

# Mein Änderungsvertrag

*Nur der erste Schritt macht Schwierigkeiten.  
Madame de Deffand*

---

Was ist mein Lernziel?

---

Bis wann will ich es erreichen?

---

Welche Trainingsschritte sind dazu nötig?

---

Was könnte mich hindern?

---

Wer könnte mich unterstützen?

---

Wie kontrolliere ich den Erfolg?

---

Ort und Datum

Unterschrift

# Literaturverzeichnis

- Backwinkel, Holger/Sturtz, Peter, „Telefonieren“, Professionelle Gesprächstechniken, Planegg bei München 2003.
- Baum, Tanja, „Die Kunst, freundlich Nein zu sagen“, Konsequenz und positiv durch Beruf und Alltag, Frankfurt am Main/Wien 2001.
- Begemann, Petra, „Den Chef im Griff“, Wie Sie klarkommen – wie Sie Ihre Ziele durchsetzen, Frankfurt am Main 2000.
- Berne, Eric, „Spiele der Erwachsenen“, Reinbek bei Hamburg 1967.
- Birkenbihl, Vera F., „Signale des Körpers“, Körpersprache verstehen, 13. Auflage, Landsberg am Lech 1998.
- Birkenbihl, Vera F., Fragetechniken schnell trainiert“, Das Trainingsprogramm für Ihre erfolgreiche Gesprächsführung, 9. Auflage, Landsberg am Lech 1997.
- Birkenbihl, Vera F., „Jeden Tag weniger ärgern“, Das Anti-Ärger-Buch, 56 konkrete Tipps, Techniken, Strategien, Mit Gefühlsrad, München 2002.
- Buchner, Dietrich, „Mehr Kundennähe“, Von Kunden lernen, Kunden begeistern und binden“, Wiesbaden 1998.
- Dietz, Ingeborg/Dietz Thomas, „Die Kunst der Selbstführung: Voraussetzung guter Führung“, Personalführung 8/2002.
- Dietz, Thomas, „Zugang zur Innenwelt“, Persönlichkeitsorientiertes Coaching, ManagerSeminare Heft 59 September 2002, S. 71–77.
- Dölz, Susanne, „Sich durchsetzen“, Planegg bei München 2003.
- English, Fanita, „Es ging doch gut was ging denn schief?“, Beziehungen in Partnerschaft, Familie und Beruf, 7. Auflage, Gütersloh 2000.
- Fey, Carolin, „Klartext reden“, Wie Frauen sagen, was sie wollen, und bekommen, was sie möchten, München 2003.
- Fey, Gudrun, „Gelassenheit siegt!“, Mit Fragen, Vorwürfen, Angriffen souverän umgehen, Regensburg/Düsseldorf 1998.
- Fisher, Roger/Ury, William/Patton, Bruce, „Das Harvard-Konzept“, Sachgerecht verhandeln – erfolgreich verhandeln, Jubiläumsausgabe, Frankfurt am Main 2000.
- Gamber, Paul, „Konflikte und Aggressionen im Betrieb“, Problemlösungen mit Übungen, Tests und Experimenten, 2. Auflage, München/Landsberg am Lech 1995.
- Geisselhardt, Edgar/Dietz, Ingeborg, „Emotionale Intelligenz“, Personalführung 3/98.
- Glaser, Friedrich, „Konfliktmanagement“, Ein Handbuch für Führungskräfte und Berater, Stuttgart 1994.
- Gührs, Manfred/Nowak, Claus, „Das konstruktive Gespräch“, 4. überarbeitete Auflage, Meezen 1998.
- Hagemann, Gisela, „Methodenhandbuch Unternehmensentwicklung“, Ist-Situation analysieren, Strategie entwickeln, Marke positionieren, Wiesbaden 2003.
- Hagehülsmann, Ute und Heinrich, „Der Mensch im Spannungsfeld seiner Organisation“, Transaktionsanalyse in Managementtraining, Coaching, Team- und Personalentwicklung, 2. überarbeitete Auflage, Paderborn 2001.
- Hofbauer, Helmut/Winkler, Brigitte, „Das Mitarbeitergespräch als Führungsinstrument“, München/Wien 1999.

