

<b>Über den Autor .....</b>	<b>3</b>
<b>Einleitung .....</b>	<b>5</b>
<b>1. Die fünf Säulen effektiver Gesprächsrhetorik.....</b>	<b>11</b>
Das Sender-Empfänger-Prinzip.....	12
Verbale und nonverbale Kommunikation .....	14
Vermeidung von Kommunikationsstörungen .....	17
Rückmeldung und Feedback .....	22
Partnerzentrierte Haltung.....	24
<b>2. Die sechs Gesprächstypen .....</b>	<b>31</b>
Gespräch (es geht um den Partner) .....	31
Diskussion (es geht um die Sache) .....	32
Debatte (es geht um den Sieg).....	34
Rede (es geht ums Überzeugen).....	36
Interview (es geht um Sie).....	37
Verhandlung (es geht um Sie und den Partner) .....	38
<b>3. Fünf Stufen: Strukturen für effektive Gespräche und Verhandlungen .....</b>	<b>41</b>
Stufe 1: Planung .....	43
Stufe 2: Vorbereitung/innere Einstellung .....	45
Stufe 3: Eröffnung/Einstieg .....	49
Stufe 4: Durchführung.....	51
Stufe 5: Abschluss/Verabschiedung/Nachbearbeitung .....	55
<b>4. Erfolgsfaktor Souveränität und Einstellung .....</b>	<b>57</b>
Umgang mit Angst und Lampenfieber .....	58
Umgang mit Stress .....	64
Der eigene innere Dialog.....	69
Die zehn Erfolgsfaktoren in Gesprächen und Verhandlungen .....	72

<b>5. Die acht Methoden für eine gelungene Gesprächsführung.....</b>	93
1. Visualisierung .....	93
2. Fragetechniken.....	96
3. Echosignale .....	100
4. Empathie.....	101
5. Aktives Zuhören .....	103
6. Partnerorientierte Argumentation.....	104
7. Spiegeln.....	106
8. Ich-/Du-Botschaften .....	108
<b>6. Gesprächsführung in Grenzsituationen.....</b>	111
Acht Klippen, an denen Gespräche scheitern .....	112
Die zwölf Kommunikationssperren nach Gordon.....	130
<b>7. Die zehn Regeln für gelungene Verhandlungen.....</b>	135
Rahmenbedingungen erfolgreicher Verhandlungen .....	138
Psychologie der Verhandlung .....	140
Ziele von Verhandlungen .....	141
Verhandlungsmethoden .....	144
Verlauf einer Verhandlung .....	145
Das Harvard-Konzept: Hart in der Sache, weich gegenüber den Menschen .....	148
Argumente in Verhandlungen .....	151
Faire Verhandlungsmethoden .....	153
Unfaire Verhandlungsmethoden .....	153
Gewinner-Gewinner-Verhandlung .....	156
<b>Schlusswort .....</b>	159
<b>Vertiefende und weiterführende Literatur.....</b>	161