

Inhalt

Erfolgreiche Gespräche durch faire Kommunikation	7
1. Ihr Kommunikationsstil zeigt, wer Sie sind	9
1.1 Gesprächspartnern offen und unvoreingenommen begegnen	10
1.2 Verstehen, um verstanden zu werden	16
1.3 Charismatische Menschen führen gelingende Gespräche	22
1.4 Wer Schwäche zeigt, schadet doch nur sich selbst!	27
2. Dialektik – die Kunst, im Gespräch zu überzeugen	31
2.1 Mit fairer Dialektik gemeinsam zum Gesprächserfolg.....	32
2.2 Partnerorientierte Argumentation.....	37
2.3 Fairness kann ich mir nicht leisten, ich muss mich durchsetzen!.....	49
3. Mit Diplomatie zum Ziel.....	53
3.1 Die Grundsätze der diplomatischen Gesprächsführung.....	54
3.2 Eine besondere Herausforderung: Die Verhandlung.....	60
3.3 Klar und deutlich Nein sagen	68
3.4 Kritikgespräche – unbeliebt, jedoch notwendig	70
3.5 Schlechte Nachrichten bleiben schlechte Nachrichten – Diplomatie hin oder her!	75
4. Konfliktlösung im Gespräch	77
4.1 Konflikt ist nicht gleich Konflikt.....	79
4.2 Konstruktive Konfliktbewältigung.....	87
4.3 Konflikte im Gespräch lösen.....	91
4.4 Konfliktmediation – der neutrale Dritte.....	97
4.5 Das Beste ist es doch, von Anfang an Tacheles zu reden!.....	101

5. Wie Sie unfaire Gesprächspartner ausbremsen	103
5.1 Wenn Ihr Gesprächspartner zu unfairen Mitteln greift.....	105
5.2 Souverän in schwierigen Gesprächen und Verhandlungen	120
5.3 Grundsätze für den Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern	126
5.4 Unfaire Tricks? Das kann ich auch!	135
 6. Schlagfertigkeit: Mehr als eine witzige Retourkutsche	 137
6.1 Was Schlagfertigkeit bedeutet – und was nicht.....	137
6.2 So entwickeln Sie echte Schlagfertigkeit	144
6.3 Zur Not helfen auch ein paar gute Zitate, oder etwa nicht?	154
 7. Erfolgreiche Kommunikation für ein effektives Selbstmarketing	 157
7.1 Wahre Persönlichkeit zeigt sich im Gespräch.....	158
7.2 Die Sprache des Gegenübers sprechen	160
7.3 Im richtigen Moment schweigen	163
7.4 Positive Selbstdarstellung.....	166
7.5 Selbstdarstellung ist nur etwas für extrovertierte Menschen! ..	169
 Was man sagt, wenn man nichts sagt.....	 173
 Literaturverzeichnis	 177
Über den Autor	179