- Kienpointer; Manfred, „Vernünftig argumentieren“ Regeln und Techniken der Diskussion, Reinbek bei Hamburg 1996.
- Kindler, Herbert S., „Konflikte konstruktiv lösen“, produktive Teamarbeit, Stress und Spannungen abbauen, Lösungsvorschläge, Fallstudien /Checklisten“, Wien 1994.
- Klein, Stefan, „Die Glücksformel“ oder Wie die guten Gefühle entstehen, 4. Auflage, Reinbek bei Hamburg 2004.
- Kurtz, Ron, „Hakomi“, Eine körperorientierte Psychotherapie, 2. Auflage, München 2002.
- Ledoux, Joseph, „Das Netz der Gefühle“, Wie Emotionen entstehen, München/Wien 1998.
- Maar, Paul, „Eine Woche voller Samstage“, Hamburg 2003.
- Mehrabian, Albert, „Silent Messages“ – Implicit Communication of Emotions and Attitudes, Belmont 1972.
- Meyer, Anton/Dornach, Frank, „Kundenmonitor Deutschland“, München 1999.
- Meyer, Anton, „Kundenorientierung muss rigoros sein“ in ASU/BJU News 4/99.
- Neumann, Eva, „Ich bin da anderer Meinung“, Schwierige Gespräche leicht gemacht, Freiburg im Breisgau 2003.
- Preuß-Scheuerle, Birgit/Fey Carolin, „Rhetorik für Frauen I“, Begeistern Sie! Frei und überzeugend reden; „Rhetorik für Frauen II“ Kommunizieren Sie zielorientiert! Souverän und überzeugend Gespräche führen, Stuttgart 2000.
- Rosenberg, Marshall B., „Gewaltfreie Kommunikation“, Aufrichtig und einfühlsam miteinander sprechen. Neue Wege in der Mediation und im Umgang mit Konflikten, Paderborn 2001.
- Schäfer-Ernst, Barbara, „Geschickt kommunizieren“, Die Kunst des gezielten Smalltalks. So manövrieren Sie sich nach vorne, Regensburg/Düsseldorf/Berlin 2002.
- Schapiro, Nicole, „Verhandlungsstrategien für Frauen“, München 1995.
- Schulz von Thun, Friedemann, „Miteinander reden 1–3“, Reinbek bei Hamburg 1998, Sonderausgabe Juni 2003.
- Schwartz, Richard C., „Systemische Therapie mit der inneren Familie“, 3. Auflage, Stuttgart 2002.
- Schott, Johanna/Steinke, Klaus, „Souverän telefonieren“, Den richtigen Ton finden. Was Ihre Stimme verrät. Tipps und Tricks zum Telefonieren, 2. aktualisierte Auflage Regensburg/Düsseldorf/Berlin 2001.
- Seiwert, Lothar J., „30 Minuten für optimale Kundenorientierung“, 2. Auflage, Offenbach 2001.
- Stewart, Jan/Joiners, Vann, „Die Transaktionsanalyse“, 7. Auflage, Freiburg 1990.
- Stöger, Gabriele, „Wie führe ich meinen Chef?“, Erfolgreiche Kommunikation von unten nach oben, 5. Auflage, Zürich 2000.
- Tannen, Deborah, „Job-talk“ – Wie Männer und Frauen am Arbeitsplatz miteinander reden, Hamburg 1995.
- Walther, Georg, „Sag was du meinst, und du bekommst, was du willst“, Mit Power Talking zum Erfolg, 16. Auflage, Düsseldorf/München 1999.
- Watzlawick, Paul/Beavin, Janet H./Jackson Don D., „Menschliche Kommunikation“, Formen, Störungen, Paradoxien, 8. unveränderte Auflage, Bern/Stuttgart/Toronto 1990.
- Weisbach, Christian-Rainer, „Professionelle Gesprächsführung“, Ein praxisnahes Lese- und Übungsbuch, 4. überarbeitete und erweiterte Auflage München 1999.

