfad zum Ziel	220
6.2	Neugierig hinterfragen bei einem „Nein“	224
6.3	Vertrauen – die Basis für die nächsten Schritte	229
6.4	Gemeinsames Umsetzen in verschiedenen Gesprächssituationen	238
6.4.1	Gemeinsam an die Umsetzung gehen in einem Leistungsbeurteilungsgespräch	240

6.4.2	Gemeinsam an die Umsetzung gehen bei einem Onboarding-Event	243
6.4.3	Gemeinsam an die Umsetzung gehen im Beratungsgespräch	245
6.4.4	Gemeinsam an die Umsetzung gehen im Konfliktgespräch	246
	Literatur	248
7	Selbstreview, -retrospektive zur Selbstoptimierung und zum Selbstcoaching	251
7.1	Vertrauen bilden, nach dem Gespräch Versprechen einlösen	258
7.2	Selbstevaluation, um Gewohnheiten zu verlassen, die Vertrauen mindern	263
7.3	Basis zum Selbstcoaching: Selbstbewusstsein	268
7.4	Selbstcoaching – der Weg zum neuen Selbst	273
7.5	Selbst-Retrospektive optimiert ausbalancierte Gespräche	281
	Literatur	284
8	Virtuelle Kommunikation in einem ausbalancierten Gespräch	287
8.1	Emotionen in virtuellen synchronen Kommunikationen nutzen	290
8.2	Die Stimme – der Schlüssel zur Emotion	295
	Literatur	297
9	Kommunikationstanz oder Kommunikationsmarsch ist hier die Frage	299
	Literatur	301