

DIE KUNST, SELBSTSICHER AUFZUTRETEN

Kleine Signale, große Verräter – Ihre Körpersprache 7

Warum ist Körpersprache so
wichtig? 7

Wenn die Körpersprache nicht zu
den Worten passt 9

Wissen Sie, wie Sie wirken? 10

Strategie: So zeigen Sie sich
selbstsicher 14

Selbstsicher im Nu 15

Strategie: Die königliche
Muthaltung 15

**Warum der Blickkontakt
so wichtig ist 18**

Der Blick und seine Wirkung 18

Wenn Ihr Gesprächspartner Sie
nicht ansieht 19

Auf gleicher Augenhöhe 20

**Mein Tanzbereich,
dein Tanzbereich 21**

Respektieren Sie die Distanzzone 21

Kuschelfaktor oder Stress – was tun,
wenn es zu eng wird? 22

Strategie: Schützen Sie Ihre
Distanzzone 24

Andere Menschen – andere

Distanzonen 25

SELBSTSICHER MIT ANDEREN MENSCHEN SPRECHEN

**Der Sprung ins kalte
Wasser 27**

Charmant Kontakte knüpfen 28

Kontaktaufnahme im Büro 30

Strategie: So stellen Sie sich
anderen Menschen vor 30

**Die kleine Unterhaltung
zwischendurch 31**

Nur eine oberflächliche Plauderei? 32

Die alltägliche Beziehungspflege .. 32

Strategie: So beginnen Sie
einen Smalltalk 33

Eine Startrampe für langfristige
Beziehungen 34

**Bitten Sie um das,
was Sie wollen 35**

Nur der Wind hört Ihr Seufzen? 35

Verhaltensweisen aus der Kindheit	36
Strategie: So drücken Sie Ihre Wünsche und Bedürfnisse aus	38
Wie Ihre Bitte besser ankommt ...	39
Vertreten Sie Ihre Interessen hartnäckig	40
Bleiben Sie standhaft	40
Strategie: Die charmante Hartnäckigkeit	41
Leave it – erkennen Sie den Moment, um loszulassen	42
Was können Sie erreichen?	43
Was tun, wenn der Gesprächspartner abschweift?	44
Wenn das Abwarten nicht mehr hilft	45
Strategie: So lenken Sie ein Gespräch in eine andere Richtung ..	45
Von der Kunst, Nein zu sagen	47
Wenn Sie zu selten Nein sagen	47
Erlauben Sie sich, Grenzen zu ziehen	48
Lassen Sie sich nicht alles gefallen!	49
Strategie: So sagen Sie deutlich und freundlich Nein	51
So mildern Sie Ihr Nein ab	52
Strategie: Kooperativ Nein sagen	52
Akzeptieren Sie die Gefühle anderer Menschen	54

SOUVERÄN BLEIBEN, AUCH WENN ES SCHWIERIG WIRD

Schwierige Gespräche gibt es überall	57
Hilfe, ich komme nicht zu Wort!	58
Stoppen Sie Vielredner	58
Strategie: Unterstützen Sie Vielredner nicht	59
Strategie: So unterbrechen Sie einen Vielredner höflich	62
Auch Ihre Meinung zählt!	62
Wie Sie sich gegen Unterbrechungen wehren	66
Strategie: Holen Sie sich Ihr Rederecht zurück	66
Strategie: Lassen Sie sich nicht unterbrechen	68
Sagen Sie anderen, was Sie stört	69
Die alltäglichen Ärgernisse	70
Das lange Schweigen und der plötzliche Wutanfall	70
Strategie: Ärgernisse selbstsicher ansprechen	71
Ersparen Sie sich sinnlose Debatten	72
Finden Sie die passenden Worte?	73
Geizen Sie nicht mit Anerkennung	77
Strategie: So zeigen Sie Anerkennung und Wertschätzung	78

1

2

3

4

So reklamieren Sie richtig	80
Stellen Sie fest, was nicht in Ordnung ist	80
Strategie: So bereiten Sie sich auf ein Reklamationsgespräch vor	81
Strategie: Wie Sie Ihre Reklamation sachlich vorbringen	82
Eine Frage der Kulanz	83
Strategie: So bitten Sie um Kulanz	84

KONFLIKTE FAIR AUSTRAGEN

Von Kritik und Konflikten	87
Kritik selbstsicher annehmen	88
Ihre Einstellung zur eigenen Leistung	89
So gehen Sie mit Fehlern um	90
Kritik ist nicht gleich Kritik	93
Strategie: So gehen Sie gelassen mit unsachlicher Kritik um	95
Lassen Sie sich nicht überrumpeln	97
Strategie: So gehen Sie mit überraschender Kritik um	99
Stopp! Wehren Sie sich gegen Einmischung und Bevormundung	100

Um wessen Angelegenheit geht es hier?	102
Strategie: So weisen Sie eine Einmischung zurück	102
Wenn Ihr Gesprächspartner unsachlich wird	104
Nehmen Sie es nicht persönlich ..	104
Strategie: So werden Sie selbstsicher mit einer unsachlichen Bemerkung fertig	107
Zeigen Sie mehr Autorität	108
Die plötzliche Attacke	108
Die üblichen Sticheleien und andere Bissigkeiten	109
Strategie: Die zweisilbige Antwort	112
Fair bleiben – auch im Streit	113
Schweigen oder kämpfen?	113
Bitten Sie um eine Aussprache ...	114
Strategie: So können Sie Ihr Gegenüber um eine Aussprache bitten	116
Die faire Regelung für beide Seiten	120
Die Aussprache mit mehreren Parteien	121
Kein Happy End?	123
Der Mut zu einem selbstsicheren Leben lohnt sich!	124
Service	125
Website der Autorin	125
Bücher, die weiterhelfen	125
Register	126