

Inhalt

Warum Ihnen dieses Buch hilft	9
1 Kommunikation und Persönlichkeit	11
Ihre Persönlichkeit beeinflusst Ihre Kommunikation	11
Bewusstheit statt Unachtsamkeit	12
Präsenz statt geistiger Abwesenheit	14
Selbststeuerung statt impulsiver Reaktion	15
Selbstwertgefühl statt Minderwertigkeitsgefühl	16
Erkunden statt Annahmen und Projektionen	17
Beobachtung statt Bewertung	19
Mit dem Herzen sprechen statt nur mit dem Verstand	20
Interesse am Partner statt egozentriert	23
Anerkennung statt Manipulation	24
Selbstklärung statt inneres Durcheinander	25
Selbsterkenntnis statt Selbsttäuschung	27
Vernunft statt Leichtgläubigkeit	29
2 Bausteine der Kommunikation	31
Botschaften senden	31
Vorbereitung eines Gesprächs	36
Fragen	39
Zuhören	59
Sprechen	66
Paraphrasieren	71
Metakommunikation	74
Körpersprache	76

3 Kommunikationsblocker vermeiden	83
Dialogblockaden sind erlernte Angewohnheiten	83
Befehle und Drohungen	83
Urteile und Abwertungen	84
Ablenkungen und Unterbrechungen	86
Rationalität und Emotionalität	87
Passivität und mangelnde Ehrlichkeit	87
Übertriebene Ausführlichkeit und Verallgemeinerung	87
Negative Metakommunikation	88
Unklarer Ausdruck	89
Das „Ja, aber“-Spiel	91
4 Mit Herz kommunizieren	93
Beobachten und kommunizieren	93
Die große Bedeutung der Gefühle	95
Die Wahrnehmungsfähigkeit steigern	97
Empathisch reagieren	99
Gefühle ausdrücken und spiegeln	101
Bedürfnisse mit Gefühlen verbinden	104
Nondirektives Gesprächsverhalten	108
5 Einfluss nehmen	117
Wünsche äußern und bitten	117
Forderungen, Drohungen und Warnungen	118
Versprechen	119
Argumentieren	119
Menschen gewinnen und überzeugen	120
6 Durchsetzungsstarke Kommunikation	123
Sensibilität und Durchsetzungskraft	123
Durchsetzungsstärke versus Aggression	124
Was stärkt Ihre Durchsetzungskraft?	125
Das Vorgehen beim Durchsetzen	127

7 Konflikte lösen	129
Erkennen Sie Ihre Einstellung zu Konflikten	129
Woran erkennen Sie Konflikte?	129
Konfliktarten	131
Mechanismen, die Konfliktlösungen erschweren	132
Verhalten im Konfliktfall	133
Die Konfliktanalyse	134
Strategien im Umgang mit Konflikten	135
Das erfolgreiche kooperative Verhalten	138
Durchsetzen oder auf Beziehung achten?	140
Das konstruktive Konfliktgespräch	141
Konfliktgespräch Führungskraft – Mitarbeiter	144
Konflikte mit Kollegen	146
Kompetenzen im Umgang mit Konflikten	149
8 Verhandeln	151
Worin besteht die Kunst der Verhandlung?	151
Arten der Verhandlung	152
Die fünf Prinzipien des Harvard-Konzeptes	154
Die Vorbereitung der Verhandlung	159
Phasen im Verhandlungsprozess	160
Zehn Tipps zum Gesprächsverhalten	162
Nicht zum Opfer negativer Taktiken werden	164
Anwendung der verschiedenen Verhandlungsstrategien	165
Typische Fehler beim Verhandeln	166
9 Umgang mit Gefühlen	169
Gefühle wahrnehmen	169
Auslöser von Emotionen	171
Die Sprache des Herzens wahrnehmen	173
Emotionales Verhalten verändern	175
Achtsamkeitsmeditation	177
Deeskalation von Emotionen	179
Die Macht positiver Gefühle	180

Lösungen	181
Literaturhinweise	184
Seminare von Prof. Dr. Heinz Ryborz	186
Stichwortverzeichnis	187