

Über die Autorinnen	3
Vorwort	5
Einleitung	9
1. Ihre Persönlichkeit in Kommunikations- und Konfliktsituationen	11
Zugang zu inneren Ressourcen und Kraftquellen	11
Werte und innere Autonomie	18
2. Die Technik der Achtsamkeit in der Kommunikation	23
Die alltägliche Trance – und wie Sie den Autopiloten abschalten	23
Unsere Filterbrille und wie wir damit umgehen können	30
Den Mind-Manager einschalten	34
Emotionen in konstruktive Bahnen leiten	44
3. Meine Gesprächsführung – Hai, Karpfen oder Delfin?	45
Elegant im Gewässer der Kommunikation: die Delfin-Strategie	45
Worauf kommt es bei einem Gespräch an?	48
Das Ziel vor Ihren Augen	55
Empathie als Strategie	60
Ein Klassiker bleibt aktuell – Aktives Zuhören	65
Strategische Fragekompetenz als Königsweg	68
Körpersprache – Die berühmte 80-Prozent/20-Prozent-Regel	74
Konkrete Formulierungsbeispiele	79
4. Schlagfertig (re)agieren: Wenn Ihr Alligator anspringt	83
Konflikte erkennen und konstruktiv lösen	83
Bei Killerphrasen: Alarm in der Amygdala	95
Grenzen setzen in Gesprächen	96
Den Alligator nicht herauslocken: Die Todsünden in der Kommunikation	103
Kritisieren ohne anzugreifen	108

5. Das innere Team: Ihre Gegensätze und Ambivalenzen ausbalancieren	115
Herkunft und Wirkungsweise innerer Teammitglieder	115
Alleingänge einzelner Teammitglieder vermeiden	116
Innere Konflikte lösen	117
Voll das Leben: Das innere Kind	119
 Weitere Informationsquellen	 121