

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	9
Einleitung	11
Teil I: Praxis – Aufgaben und Spiele	19
1. Das professionelle Zitat	21
Aufgabe Nr. 1: Das Verbal-Zitat	26
Aufgabe Nr. 2: Das nonverbale Zitat	28
Aufgabe Nr. 3: Das Spiegelbild	29
Aufgabe Nr. 4: Das »totale« Zitat	30
Charley-Whoop-Variante Nr. 1: Das Scherenspiel	33
Charley-Whoop-Variante Nr. 2: Die drei Chips	36
2. Die professionelle Paraphrase	39
Die vier Aspekte einer Botschaft	40
Aufgabe Nr. 1: Wort-Wörtlich	47
Aufgabe Nr. 2: Was ist für Dich wichtig?	49
Zitate zum Üben	51
Text Nr. 1: Setzt aktives Zuhören Zustimmung voraus?	51
Text Nr. 2: Mentales Judo	52
Text Nr. 3: Machen Sie Nachteile zu Vorteilen!	55
Text Nr. 4: Wörter machen Leute	57
Drei wichtige Aspekte beim Paraphrasieren	59
Aufgabe Nr. 3: Du meinst ...?	62
Aufgabe Nr. 4: Was wolltest Du eigentlich ...?	63

3. Telepathie	65
Erste Spielregeln zum Einsteigen	76
Spielregeln der Kategorie Körpersprache	77
Spielregeln der Kategorie Worte	78
4. Mehr Toleranz?	81
Training zu mehr Toleranz	84
Kommunikationsangewohnheiten	85
Satzergänzungsaufgaben	94
5. Knigge 2000	102
Knigge Nr. 1: Nennen Sie die Leute doch bitte beim Namen	103
Knigge Nr. 2: Telefon-Tips	108
Knigge Nr. 3: Wenn Sie im Recht sind	114
Knigge Nr. 4: Wer schreibt denn noch?	117
Knigge Nr. 5: Die ganz alltägliche Kritik	119
Knigge Nr. 6: Der Freiherr sagt	121
6. Stabilisierung	124
Stabilisierungsvorschläge zum TUN	125
Stabilisierungsvorschläge zum WERDEN	133
Teil II: Theorie	139
Text Nr. 1: Aneinander vorbei oder miteinander?	140
Text Nr. 2: Meine Wirklichkeit, deine Wirklichkeit ...?	146
Text Nr. 3: Kommunikations-Ebenen	149

Text Nr. 4: Die Charley-Whoop-Effekte	152
Text Nr. 5: Wie klar ist »glasklar«?	161
Literaturverzeichnis	169
Stichwortverzeichnis	171