

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	7
Einführung	8

Erster Teil

Grundlagen der Kommunikation

Verständlich und verantwortlich kommunizieren

Kapitel 1	Alles ist Kommunikation	10
Kapitel 2	Was zählt, ist das »Wie«	16
Kapitel 3	Kommunikationshürden erkennen und überwinden ..	19
Kapitel 4	Verhalten erzeugt Gegenverhalten	27
Kapitel 5	Beachten Sie auch die Perspektive der anderen	33
Kapitel 6	Rezepte zur Konfliktlösung	38
Kapitel 7	Kommunikation beruht auf Gegenseitigkeit	48

Zweiter Teil

Gute Informationen senden

Die Angelegenheiten aus Ihrer Perspektive darstellen

Kapitel 8	Elf Todsünden der Kommunikation	52
Kapitel 9	Richtig anfangen – denn dies bestimmt das Ergebnis ..	61
Kapitel 10	Treffen Sie die richtige Wortwahl	71
Kapitel 11	Sprechen Sie für sich selbst, nicht für die ganze Welt ..	85
Kapitel 12	Verkleiden Sie Ihre Meinungen nicht als Tatsachen ...	99
Kapitel 13	Bitten – nicht befehlen	102
Kapitel 14	Feedback geben	108
Kapitel 15	Schalten Sie auf die gleiche Wellenlänge	114

Dritter Teil

Gute Informationen empfangen

Die Perspektive des anderen entdecken

Kapitel 16	Konzentrieren Sie sich auf den Sprecher	128
Kapitel 17	Zuhören, zuhören, zuhören.	133
Kapitel 18	Erfahren Sie die ganze Geschichte	144
Kapitel 19	Stellen Sie die richtigen Fragen	149

Vierter Teil

Achten Sie auf die Körpersprache!

Besser kommunizieren durch die Beherrschung der Körpersprache

Kapitel 20	Grundlagen der Körpersprache	160
Kapitel 21	Körpersprache kommt von innen	162
Kapitel 22	Es kommt auf den ersten Eindruck an!	170
Kapitel 23	Lenken Sie Ihre Körpersprache	173
Kapitel 24	Bauen Sie Rapport durch Körpersprache auf	181
Kapitel 25	Achten Sie auf die Körpersprache der anderen	186

Fünfter Teil

Sich schriftlich ausdrücken

Geben Sie Ihren Texten Deutlichkeit und Überzeugungskraft

Kapitel 26	Fassen Sie sich kurz.	192
Kapitel 27	Gestalten Sie Ihre Texte überzeugend und leichtverständlich	201