

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