

Inhalt

Vorwort	5
Was Sie als Führungskraft über Kommunikation wissen sollten	7
Wie wirkt Körpersprache?	10
Was Körpersprache aussagt	21
Das Gespräch steuern	29
Zum Aufwärmen: die Pacingphase	29
Gespräche richtig führen	36
Zuhören ist eine Tugend	40
Wer fragt, der führt	43
Konfliktfrei kommunizieren	51
Das Vier-Ohren-Modell	51
Wie Konflikte entstehen	58
Wie Sie Konflikte vermeiden können	60
Gesprächsstrategien	67
Den Wert vergrößern	68
Hart gegen Weich	70

Die fünf Gesprächsprinzipien und weitere Gesprächstechniken	75
Prinzip 1: Person von der Sache trennen	76
Prinzip 2: Auf Interessen, nicht auf Positionen konzentrieren	79
Prinzip 3: Erst Lösungsoptionen suchen und dann entscheiden	86
Prinzip 4: Objektive Kriterien für die Lösung heranziehen	91
Prinzip 5: Win-win-Lösung anstreben	93
Auch auf Feinheiten kommt es an	100
Wissen praktisch angewandt	105
So führen Sie ein schwieriges Mitarbeitergespräch	105
So sprechen Sie mit Gleichrangigen	114
So gehen Sie vor, wenn Sie jemanden um etwas bitten möchten	119
So verhalten Sie sich bei einer Gehaltsverhandlung	123