

Tanja Baum

Die Kunst, sich freundlich durchzusetzen

Verbindlich sein und beliebt bleiben
in Beruf und Alltag

REDLINE

bei ueberreuter

WIRTSCHAFT

Inhaltsverzeichnis

Danksagung 9

Vorwort 10

Teil I

1. Warum es manchmal schwer fällt, sich freundlich durchzusetzen 13

- 1.1 Einflussfaktoren 15
- 1.2 Wo stehen wir uns selbst im Weg? 17
 - Der Wunsch nach Harmonie 13
 - Durchsetzen heißt auch, Konflikte aushalten zu können 20
 - Weiß ich, was ich will? 21
- 1.3 Durchsetzen um jeden Preis? 22
 - Schwarz-Weiß-Denken 23
 - Zwei-Gewinner-Strategie 24
 - Was tun, wenn der andere die Gewinner-Verlierer-Lösung anstrebt? 27
- 1.4 Umgang mit unterschiedlichen Machtverhältnissen 30
 - Stärken Sie Ihre eigene Macht 34

2. Strategien für freundliches Durchsetzen im Gespräch 36

- 2.1 Gespräche richtig vorbereiten 39
 - Setzen Sie eigene Ziele 41
 - Entwickeln Sie alternative Ziele 43
 - Welche Ziele hat mein Gesprächspartner? 43
 - Sammeln, gewichten und gestalten Sie Ihre Argumente 53

Die Kunst, sich freundlich durchzusetzen

- 2.2 Das Gespräch erfolgreich führen 61
 - Finden Sie einen positiven Gesprächseinstieg 62
 - Beobachtungen zu Beginn 64
 - Hören Sie wirklich zu? 66
 - Sichern Sie eine gute Atmosphäre 69
 - Erlangen Sie Aufmerksamkeit 72
 - Wie gehe ich mit den Emotionen meines Gesprächspartners um? 73
 - Wenn es Gegenargumente gibt 75
- 2.3 Das Gespräch zu einem erfolgreichen Abschluss bringen 30
 - Bereiten Sie Ihr Gespräch nach 31
 - Wenn der andere zögert 33
 - Fassen Sie das Gespräch zusammen 34
 - Nichts erzwingen wollen 36
 - Gönnen Sie auch anderen den Erfolg 36

3. Auch der Körper setzt sich durch 33

- 3.1 Mit Hilfe der Körpersprache den eigenen Auftritt stärken 33
 - Der Einsatz von Stimme und Atmung 93
 - Auch die Kleidung braucht Beachtung 94
- (Q) 3.2 Auf sich selbst vertrauen 96
- 3.3 Die Körpersprache des Gesprächspartners einschätzen 93

4. Umgang mit unfairen Gesprächstechniken 100

- 4.1 Wenn mein Verhandlungspartner blockiert 102
- 4.2 Wenn mein Gesprächspartner Tricks einsetzt 103
- 4.3 Wenn mir mein Gegenüber droht 111
- 4.4 Wenn das Gespräch sabotiert wird 112

Teil 2

5. Umgang mit mir selbst 121

- 5.1 Persönlichkeitscheck: Was für ein Typ bin ich? 121
- 5.2 Warum fällt es mir schwerer oder leichter, mich durchzusetzen? 124
- 5.3 Was kann ich verändern? 133

6. Umgang mit den Kollegen 136

- 6.1 Ich möchte, dass sich meine Kollegen anders verhalten 136
- 6.2 Ich will neue Ideen verwirklichen, die anderen wollen alles beim Alten lassen 143
- 6.3 Ich will mich gegen dumme Sprüche von Kollegen freundlich wehren 149
- 6.4 Ich will mich gegenüber unsachlicher Kritik durchsetzen 151

7. Umgang mit den Mitarbeitern 154

- 7.1 Die Interessen und Ziele sind unterschiedlich 154
- 7.2 Ich möchte meine Mitarbeiter zu etwas motivieren 160
- 7.3 Ich möchte meine Mitarbeiter konstruktiv kritisieren 165

3. Umgang mit dem Chef 173

- 8.1 Ich möchte meinen Chef zu etwas motivieren 173
- 8.2 Meine Wünsche und die Vorstellungen meines Chefs liegen auseinander 130
- 8.3 Ich möchte meinen Chef freundlich kritisieren 136

9. Umgang mit den Kunden 193

- 9.1 Die Forderungen meiner Kunden und meine Möglichkeiten liegen auseinander 193
- 9.2 Ich möchte meine Kunden zu etwas motivieren 201
- 9.3 Ich möchte mit Einwänden meiner Kunden souverän umgehen 206

10. Umgang mit dem privaten Umfeld 210

- 10.1 Meine Vorstellungen gehen mit den Forderungen meines Gegenübers auseinander 210
- 10.2 Ich möchte andere zu etwas motivieren 216
- 10.3 Ich will bei dummen Sprüchen freundlich kontern 221

11. Das 4-Wochen-Programm 224

- 11.1 Aufbau des 4-Wochen-Programms 225
 - Was das 4-Wochen-Programm leistet 223
- 11.2 Durchführung des Programms 223
 - Die erste Woche 223
 - Die zweite Woche 234
 - Die dritte Woche 235
 - Die vierte Woche 233