

# Inhaltsverzeichnis

Vorwort .....	9
1 Was kann Kommunikation? Eine Einleitung .....	12
2 10 Erfolgstitps für eine erfolgreiche Kommunikation .....	16
3 Die besonderen Gewürze für Ihre Kommunikation .....	28
4 Die Kunst des Zuhörens .....	41
5 Kennen Sie Ihr Alleinstellungsmerkmal? .....	48
6 Nicht Entweder-oder, sondern Sowohl-als-auch .....	52
7 Die Kunst des Improvisierens .....	55
8 Wie Sie auf KO-Sätze schlagfertig reagieren .....	60
9 Die 4 Vs für eine ehrliche und wertschätzende Kommunikation .....	64
10 »Ich habe immer (wieder) gesagt ...« – wie Sie sich selbst schwächen .....	72
11 In Meetings kommunikationsstark und effizient agieren .....	75
12 Kommunikation auf Augenhöhe .....	85
13 »Ich kann mit einem Nein leben, jedoch möchte ich es hören« .....	88
14 »Ich verstehe« – Schmiermittel in der Kommunikation .....	91
15 Was wir von großen Persönlichkeiten für unsere Kommunikation lernen können .....	94
16 Diversity und Kommunikation .....	105
17 Wenn Ihnen der Mut zur ehrlichen Antwort fehlt .....	107
18 So entmachten Sie unfaire Kritiker, Störenfriede und Besserwisser .....	114

19	»Schau mal, was Du angerichtet hast« – verletzende Worte .....	118
20	Das PrIO-System – in drei Stufen zu größerer Überzeugungskraft .....	121
21	Das Problem mit der Kritikfähigkeit .....	123
22	Gönnen können und andere Herausforderungen .....	126
23	Wie negative Glaubenssätze unsere Kommunikation verzerren .....	128
24	Wirkungsvolle Kommunikation in Business-Netzwerken .....	131
25	Wenn mein Gesprächspartner Worthülsen und leere Phrasen gebraucht .....	136
26	»Sie kennen ja sicherlich ...?« Suggestivfragen in der Kommunikation .....	149
27	Mit positiven Worten kritisieren .....	162
28	Verwendung verstärkender Adjektive .....	168
29	Keine Antwort ist auch eine Antwort .....	170
30	Was Karl May mit unseren Werten zu tun hat .....	174
31	Ungefragtes Feedback .....	177
32	Mit intelligenten Synonymen die Kommunikation verbessern .....	184
33	Die (Ohn-)Macht der Worte. Ein Schlusswort .....	186
	Danke .....	191
	Quellenverzeichnis .....	193
	Stichwortverzeichnis .....	195
	Der Autor .....	199