

# Inhalt

Lernen mit vielen Sinnen .....	8
Ein paar Worte vorweg .....	11
<b>Wie gut kannst Du kommunizieren?.....</b>	<b>13</b>
Es hat sich viel verändert .....	14
Die acht Stufen effektiver Kommunikation .....	19
<b>Stufe 1: Grundlagen – verstehen und verstanden werden .....</b>	<b>21</b>
Wir können viel weniger, als wir glauben .....	22
Selektive Wahrnehmung .....	25
Kommunikationscontrolling .....	33
<i>Stufe 1 – kurz gefasst.....</i>	<i>37</i>
<b>Stufe 2: Selbsterkenntnis – sich selbst und andere verstehen .....</b>	<b>39</b>
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>	<i>57</i>
<b>Stufe 3: Wahrnehmung – Fallen und Verzerrungen erkennen .....</b>	<b>59</b>
Wir liegen häufiger falsch, als wir glauben .....	60
Kommunikationsbarrieren.....	62
Cognitive Biases .....	65
<i>Stufe 3 – kurz gefasst.....</i>	<i>71</i>
<b>Stufe 4: Beziehungsmanagement – und dann gekonnt durch Gespräche steuern .....</b>	<b>73</b>
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>	<i>98</i>
<b>Stufe 5: Fragetechniken – den Dingen auf den Grund gehen.....</b>	<b>99</b>
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> .....	129
<b>Stufe 6: Konfliktmanagement – den Druck rausnehmen .....</b>	<b>131</b>
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> .....	146
<b>Stufe 7: Überzeugungstechniken – erfolgreich argumentieren .....</b>	<b>147</b>
Wir können uns besser behaupten, als wir glauben.....	148
Zielorientierte Argumentation.....	148
Grundregeln der Rhetorik.....	152
Überzeugungsstrategien .....	156
<i>Stufe 7 – kurz gefasst</i> .....	161
<b>Stufe 8: Verhandlungstechniken – Ziele souverän erreichen .....</b>	<b>163</b>
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> .....	180
Nachwort.....	181
Literaturverzeichnis .....	183
Sachwortregister .....	185
Über den Autor .....	187