

Inhalt

Ein Wort zu Beginn.....	4
Einschätzungshilfe	5
Schritt 1: Bewusst kommunizieren	7
Verantwortung für das eigene Verhalten übernehmen	7
Ausdrucksmittel nutzen	8
Schritt 2: Unmissverständlich kommunizieren	12
Auf Verständlichkeit achten.....	12
Missverständnisse vermeiden	16
Schritt 3: Auf die richtige Partneransprache achten	18
Direkt kommunizieren	18
Auf die emotionale Seite achten	19
Auf die richtige Partneransprache achten	21
Schritt 4: Auf Vor-Urteile achten	25
Unterschiedliche Wahrnehmung einkalkulieren	25
Mit unterschiedlichen Perspektiven rechnen.....	27
Missverständnisse aufklären.....	33
Schritt 5: Beziehungen kommunikativ gestalten.....	36
Über den anderen stellen.....	37
Beziehungen bewusst gestalten.....	38
Die fünf Schritte zu einer erfolgreichen Kommunikation	40
Lernkontrolle.....	41
Fragen zum Verständnis	43
Umsetzungshilfe	45
Das Gelernte umsetzen.....	46
Sich mit anderen austauschen.....	46
Ihre Erfahrungen weitergeben	47
Literatur	48
Stichwortverzeichnis.....	49
Glossar	50
Zu guter Letzt	52