
Inhalt

Was wir Ihnen in diesem Buch bieten	11
-------------------------------------	----

Teil 1 Training – Kommunikation besser verstehen

Zwei Hilfsmittel: Testen und Ziele setzen	19
Test: Schätzen Sie Ihre kommunikativen Stärken ein	19
Karriereplaner: Setzen Sie sich Ziele	22
1 Die sechs häufigsten Hürden in Gesprächen vermeiden	23
Erstaunlich, dass andere tun, was ich sage	24
Hürde 1: Gedacht ist nicht gesagt	26
Hürde 2: Gesagt ist nicht gehört	28
Hürde 3: Gehört ist nicht verstanden	30
Hürde 4: Verstanden ist nicht einverstanden	33
Hürde 5: Einverstanden ist nicht ausgeführt	35
Hürde 6: Ausgeführt ist nicht beibehalten	37
Die sechs Kommunikationshürden auf einen Blick	39
2 Wie Sie gezielt trainieren, Gespräche zu steuern	45
Machen Sie sich das Gesprächsziel klar	45
Angemessene Rahmenbedingungen	49
Aktives Zuhören	51
Akzeptieren Sie andere Sichtweisen	55
Die Wirkung von Fragen	58
Selbstverständlichkeiten hinterfragen	65
So gelingen Feedbacks	66
Beziehen Sie Position	76
Gespräche strukturieren – Ergebnisse erzielen	81
3 Der Kern der Gesprächskompetenz: Ihre innere Einstellung	87
Auch Ihre Mitmenschen sind Meister der Kommunikation	88
Warum Sie nicht alle Menschen gleich gut verstehen	92

Inhalt

So stärken Sie Ihre Selbstsicherheit	101
Seien Sie fürsorglich zu sich selbst	105
Wahren Sie Ihre Grenzen	108
Machen Sie sich die Macht Ihrer Worte bewusst: integrires Sprechen	113
Was Sie gewinnen, wenn Sie wirklich zuhören	119
4 Arbeitsgespräche in Teams und Gruppen	123
Was ist an Gruppensituationen so besonders?	123
Jeder Mensch ist anders – manche Menschen sind sich in manchem ähnlich	128
Aufgaben und Ziele besprechen	136
Öffentlich sicher auftreten	142
Besprechungen zielorientiert leiten	150
Komplexe Besprechungen gründlich vorbereiten	155
5 Schwierige Gespräche erfolgreich führen	159
Konfrontationen sicher und klar begegnen	160
Kritik souverän anhören und äußern	167
Konstruktiv Kritik üben	176
Unangenehme Nachrichten mitteilen	182
Wenn unterschiedliche Interessen kollidieren: Konflikte sind normal	187
Gespräche für Ihre Karriere: Verhandeln Sie!	197
Mit Kunden über Geld reden	208
Was Sie bei Beschwerden tun und lassen sollten	215
Weiterführende Literatur	222

Teil 2 Beispiele – Dialoge analysieren

Situation 1: Fordern und verhandeln	225
Dialog 1: Ich will mein Recht!	225
Dialog 2: Ich setze mich durch, basta!	226
Dialog 3: Ich will ja nichts Unanständiges ...	228
Dialog 4: Sechs, fünf, vier Prozent ...	230
Dialog 5: Das ist doch läppisch!	231
Dialog 6: Darüber könnten wir reden	233
Dialog 7: Wie ist das bei den anderen?	234

	Inhalt
So wenden Sie Ihre Kenntnisse an	236
Fakten & Hintergründe	238
Situation 2: Sich in Besprechungen durchsetzen	245
Dialog 1: Ich möchte jetzt auch mal ...	245
Dialog 2: Stopp? Stopp!	247
So wenden Sie Ihre Kenntnisse an	248
Fakten & Hintergründe	250
Situation 3: Den Chef überzeugen	255
Dialog 1: Am besten sofort	255
Dialog 2: Sie werden es nicht bereuen	256
Dialog 3: Ich habe mich informiert	258
So wenden Sie Ihre Kenntnisse an	260
Fakten & Hintergründe	261
Situation 4: Kollegen die Meinung sagen	263
Dialog 1: Wer sich auf Sie verlässt ...	263
Dialog 2: Sie können doch nicht einfach ...	265
Dialog 3: Hab ich Recht?	266
Dialog 4: Das ist mir schrecklich peinlich	268
So wenden Sie Ihre Kenntnisse an	269
Fakten & Hintergründe	271
Situation 5: Unfaire Angriffe abwehren	275
Dialog 1: Ich lasse mich nicht beleidigen!	275
Dialog 2: Sie haben Recht	277
So wenden Sie Ihre Kenntnisse an	278
Fakten & Hintergründe	279
Situation 6: Kritikgespräche führen	283
Dialog 1: Eine einzige Katastrophe	283
Dialog 2: Tun Sie dieses und das auch!	285
Dialog 3: Sie können mir doch sagen ...	286
Dialog 4: Machen Sie einen Vorschlag	288
Dialog 5: Dass ich nicht lache!	289
Dialog 6: Mein Kollege stinkt mir	291
Dialog 7: Es fällt mir schwer	293

So wenden Sie Ihre Kenntnisse an	294
Fakten & Hintergründe	297
Situation 7: Fehler zugeben	301
Dialog 1: Da wäre noch etwas	301
Dialog 2: Es tut mir Leid	303
So wenden Sie Ihre Kenntnisse an	304
Fakten & Hintergründe	305
Situation 8: Nein sagen	309
Dialog 1: Heute geht es wirklich nicht	309
Dialog 2: Ich kann nicht	311
Dialog 3: Ich möchte nicht	312
So wenden Sie Ihre Kenntnisse an	314
Fakten & Hintergründe	314
Situation 9: Wahre Motive herausfinden	317
Dialog 1: Was ist denn los?	317
Dialog 2: So hektisch?	319
Dialog 3: Ich bin überhaupt nicht komisch	320
Dialog 4: Aha ...	322
Dialog 5: Was meinst du damit?	323
So wenden Sie Ihre Kenntnisse an	325
Fakten & Hintergründe	327
Situation 10: Jemanden motivieren	333
Dialog 1: Lächeln Sie!	333
Dialog 2: Sie sind anderer Meinung?	334
So wenden Sie Ihre Kenntnisse an	336
Fakten & Hintergründe	337
Situation 11: Ratschläge geben	339
Dialog 1: Das kenne ich	339
Dialog 2: Ich sag dir, was los ist!	341
Dialog 3: Das weiß ich auch nicht	342
So wenden Sie Ihre Kenntnisse an	344
Fakten & Hintergründe	345

	Inhalt
Situation 12: Streit schlichten	349
Dialog 1: Nun beruhigen Sie sich doch	349
Dialog 2: Und woran liegt das?	351
Dialog 3: Das wäre akzeptabel	352
So wenden Sie Ihre Kenntnisse an	354
Fakten & Hintergründe	355
Schlusswort: Neue Wege für Veränderungen	357
Weiterführende Literatur	358
Stichwortverzeichnis	359