

<b>Über die Autorinnen</b>	3
<b>Vorwort</b>	5
<b>Einleitung</b>	9
<b>1. Ihre Persönlichkeit in Kommunikations- und Konfliktsituationen</b>	11
Zugang zu inneren Ressourcen und Kraftquellen	11
Werte und innere Autonomie	18
<b>2. Die Technik der Achtsamkeit in der Kommunikation</b>	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
<b>3. Meine Gesprächsführung – Hai, Karpfen oder Delfin?</b>	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
<b>4. Schlagfertig (re)agieren: Wenn Ihr Alligator anspringt</b>	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

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