

Inhaltsverzeichnis

| | |
|---|-----------|
| Einleitung | 9 |
| 1 Vom Senden zum Empfangen | 23 |
| 1.1 »Hat der überhaupt zugehört?!« – Warum andere Sie miss verstehen | 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 |