

# Inhalt

**Vorwort 7**

**Ein paar Worte vorab ... 9**

Wie funktioniert Kommunikation? 9

Die sechs Säulen effektiver Kommunikation 12

**Säule I: Grundlagen –  
verstehen und verstanden werden 17**

Sender und Empfänger 20

Sicherheit ausstrahlen 30

Großhirn – Kleinhirn – Stammhirn:

Warum wir so sind, wie wir sind 37

**Säule II: Beziehungen –  
Schmiermittel oder Bremsklotz 43**

Das Zwei-Ebenen-Modell 44

Positives Beziehungstuning 48

Die vier Seiten einer Nachricht 58

Kommunikationsstile 61

**Säule III: Überzeugen –  
oder: Wofür mache ich das eigentlich? 65**

Zielorientiert argumentieren 66

Grundregeln der Rhetorik 69

Wie funktioniert Überzeugung? 74  
Wie werden Entscheidungen getroffen? 75  
Argumentation mit der Standpunktformel 82  
Emotionsköder 87

#### **Säule IV: Verhandeln – Ausgleich oder mit dem Kopf durch die Wand? 89**

Das MAMA-Prinzip der Verhandlungsvorbereitung 90  
Phasen einer Verhandlung 94  
Um Kopf und Kragen reden 99  
Fragetechnik 101  
Fragetechnik und Beziehungsaufbau 126

#### **Säule V: Konfliktmanagement – so kriegen Sie die Kuh vom Eis 131**

Worum geht es bei Konflikten? 133  
Selbstwertgefühl und Selbstbewusstsein 137  
Schäferhundmodus – erst schlagen, dann fragen 142  
Konstruktive Konfliktdeeskalation 145  
Warnsignale im Gespräch 154

#### **Säule VI: Strategie und Taktik 157**

Ansatzebenen für den Einsatz von Taktik 158  
Unfaire rhetorische Tricks 159  
Mit Einwänden und Gegenargumenten umgehen 160  
Win-win-Lösungen oder: das Harvard-Konzept 161  
Feedback-Techniken 165

#### **Literaturempfehlungen 175**

#### **Register 176**

#### **Über den Autor 179**