

# Inhalt

Einführung .....	11
------------------	----

## TEIL I Grundfähigkeiten

<b>1 Richtig zuhören</b> .....	17
Echtes Zuhören und Pseudo-Zuhören • Zuhörblockaden • Identifizieren Sie Ihre Blockaden • In vier Schritten besser zuhören lernen • Perfektes Zuhören • Zuhören in der Part- nerschaft	
<b>2 Sich öffnen</b> .....	47
Wie Sie davon profitieren • Was Sie daran hindert, sich zu öffnen • Das richtige Maß an Offenheit • Bestandsaufnahme: Wie weit können Sie sich öffnen? • Trainieren Sie, sich zu öffnen	
<b>3 Sich verständlich machen</b> .....	63
Die vier Kategorien einer Mitteilung • Vollständige Botschaf- ten • Unklare Botschaften • Vorbereitung Ihrer Botschaft • Üben Sie, vollständige Botschaften zu senden • Regeln für effektive Äußerungen	

TEIL II  
Fortgeschrittene Fähigkeiten

<b>4 Körpersprache</b> .....	97
Körperbewegungen • Raumverhalten und Raumbedeutung	
<b>5 Parasprache und Metabotschaften</b> .....	113
Elemente der Parasprache • Verändern Sie Ihre Parasprache • Metabotschaften • Wie man auf Metabotschaften reagiert	
<b>6 Unbewusste Programmierungen</b> .....	129
Die acht Varianten • Funktionen der Programmierungen	
<b>7 Transaktionsanalyse</b> .....	143
Eltern-, Kind- und Erwachsenenbotschaften • Erkennen Sie Ihren Ich-Zustand • Die verschiedenen Transaktionsarten • Grundregeln der Transaktionsanalyse	
<b>8 Klärungstechniken</b> .....	165
Ein Modell verstehen • Prüfen Sie die Grenzen Ihres Mo- dells • Hinterfragen Sie Verzerrungen • Abschließende Hin- weise	

---

## TEIL III Konfliktfähigkeit

- 9 Selbstbehauptungstraining** ..... 193  
Ihre legitimen Rechte • Drei Kommunikationsstile • Identifizieren Sie Ihren Stil • Definieren Sie Ihre Ziele • Selbstgewiss reden • Selbstgewiss zuhören • Kombinieren Sie selbstgewisses Reden und Zuhören • Wie man Kritik begegnet • Besondere Selbstbehauptungsstrategien • Selbstbehauptungspraxis
- 10 Fair streiten** ..... 231  
Unfair streiten • Identifizieren Sie unfaire Formen des Streits • Fair streiten • Regeln für faires Streiten • Ihr Skript für Veränderungen
- 11 Anerkennungsstrategien** ..... 247  
Was ist Anerkennung? • Warum funktioniert Anerkennung? • Was Anerkennung nicht ist • Komponenten der Anerkennung • Erfolgreiche Anerkennungsstrategien • Die Kraft der Anerkennung
- 12 Erfolgreich verhandeln** ..... 265  
Vier Verhandlungsschritte • Wie man mit strittigen Punkten umgeht • Regeln für vernünftiges Verhandeln • Wenn es hart auf hart kommt

## TEIL IV

### Soziale Fähigkeiten

- 13 Vorschnelles Beurteilen** ..... 291  
 Beurteilungsfehler • Stereotype • Billigung und Missbilligung aufgrund vorschneller Beurteilungen • Parataktische Verzerrung • Bauen Sie kein Trugbild auf • Korrigieren Sie den ersten Eindruck
- 14 Kontaktaufnahme** ..... 313  
 Furcht vor Fremden • Richtlinien für die Kontaktaufnahme • Die Kunst der Gesprächsführung • Fügen Sie alles zusammen
- 15 Andere beeinflussen.** ..... 337  
 Wirkungslose Strategien zur Herbeiführung von Veränderungen • Wirksame Strategien, um Veränderungen herbeizuführen • Ihr Plan zur Einflussnahme • Lisas Plan zur Herbeiführung einer Veränderung

## TEIL V

### Kommunikation im Privatleben

- 16 Kommunikation in der Partnerschaft** ..... 355  
 Was macht eine gute Beziehung aus? • Schemata • Paarsysteme • Drei geläufige Paarsysteme • So bleibt Ihre Beziehung intakt
- 17 Kommunikation mit Kindern** ..... 389  
 Zuhören • Sich verständlich machen • Probleme gemeinsam lösen • Wann Sie großzügig sein sollten • Falls Sie nein sagen müssen • Das Wichtigste ist ...

**18 Familienkommunikation.** . . . . . 419  
 Vier Hauptstörungen • Pathologische Verhaltensmuster •  
 Familiensysteme • Wie die Familienkommunikation intakt  
 bleibt

**TEIL VI**  
**Kommunikation in der Öffentlichkeit**

**19 Wie man eine Rede hält** . . . . . 449  
 Definieren Sie Ihr Ziel • Wie viel Inhalt? • Präsentation •  
 Gliederung • Publikumsanalyse • Redestil • Begleit- und Be-  
 legmaterial • Beispiel einer Gliederung • Vortrag • Wie man  
 Lampenfieber bekämpft

**20 Bewerbungsgespräche, Befragungen, Interviews.** . . . . . 475  
 Klären, was Sie erreichen möchten • Wenn Sie der Fragestel-  
 ler sind • Wenn Sie der Befragte sind • Zusammenfassung

**Anhang**

Glossar . . . . . 519  
 Literaturempfehlungen . . . . . 525  
 Quellennachweise . . . . . 529  
 Register . . . . . 531