

# Inhalt

## Vorwort

<i>Arist von Schlippe</i> .....	9
<b>1. Einführung</b> .....	13
1.1 Soziale Kompetenz .....	14
1.2 Übungen .....	15
1.3 Struktur des Buchs .....	16
<b>2. Grundlagen: Paul Watzlawick, Janet Beavin und Don D. Jackson</b> .....	17
2.1 Ausgangslage und Herausforderung .....	18
2.2 Pragmatische Axiome der Kommunikation .....	19
2.2.1 Man kann nicht nicht kommunizieren .....	20
2.2.2 Inhalts- und Beziehungsaspekt .....	21
2.2.3 Interpunktion von Ereignisfolgen .....	21
2.2.4 Digitale und analoge Kommunikation .....	23
2.2.5 Symmetrische und komplementäre Interaktionen .....	27
2.3 Übungen .....	29
2.4 Literatur .....	31
<b>3. Kommunikationsmuster und Selbstwert: Virginia Satir</b> .....	32
3.1 Ausgangslage und Herausforderung .....	32
3.1.1 Weltmodelle und Menschenbild .....	33
3.1.2 Selbstwert .....	34
3.2 Kommunikationsmuster unter Stress .....	35
3.2.1 Inkongruente Kommunikationsmuster .....	36
3.2.2 Nutzen des Kommunikationsmuster-Schemas .....	39
3.3 Kommunikationszyklus .....	40
3.3.1 Kongruenter und inkongruenter Kommunikationszyklus .....	42
3.3.2 Geeichter inkongruenter Kommunikationszyklus .....	43

3.3.3	Rückgekoppelter inkongruenter Kommunikationszyklus .....	44
3.4	Selbsterfüllende Prophezeiungen .....	45
3.5	Übungen .....	47
3.6	Literatur .....	48
<b>4.</b>	<b>Empathie, Wertschätzung und Kongruenz: Carl Rogers.</b> .....	<b>49</b>
4.1	Ausgangslage und Herausforderung. ....	51
4.2	Die heilsame Beziehung. ....	52
4.3	Aktives Zuhören. ....	53
4.4	Übungen .....	54
4.5	Literatur .....	56
<b>5.</b>	<b>Analyse und Verstehen: Friedemann Schulz von Thun.</b> .....	<b>57</b>
5.1	Ausgangslage und Herausforderung. ....	58
5.2	Kommunikationsquadrat .....	58
5.2.1	Äußerung .....	60
5.2.2	Sachebene .....	62
5.2.3	Beziehungsebene .....	63
5.2.4	Selbstkundgabe-Ebene .....	65
5.2.5	Appell-Ebene .....	67
5.3	Werte- und Entwicklungsquadrat .....	69
5.3.1	Bezug von Werte- und Kommunikationsquadrat. ....	72
5.3.2	Konstruktion eines Wertequadrats. ....	72
5.3.3	Anwendungsformen .....	73
5.4	Führungsverständnis .....	73
5.5	Kompetenzen der Gesprächsführung. ....	75
5.6	Übungen .....	76
5.7	Literatur .....	78
<b>6.</b>	<b>Gewaltfreie Kommunikation: Marshall Rosenberg.</b> .....	<b>79</b>
6.1	Ausgangslage und Herausforderung. ....	79
6.1.1	Moralische Urteile .....	80
6.1.2	Vergleiche .....	82
6.1.3	Leugnen von Verantwortung .....	82
6.1.4	Andere Formen entfremdender Kommunikation. ....	83
6.2	Die Bestandteile gewaltfreier Kommunikation .....	84
6.2.1	Beobachten. ....	84
6.2.2	Gefühle .....	85

---

6.2.3	Bedürfnisse .....	86
6.2.4	Bitten .....	88
6.3	Übungen .....	90
6.4	Literatur .....	95
<b>7.</b>	<b>Kommunikation und Verhandeln: Roger Fisher, William Ury und Bruce Patton .....</b>	<b>96</b>
7.1	Ausgangslage und Herausforderung .....	96
7.1.1	Verhandeln ist Bestandteil des menschlichen Lebens ..	96
7.1.2	Verhandeln als ineffizientes Positionsgerangel .....	97
7.1.3	Harte und weiche Verhandlungsstile .....	98
7.1.4	Prinzipienorientiertes Verhandeln .....	99
7.2	Menschen .....	100
7.2.1	Vorstellungen .....	101
7.2.2	Emotionen .....	103
7.2.3	Kommunikation .....	103
7.3	Interessen .....	104
7.4	Optionen .....	105
7.4.1	Die innere Haltung .....	105
7.4.2	Der Prozess .....	107
7.5	Kriterien .....	110
7.5.1	Faire Sachkriterien .....	111
7.5.2	Faire Prozesskriterien .....	111
7.5.3	Verhandlung um Prozess und Inhalt .....	112
7.6	BATNA: Best alternative to negotiated agreement .....	113
7.6.1	Schutz vor nachteiligen Vereinbarungen mit einem Limit .....	113
7.6.2	Schutz vor nachteiligen Vereinbarungen mit dem BATNA .....	114
7.6.3	Den bestmöglichen Nutzen realisieren .....	114
7.7	Übungen .....	115
7.8	Literatur .....	117
<b>8.</b>	<b>Fragen mit Struktur: Richard Bandler und John Grinder .....</b>	<b>118</b>
8.1	Ausgangslage und Herausforderung .....	119
8.1.1	Neurologische, sozial-genetische und individuelle ‚Filter‘ .....	120
8.1.2	Modelle und Veränderung .....	121
8.2	Die Frageformen des Meta-Modells .....	123

8.2.1	Allgemeine Fragestrategie .....	124
8.2.2	Tilgungen .....	125
8.2.3	Generalisierungen .....	128
8.2.4	Verzerrungen .....	130
8.2.5	Präsuppositionen .....	132
8.3	Kommentare und Ergänzungen .....	133
8.4	Übungen .....	134
8.5	Literatur .....	142
<b>9.</b>	<b>Reframing: Richard Bandler und Robert Dilts.</b> .....	<b>143</b>
9.1	Ausgangslage und Herausforderung .....	143
9.2	Grundlegende Reframings .....	144
9.3	Rahmen .....	147
9.4	Sleight of Mouth-Struktur .....	149
9.5	Sleight of Mouth-Muster .....	151
9.6	Übungen .....	156
9.7	Literatur .....	163
<b>10.</b>	<b>Dialog: Martin Buber und David Bohm</b> .....	<b>164</b>
10.1	Ausgangslage und Herausforderung .....	165
10.2	Dialog .....	167
10.2.1	Formen des Dialogs .....	169
10.2.2	Dialogprozess .....	171
10.2.3	Kernfähigkeiten des Dialogs .....	172
10.3	Übungen .....	177
10.4	Literatur .....	178
<b>11</b>	<b>Literatur</b> .....	<b>179</b>