

## INHALTSVERZEICHNIS

<b>EINLEITUNG</b>	<b>11</b>
<b>ALLGEMEINE GRUNDLAGEN</b>	<b>17</b>
<b>1. DIE KONGRUENTE BEZIEHUNG IM BERATUNGSGESPRÄCH</b>	<b>17</b>
<b>2. DAS MENSCHLICHE GEHIRN</b>	<b>19</b>
2.1. Aufbau und Funktion	19
2.2. Hemisphärische Lateralisation	19
2.3. Gehirnphysiologische Aspekte	21
2.3.1. Das menschliche Nervensystem	22
2.4. Kognitive Repräsentation	24
2.4.1. Die duale Kodierungstheorie	26
2.4.2. Das Propositionskonzept	27
2.5. Repräsentationssysteme im NLP	27
2.5.1. Die analogen Repräsentationssysteme (Modalitäten)	28
2.5.1.1. Submodalitäten	28
2.5.2. Das digitale Repräsentationssystem	32
2.6. Ausgewählte Funktionen des menschlichen Gehirns	32
2.6.1. Wahrnehmung	32
2.6.1.1. Die drei klassischen Theorien der Wahrnehmung	33
2.6.2. Vorstellungen	35
2.6.2.1. Wirkung von Vorstellungen	40
2.6.3. Imagination	41
2.6.3.1. Der Begriff Imagination	41
2.6.3.2. Imagination als alltägliche Erfahrung	44
2.6.3.3. Imagination als magischer Ort	46
2.6.3.4. Imagination als Raum der Freiheit	46

<b>METHODEN DER VISUALISIERUNG IM BERATUNGSGESPRÄCH</b>	<b>49</b>
<b>3. GRUNDLAGEN DER VISUALISIERUNG</b>	<b>49</b>
3.1. Definition	49
3.2. Allgemeines zur Visualisierung	49
3.2.1. Visualisierung im Beratungsgespräch	52
3.3. Zeichen und Symbole	52
3.4. Über die Wirkung der Farben	54
3.4.1. Psychologische Bedeutung	54
3.4.2. Bedeutung durch Konventionen und Normierungen	55
3.5. Funktionen der Visualisierung	56
3.5.1. Motivationsfunktion	57
3.5.2. Gedächtnissstützende Funktion (Reproduktionshilfe)	57
3.5.3. Gestalt/Strukturierungsfunktion	57
3.5.4. Erklärungs-Funktion (Erkenntnis/Verstehenshilfe)	57
3.5.5. Handlungssteuerungs-Funktion	58
3.5.6. Kommunikations-Funktion	58
3.5.7. Heuristische Funktion/ Problemlösungs-Funktion	58
3.5.8. Ausdruck persönlicher Erfahrungen	59
3.6. Kreative Methoden der Visualisierung	59
3.6.1. Das Gestaltungsprinzip	60
3.6.1.1. Legitime Methoden	61
3.6.2. Die Sub-Methode	62
<b>4. IMAGINATIONSTECHNIKEN</b>	<b>65</b>
4.1. Methoden der Imagination	65
4.1.1. Konzentration auf Bilder	65
4.1.2. Entspannung	66
4.1.3. Bilder der Entspannung	68
4.1.4. Das Stoppen negativer Vorstellungsbilder	68
4.2. Imaginationsübungen als Vorbereitung auf das Beratungsgespräch	69
4.2.1. Das idealisierte Selbstbild	70

4.2.2.	Übungen zur Erlangung eines synchronen Gehirns	71
4.2.3.	Das übertriebene Rollenspiel	73
4.2.4.	Überwindung von Ängsten	74
4.2.5.	Energieblockaden lösen	76
4.3.	Gehirntraining gegen Blackout – Killerphrasen in der Kundenberatung	77
<b>5.</b>	<b>KREATIVITÄTSTECHNIKEN</b>	<b>80</b>
5.1.	Mind-Maps	80
5.1.1.	Definition	80
5.1.2.	Die innere Struktur eines Mind-Map	82
5.1.3.	Grundregeln des Mind-Map	86
5.1.4.	Einsatz von Mind-Maps in der Kundenberatung	88
5.2.	Neurolinguistisches Programmieren (NLP)	91
5.2.1	Das Entstehen des NLP	91
5.2.2.	Grundlagen des NLP	91
5.2.2.1.	Die menschliche Wahrnehmung im NLP	92
5.2.3	Methoden des NLP	95
5.2.3.1.	Rapport	95
5.2.3.2.	Die Kunst des Pacing	96
5.2.4.	Die Sprache der Sinne	100
5.2.4.1.	Der visuelle Sinn	101
5.2.4.2.	Der auditive Sinn	101
5.2.4.3.	Der kinästhetische Sinn	102
5.2.5	Augenzugangshinweise	103
5.2.5.1.	Visuelle Zugangshinweise	103
5.2.5.2.	Auditive Zugangsweise	103
5.2.5.3.	Kinästhetische Zugangsweise	104
5.2.5.4.	Körpersprache und Zugriff auf Repräsentationssysteme	104
5.2.6.	Verkaufsstrategien in der Sprache der Sinne	104
5.2.7.	Reframing	106
5.2.7.1.	Agreement-Frame	106
5.2.7.2.	Kontext-Reframing	108
5.2.7.3.	Bedeutungs-Reframing	108
5.2.8.	Die mentale Einstellung im NLP	109