# Stichwortverzeichnis

## A

Abstand 24  
Änderungsvertrag 204  
Angst 156  
Angstfaktor 97  
Appell 48, 75  
Arbeitsstil 98  
Ärger 156, 162  
Argumentationsraster 64, 65, 67, 68  
Argumentieren 63  
Artikulation 31  
Aufforderung 75  
Aufmerksamkeitssignale 194  
Augen 29

## B

Benennen 44  
Beschimpfungen 194  
Betonung 31  
Bewerten 113  
Beziehungsebene 48  
Bitte 75  
Brainstorming 176

## C

Checkliste 76, 80, 110, 172, 189  
Coaching 61

## D

Delegieren 119  
Dialog, kontrollierter 42  
DienstleisterInnen 165

## E

Einfühlungsvermögen 188  
Einwände 95, 96  
Eltern-Ich 54  
Emotionen 53, 157, 199  
Engagement 162, 188  
Erfahrung 169  
Erfolge 202  
Erfolgskontrolle 33  
Erwachsenen-Ich 54  
Eskalationsstufen 127

## F

Fallen 142  
Fallstricke 95  
Feedback 102, 103  
Feuerbekämpfer 59

Formulieren, positiv 160  
Formulierungen 88, 89, 91, 92  
Fragen 33, 83, 85, 86  
Frau und Mann 20, 122

## G

Gefühle 44, 156, 192  
Geisterfahrer 101  
Gelassenheit 156  
Geschlecht 168  
Geschwister 167  
Gesprächsabschluss 82  
Gesprächseinleitung 80  
Gesprächseröffnung 81  
Gesprächsfallen 94  
Gesprächsförderer 94  
Gesprächspausen 34  
Gesprächsvorbereitung 78  
Gestik 27  
gewaltfrei 138

## H

Haltung 18, 26  
Handlungsmöglichkeiten 134  
Harvard-Konzept 173  
Harvard-Prinzip 177  
Hierarchie 97, 119

## I

Ich-verstehe-Zuhören 37  
Ich-Zustand 199  
Informationsverarbeitung, Muster der 72  
Inhalt 64, 186  
Inhaltsebene und Beziehungsebene 15, 174  
Interessen 175  
Internal-Family-System (IFS) 59  
Interpretationshilfe 24  
Interpretationsübung 34  
Intimzone 24  
Intuition 168

## K

Kindheit 167  
Kindheits-Ich 55  
Klärungsgespräch 136, 137, 186  
KollegInnen 119  
Konfliktanalyse 122  
Konflikte 123

Konfliktebenen 125  
Konfliktlösungsrahmen 135  
Konfliktlösungsstile 130  
Konfliktsituation 144  
Kontrolle, (Erfolgs-) 21  
Körper 186  
Körpersprache 18  
– Frau und Mann 20  
– selbstbewusste 19  
Körpersprachliche Signale 17  
Kritik äußern 138  
KundenInnen 149  
KundInnen 150, 151, 153

### L

Lächeln 193  
Lautstärke 30, 31

### M

Manager 59  
MentorInnen 149  
Mimik 28  
MitarbeiterInnengespräch 115  
Modulation 31  
Motivation 71  
Mund 28

### N

Nachrichten-Quadrat 47, 174  
Nein 107, 159  
Nein, annehmbares 106  
Nein-Sagen 107, 109, 159  
Netzwerkdigramm 125

### O

Öffentliche Zone 25  
Ohren, vier 50

### P

Persönliche Zone 25  
Persönlichkeitsanteile 60  
Positionen 175  
Praxisnähe 74

### R

Reklamationen 155, 162, 193  
Reklamationsgespräch 161  
Resultate 176

### S

Sachinformation 48  
Schweigen 34  
Selbstbeherrschung 188

selbstbewusst 19  
Selbstbewusstsein 188  
Selbstoffenbarung 48  
Sesamstraßen-Prinzip 120  
Sicherheitsregeln 26  
Soziale Zone 25  
Sprachmelodie 30  
Sprachrhythmus 30  
Sprechpausen 30, 32  
Sprechtempo 32  
Standpunkt 26  
Status 26  
Stimme 17, 30, 191  
Stimmübungen 32  
Stirn 29  
Struktur 65

### T

Telefon 185, 186, 187  
Telefonate 187  
Tonfall 30  
Transaktionsanalyse 54

### U

Überzeugungskraft 19  
Umsetzung 201  
Unterbrechungen 112

### V

Verbannte 59  
Verhandlung 178, 181  
Verhandlungskompetenzen 166  
Verhandlungsstil 167, 169  
Verhandlungstypen 170  
Vorbilder 167  
Vorwürfe und Angriffe 113

### W

Wahrnehmung 30  
Wiederholen 41  
Win-win-Situation 165, 173, 177, 183  
Wirkungsfaktoren in der Kommunikation 16

### Z

Zuhören 37  
Zuhören, aktives 43  
Zuhören, aufnehmendes 38  
Zuhören, umschreibendes 39