

# Inhalt

Vorwort	1
1. Gelingende Kommunikation ist neuro-, psycho- und soziologisch	5
1.1 Inhalts- und Beziehungsebene	14
1.2 Grundgedanken verschiedener Ansätze	21
1.2.1 Transaktionsanalyse (TA)	22
1.2.2 Themenzentrierte Interaktion (TZI)	35
1.2.3 Vier Seiten einer Nachricht (Schulz von Thun)	41
1.2.4 Neuro-Linguistisches-Programmieren (NLP)	50
1.3 Die Landkarte ist nicht das Territorium	56
1.3.1 WahrnehmungsfILTER	62
1.3.2 Wahrnehmungspositionen	68
1.4 Kommunikationsstile: Satir-Kategorien	81
1.5 Gesprächsführung als Problemlösungsprozeß	88
1.6 Techniken partner- und zielorientierter Gesprächsführung	96
1.6.1 Aufmerksamkeit signalisieren	97
1.6.2 Feedback geben und nehmen	104
1.6.3 Fragetechnik	112
1.6.4 Weitere Elemente gelingender Kommunikation	118
1.6.5 Zuhören – ein Ausdruck von Wertschätzung	123
1.7 Den guten Draht herstellen: Rapport-Techniken	133
1.8 Gesprächsvorbereitung	141
1.9 Die Idee des Interessenausgleichs: das Win-Win-Prinzip	148

2.	Sachgerecht und fair verhandeln mit Harvard	156
2.1	Die fünf Prinzipien des Harvard-Verhandlungsmodells	161
2.2	Fragen und Antworten zum Harvard-Konzept	175
2.3	Anwendungsmöglichkeiten in der Verhandlung	182
2.4	Vorbereitungs-Check für meine nächste Verhandlung	188
3.	Umgang mit Konflikten	193
3.1	Arten und Typen von Konflikten	200
3.2	Konfliktentstehung und -ursachen	206
3.3	Modell menschlichen Konfliktverhaltens	221
3.4	Konfliktdynamik	241
3.5	Konflikt-Moderation und Mediation	248
3.6	Konfliktprophylaxe ist wichtiger als Konfliktbearbeitung: Möglichkeiten der Vorbeugung	252
3.7	Leitlinien zur Entwicklung eines effektiven Konfliktlösungssystems	258
	Literaturverzeichnis	266
	Abbildungsverzeichnis	271