

Inhaltsverzeichnis

Einleitung	9
1 Vom Senden zum Empfangen	23
1.1 »Hat der überhaupt zugehört?!« – Warum andere Sie missverstehen	23
1.1.1 Wo Missverständnisse entstehen	26
1.1.2 Sender sind auch Empfänger	28
1.2 »Nee, nee, nee! So wird das nichts!« – Warum andere nicht tun, was Sie möchten	29
1.2.1 So werden Sie gehört!	31
1.2.2 Wie Sie dafür sorgen, wirkungslos zu sein	35
1.3 »Warum dringe ich nicht durch, ist doch so einfach ...« – Was das mit Ihnen zu tun hat ...	37
1.4 »Jetzt hör' doch einfach mal auf zu reden!« – Wie leicht es sein kann, es leichter zu haben	40
1.4.1 Ein einfaches Persönlichkeitsmodell	41
1.4.2 Ins Gleiten kommen	44
2 Vom Empfangen zum Verstehen	47
2.1 »Zuhören ist Platin« – Welche Haltung Sie brauchen, um gehört zu werden	47
2.2 »Ich tue weniger und erreiche mehr!« – Hin zu echt partnerorientierter Kommunikation ..	53
2.2.1 Warum die kompromisslos partnerorientierte Haltung so gut funktioniert	55
2.2.2 Und wenn das nicht sinnvoll scheint	57
2.3 »Weitwinkel fürs Detail, Makro fürs Ganze« – der systemische Blick	58
2.3.1 Der systemische Blick	60
2.3.2 Die Lupe zur Hand nehmen und eine Landkarte zeichnen	61
2.3.3 Das Familienfest: Wie wird es schön?	63
2.3.4 Systemische Fragen	65
2.3.5 Konstruktive Fragen	66
2.4 »Ich übe mich in Geduld« – Selbstreflexion, Zeit und Geduld sind die Investition	68
2.4.1 Das Handwerkerdreieck	69
2.4.2 Einen Schwerpunkt setzen	70
2.4.3 Ihre Begabung	70
2.4.4 Warum tue ich mir das an?!	71
3 Vom Verstehen zum Bewirken	73
3.1 Im Schlaraffenland der Sprache – warum Sie sich nie satthören werden	73
3.1.1 Wörter	75
3.1.2 Satzbau	90
3.1.3 Prosodie	92
3.1.4 Organisation	96
3.1.5 Körperliche Information	117

3.2	Mit »3 plus 6« zum Gesprächserfolg	124
3.2.1	Die drei Grundbedingungen: Verstehen, Annehmen, Tragen	125
3.2.2	Die sechs Schritte zum Gesprächserfolg	128
4	Wie Sie endlich beim Gegenüber ganz ankommen	159
4.1	Nachhaltiger Lernerfolg	160
4.1.1	Gesprächserfolg durch die Liebe zu anderen und zu sich selbst	162
4.1.2	Gelassenheit	164
4.2	Auf Sendung gehen	165
	Literaturverzeichnis	167
	Stichwortverzeichnis	171