

WAS DICH ERWARTET

VORWORT	13
---------------	----

EINLEITUNG.....	15
-----------------	----

KAPITEL 1 SELBSTWAHRNEHMUNG & SELBSTFÜRSORGE	19
---	----

1.1 Psychographie	20
1.1.1 Die Grundtypen	20
1.1.2 Die Untertypen	28
1.1.3 Umgang mit den Typen	35
1.2 Selbstfürsorge	40
1.2.1 Umgang mit Zorn	40
1.2.2 Selbstvertrauen aufbauen	42
1.2.3 Motivation	44
1.2.4 Arbeit mit Komplementär-Emotionen	49
1.2.5 Die innere Konferenz	54
1.3 Fazit	58
1.4 Trainingstipps	59

KAPITEL 2	
KOMMUNIKATIONSGRUNDLAGEN	61
2.1 Das Sender-Empfängermodell	62
2.2 Die Reflexive Schleife	63
2.3 Das Eisberg-Modell	66
2.4 Das Röhrenmodell	69
2.5 Das 4-Ohren-Modell	71
2.6 Feedbackgespräche	73
2.6.1 Das Wahrnehmungs- oder Beobachtungsfeedback	73
2.6.2 Metaphorisches Feedback	75
2.6.3 Zwei Vorgehensweisen	76
2.6.4 Das Joharifenster	77
2.6.5 Aktives Zuhören	78
2.6.6 Das Wertequadrat	80
2.6.7 Verhaltenstipps als Feedbackempfänger:	82
2.6.8 Verhaltenstipps für Feedbackgeber	84
2.7 Verhandlungsgeschick	86
2.8 Fragen	91
2.9 Gesprächsleitfäden	96
2.9.1 Einstellungsgespräche	96
2.9.2 Zielvereinbarungsgespräche	97
2.9.3 Leistungsgespräche	98
2.10 Fazit	100
2.11 Trainingstipps	101

KAPITEL 3	
RHETORIK.....	103
3.1 Mikromuster der Rhetorik	104
3.2 Defensiv-Rhetorik	110
3.3 Tipps für freie Rede	118
3.4 Der Aufbau	119
3.5 Fazit	123
3.6 Trainingstipps	124

KAPITEL 4	
TEAMARBEIT.....	125
4.1 Was ist ein Team?	126
4.1.1 Widerstandsmatrix	127
4.2 Die Rolle im Team	132
4.3 Werkzeuge der Zusammenarbeit	138
4.3.1 Der Daily Standup	138
4.3.2 Das Team-Meeting	139
4.3.3 Die Retrospektive	139
4.3.4 Der Team-Chat	140
4.3.5 Quick Workshops	140
4.3.6 Weekly Mailings	140
4.3.7 Persönliche Gespräche	140
4.3.8 Mentoring	141
4.4 Fazit	142
4.5 Trainingstipps	143

KAPITEL 5
KONFLIKTE BEARBEITEN..... 145

5.1 Konfliktbearbeitung	151
5.1.1 ALPHA-Struktur der Konfliktlösung	152
5.1.2 Die Pbl-Methode	158
5.2 Fazit	170
5.3 Trainingstipps	171

KAPITEL 6
AUSBLICK..... 173

ANHANG 175

Literaturverzeichnis	175
Der Autor: Michael Kirchhoff	181
Der Indie-Verlag: GreatLife.Books	183

EMPFEHLUNGEN 185

 Weitere Autoren und ihre Bücher bei GreatLife.Books 185

DIE ONLINE-UNIVERSITY
GREATLIFE.ACADEMY 193