

# Inhaltsverzeichnis

## 0. Einführung: Zum Umgang mit diesem Buch..... 5

## 1. Kommunikation ..... 11

Ricarda Romain / Victor A. Tiberius

1. Grundsätzliches..... 11
2. Wie man gute Informationen sendet ..... 26
3. Wie man gute Informationen empfängt..... 48
4. Wie Sie sich am besten schriftlich ausdrücken..... 56
5. Telefonieren..... 59

## 2. Rhetorik und Verhandlungstechnik ..... 73

Ricarda Romain

1. Grundlagen..... 73
2. Wichtige Regeln für ein erfolgreiches Verhandeln ..... 75 ✓
3. Die Psychologie der Verhandlung ..... 83
4. Überzeugend argumentieren..... 92
5. Fragetechnik richtig angewandt ..... 103
6. Drei Konzepte und Taktiken für die erfolgreiche Verhandlung ..... 112 ✓

## 3. Körpersprache..... 123

Jeannette Bergmann

1. Einleitung..... 123
2. Körpersprache als Teil der Kommunikation ..... 124
3. Bewusstes und unbewusstes Einsetzen von Körpersprache ..... 131
4. Formen der Körpersprache ..... 133
5. Zusammenfassung..... 143

## 4. Konfliktmanagement und Mediation ..... 147

Christiane Weihe / Manuela Fabro

1. Einleitung..... 147
2. Begriffsklärung – Was ist ein Konflikt? ..... 150
3. Konfliktlösung ..... 168
4. Konflikte und deren Lösung als schaffender Prozess ..... 198

<b>5. Teamwork .....</b>	<b>211</b>
Karin Asen	
1. Gruppenarbeit, Teamwork, Teamarbeit .....	211
2. Grundlagen für erfolgreiches Teamwork .....	232
3. Formen der Teamarbeit .....	248
4. Teamwork – das Konzept der Zukunft? .....	252
 <b>6. Lösungen zu den Übungsaufgaben .....</b>	 <b>257</b>

Alle Illustrationen: Sina Koall

Inhaltsübersicht der Folgebände:

## **II. Psychologische Kompetenz**

1. Motivation und Selbstmotivation
2. Konzentrations- und Entspannungstechniken
3. Denktechniken und Denkgewohnheiten
4. Effiziente Lerntechniken
5. Effiziente Lesetechniken

## **III. Methodenkompetenz**

1. Zeitmanagement und Zielplanung
2. Kreativität und Problemlösung
3. Entscheidungsfindung
4. Arbeitsmethodik und Projektmanagement
5. Präsentation und Moderation