5.2.9.	Kritische Hinterfragung des NLP	110
5.2.9.1.	Kritik an der Theorie	111
5.2.9.2.	Kritik an den Techniken	114
5.2.9.3.	Die Gefahr der Manipulation	115
<b>6.</b>	<b>PRÄSENTATIONSTECHNIKEN</b>	<b>117</b>
6.1.	Verkaufspräsentationen	117
6.2.	Gestaltung einer Präsentation	119
6.2.1.	Visualisieren in der Präsentation	119
6.2.2.	Planung einer Visualisierung	119
6.2.3.	Bausteine für eine Visualisierung	120
<b>METHODEN DER VERBALISIERUNG IM BERATUNGSGESPRÄCH</b>	<b>123</b>	
<b>7.</b>	<b>GESPRÄCHSFÜHRUNG IN DER KUNDENBERATUNG</b>	<b>123</b>
7.1.	Funktionen der Sprache	123
7.1.1.	Sprache als ein System von Zeichen	123
7.1.2.	Sprache als Kommunikationsmittel	124
7.1.3.	Sprache als Werkzeug	124
7.1.4.	Sprache als Heimat und Lebensraum	125
7.1.5.	Sprache als ständiger Prozeß	125
7.2.	Von der Effizienz zur Effektivität	126
7.3.	Vom Überreden zum Überzeugen	128
7.4.	Vier Arten des Zuhörens	130
7.4.1.	„Ich verstehe“- Zuhören	130
7.4.2.	Aufnehmendes Zuhören	130
7.4.3.	Umschreibendes Zuhören	131
7.4.4.	Aktives Zuhören	132
7.5.	Die Methode des aktiven Zuhörens	132
7.5.1.	Nonverbale Reaktionen	134
7.5.2.	Verbale Reaktionen	135
7.5.3.	Die Form der Fragestellung	136
7.5.4.	Die Gefühlebene	138
7.5.5.	Ich-Botschaften versus Du-Botschaften	139
7.5.6.	Das Vier-Ohren-Modell von Schulz von Thun	140
7.5.7.	Erkennen der eigenen Gesprächshaltung	141

7.6.	Umgang mit Gesprächspausen	143
<b>8. DIE NONVERBALE KOMMUNIKATION</b>		<b>145</b>
8.1.	Grundlagen der nonverbalen Kommunikation	146
8.1.1.	Ererbt und erlernte Körpersprache	147
8.1.2.	Kulturelle Unterschiede in der Körpersprache	147
8.1.3.	Unterschiede zwischen männlicher und weiblicher Körpersprache	148
8.1.4.	Unbewußt geäußerte und bewußt „regisierte“ Körpersprache	149
8.2.	Die vier Zonen rund ums menschliche Ich	150
8.3.	Die nonverbale Kommunikation im Beratungsgespräch	150
8.3.1.	Sitzordnung im Beratungsgespräch	153
8.3.2.	Die Sprache der Arme und Hände	153
8.3.3.	Die Mimik	154
8.3.4.	Die offene Körperhaltung	154
<b>SCHULUNGSMASSNAHMEN</b>		<b>155</b>
<b>9. KOMMUNIKATIONSTRAINING</b>		<b>155</b>
9.1.	Allgemeine Grundlagen	155
9.2.	Ziel des Kommunikationstrainings	156
9.3.	Methoden des Kommunikationstrainings	158
9.4.	Verhandlungstraining	159
9.4.1.	Zielgruppen	160
9.4.2.	Double-Binds	160
9.4.3.	Transferhilfen in den Alltag	161
9.5.	Die Auswirkung von Kommunikations- training auf das Gesprächsverhalten	162
9.5.1.	Verhaltensmodifikation im Vergleich mit Kommunikationstraining	163
9.5.2.	Das Rollenspiel im Kommunikationstraining	163
<b>10. ROLLENSPIELE</b>		<b>165</b>
10.1.	Übungen zum effektiveren Zuhören	165
10.2.	Übungen zur Selbst- und Fremdwahr- nehmung	166

<b>ZUSAMMENFASSUNG</b>	<b>169</b>
<b>LITERATURVERZEICHNIS</b>	<b>171</b>