

Inhalt

Lernen mit vielen Sinnen	8
Ein paar Worte vorweg	11
Wie gut kannst Du kommunizieren?.....	13
Es hat sich viel verändert	14
Die acht Stufen effektiver Kommunikation	19
Stufe 1: Grundlagen – verstehen und verstanden werden	21
Wir können viel weniger, als wir glauben.....	22
Selektive Wahrnehmung	25
Kommunikationscontrolling	33
<i>Stufe 1 – kurz gefasst.....</i>	37
Stufe 2: Selbsterkenntnis – sich selbst und andere verstehen.....	39
Wir sind viel unterschiedlicher, als wir glauben	40
Das Modell der Persönlichkeitstypen	42
Deine Verhaltensmuster.....	45
Deine Trigger.....	48
<i>Stufe 2 – kurz gefasst.....</i>	57
Stufe 3: Wahrnehmung – Fallen und Verzerrungen erkennen	59
Wir liegen häufiger falsch, als wir glauben	60
Kommunikationsbarrieren.....	62
Cognitive Biases	65
<i>Stufe 3 – kurz gefasst.....</i>	71
Stufe 4: Beziehungsmanagement – und dann gekonnt durch Gespräche steuern	73
Wir können mehr managen, als wir glauben.....	74
Das Zwei-Ebenen-Modell.....	75
Positives Beziehungstuning.....	78
Beziehungen auf Augenhöhe	87
Feedback.....	91
<i>Stufe 4 – kurz gefasst.....</i>	98
Stufe 5: Fragetechniken – den Dingen auf den Grund gehen.....	99
Wir können mehr erfahren, als wir glauben.....	100

Die Technik der „vier Ohren“	101
Die richtigen Fragen.....	105
Die zwei Dimensionen der Fragetechnik.....	113
Rescue-Fragen.....	123
Fragen effektiv einsetzen	126
<i>Stufe 5 – kurz gefasst.....</i>	<i>129</i>
Stufe 6: Konfliktmanagement – den Druck rausnehmen	131
Wir können Konflikte einfacher lösen, als wir glauben	132
Der Klassiker: Druck erzeugt Gegendruck	136
Konflikt-Früherkennung	137
Konflikt-Deeskalation in fünf Schritten.....	139
Notfalltechniken in Konflikten.....	142
<i>Stufe 6 – kurz gefasst.....</i>	<i>146</i>
Stufe 7: Überzeugungstechniken – erfolgreich argumentieren	147
Wir können uns besser behaupten, als wir glauben.....	148
Zielorientierte Argumentation.....	148
Grundregeln der Rhetorik.....	152
Überzeugungsstrategien	156
<i>Stufe 7 – kurz gefasst.....</i>	<i>161</i>
Stufe 8: Verhandlungstechniken – Ziele souverän erreichen	163
Wir sind besser gerüstet, als wir glauben.....	164
Die Verhandlungsvorbereitung nach dem MAMA-Prinzip	165
Phasen einer Verhandlung	168
Das Harvard-Konzept	174
Notfalltechnik in Verhandlungen.....	178
<i>Stufe 8 – kurz gefasst.....</i>	<i>180</i>
Nachwort.....	181
Literaturverzeichnis	183
Sachwortregister	185
Über den Autor	187