

---

# Inhaltsverzeichnis

Vorwort .....	11
<b>TEIL EINS</b>	
<b>Die Grundlagen: Angemessen kommunizieren .....</b>	<b>21</b>
<b>1 Der erste Eindruck zählt: Basiswissen Kommunikation .....</b>	<b>23</b>
1.1 Kommunikation ist unzuverlässig .....	23
1.2 Verstehen, was passiert: Kommunikationsmodelle .....	30
1.3 Aller guten Dinge sind drei: Die Funktionen von Sprache .....	32
1.4 Wortgefechte – Die üblichen Verdächtigen .....	33
1.5 Begrüßung und Vorstellung: Gut starten .....	38
1.6 Unternehmenskultur und wertschätzende Kommunikation .....	40
1.7 Experteninterview mit dem Grafikdesigner Karsten Geisler .....	42
<b>2 Ins Gespräch kommen: Kontakte knüpfen .....</b>	<b>45</b>
2.1 Einen guten ersten Eindruck machen .....	47
2.2 Gesprächsaufbau: Small Talk als Aperitif, Fakten im Hauptgang, Rapport zum Dessert .....	49
2.3 Brücken schlagen mit Business Small Talk .....	52
<b>3 Hemmende und förderliche Kommunikationstechniken .....</b>	<b>55</b>
3.1 Vor dem Gespräch: Mentale Vorbereitung .....	57
3.2 Der richtige kommunikative Rahmen .....	59
3.3 Grundlagen der kooperativen Gesprächsführung .....	61
3.4 Erste Hilfe, wenn das Gespräch außer Kontrolle gerät .....	65
3.5 Experteninterview mit dem Polizisten Dieter Kegel .....	72
<b>TEIL ZWEI</b>	
<b>Kompetenzen verfeinern: Souverän kommunizieren .....</b>	<b>79</b>
<b>4 Selbstbehauptung bei Konferenzen und Meetings .....</b>	<b>81</b>
4.1 Konferenzen oder Meetings planen .....	82
4.2 Am Anfang ein <i>Warming-Up</i> .....	86
4.3 Mittendrin: Das Fünf-Phasen-Modell für Argumentationen .....	87
4.4 Zum Schluss kommen: Vereinbarungen treffen .....	90

<b>5</b>	<b>Was Sie schon immer über Gruppendynamik wissen wollten</b> .....	93
5.1	Teamarbeit und Projektmanagement .....	96
5.2	Professionell Moderieren .....	99
5.3	Kommunikationstypen .....	101
5.4	Nonverbale Kommunikation und versteckte Hinweise .....	106
<b>6</b>	<b>Umgang mit Angst und Aggression</b> .....	111
6.1	Verschiedene Arten der Aggression .....	111
6.2	Die eigenen Ressourcen nutzen .....	114
6.3	Präsentationen: Lampenfieber .....	118
6.4	Experteninterview mit dem Schauspieler Axel Gottschick .....	121
<b>7</b>	<b>Kommunikation für Fortgeschrittene:</b>	
	<b>Fingerspitzengefühl bei schwierigen Gesprächen</b> .....	129
7.1	Das Vier-Ohren-Modell: Botschaften klug entschlüsseln .....	129
7.2	Das Vier-Schnabel-Modell: Botschaften klug verpacken .....	131
7.3	Gesprächsführung und Fehlerkultur .....	135
7.4	Experteninterview mit Klaus Otto, Heilpraktiker für Psychotherapie, Seniortrainer und Businesscoach .....	136
<b>8</b>	<b>Soft Skills: Agieren auf der Beziehungsebene</b> .....	145
8.1	Unser Zugehörigkeitsgefühl: Symmetrische Kommunikation .....	147
8.2	Bedürfnis nach Abgrenzung und Dominanz: Asymmetrische Kommunikation .....	150
8.3	Macht, um sie zur Gestaltung zu nutzen .....	153
8.4	Frauen zwischen Dominanz- und Harmoniestrategien .....	159
<b>9</b>	<b>On- und offline kommunizieren</b> .....	163
9.1	Mündliche Kommunikation .....	163
9.2	Schriftliche Kommunikation .....	164
9.3	Beziehungspflege in sozialen Netzwerken: Netiquette bei Xing, Facebook & Co. ....	166
<b>TEIL DREI</b>		
	<b>Profi-Level: Schlau kommunizieren</b> .....	169
<b>10</b>	<b>Masterclass: Schwierige Gespräche für Könner</b> .....	171
10.1	Gesprächslenkung bei Verkaufsgesprächen .....	172
10.2	Reklamationen: Umgang mit unzufriedenen Kunden .....	174
10.3	Beförderung: Effektiv mit dem Vorgesetzten kommunizieren .....	175
10.4	Ethik am Arbeitsplatz .....	177
10.5	Experteninterview mit dem Arzt Matthias Böhme .....	178

<b>11</b>	<b>Die Königsdisziplin: Reden halten</b> .....	185
11.1	Das ganze Paket muss stimmen .....	186
11.2	Haltung zeigen: Körpersprache und Stimmführung .....	190
11.3	Die Kür: im Dialog mit dem Publikum .....	193
11.4	Nach der Rede ist vor der Rede: Vor- und Nachbereitung .....	199
11.5	Oldies but Goldies: Grundsätze der klassischen Rhetorik .....	199
11.6	Dramaturgie: Mit Emotionen arbeiten: Storytelling .....	202
<b>12</b>	<b>Rettungsringe: Mächtige rhetorische Tools im Überblick</b> .....	207
12.1	Wer fragt, der führt: Fragetypen .....	209
12.2	Die Zauberformel .....	211
12.3	Die fünf Säulen der Kommunikation .....	213
	Ausblick .....	217
	Literaturverzeichnis .....	221
	Stichwortverzeichnis .....	223