

<b>1</b>	<b>Dynamische Kommunikation in der VUCA-Welt ähnelt einem „Kommunikationstanz“ .....</b>	1
	Literatur .....	9
<b>2</b>	<b>Gesprächsvorbereitung, um gemeinsame Ziele zu erreichen .....</b>	11
2.1	Die Macht das 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 Gespräches .....	40
2.6	Bewusste Einstimmung auf ein Gespräch eröffnet neue Dimensionen ... 2.6.1 Leistungsbeurteilungsgespräch .....	48
	2.6.2 Onboarding neuer Mitarbeiter vorbereiten .....	49
	2.6.3 Kundengespräch führen .....	51
	2.6.4 Konfliktgespräch .....	53
	Literatur .....	55
		58
<b>3</b>	<b>Schaffung einer ansprechenden Gesprächsatmosphäre .....</b>	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 .....	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
<b>4 Gespräche ermöglichen, um Überzeugungen und Möglichkeiten zu entdecken .....</b>	<b>109</b>
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 anzugeleichen .....	156
4.4.3 Im Kundengespräch unbewusste Annahmen, Vorurteile entdecken .....	158
4.4.4 Konfliktursachen entdecken .....	159
Literatur .....	161
<b>5 Partnerschaftliche Zusammenarbeit bei der Mitgestaltung und Ermöglichung vorteilhafter Lösungen und Antworten .....</b>	<b>165</b>
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
<b>6 Gemeinsam an die Umsetzung gehen .....</b>	<b>215</b>
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
<b>7</b>	<b>Selbstreview, -retrospektive zur Selbstoptimierung und zum Selbstcoaching .....</b>	<b>251</b>
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
<b>8</b>	<b>Virtuelle Kommunikation in einem ausbalancierten Gespräch .....</b>	<b>287</b>
8.1	Emotionen in virtuellen synchronen Kommunikationen nutzen .....	290
8.2	Die Stimme – der Schlüssel zur Emotion .....	295
	Literatur .....	297
<b>9</b>	<b>Kommunikationstanz oder Kommunikationsmarsch ist hier die Frage .....</b>	<b>299</b>
	Literatur .....	301