

Inhaltsverzeichnis

- 1 Für den eiligen Leser 11**
- 2 Über das Kommunizieren – oder: Wie funktioniert Impuls-Kommunikation? 20**
 - 2.1 Eine Geschichte vorab: Willkommen, Mr. Chance! 20**
 - 2.2 Impuls-Kommunikation: Kommunikation ist Wirkung, nicht Absicht 24**
 - 2.3 Zum Mikrolernen von Mikromustern 30**
 - 2.4 Über das Lernen: Von der ABC-Methode, vom Autofahren, Nähen, Zeichnen und anderen Fertigkeiten 38**
 - 2.5 Über das Handwerk: Stephen King, Stanley Kubrick, Alfred Hitchcock und der Werkzeugkasten der Impuls-Kommunikation 49**
- 3 Das Hand- und Mundwerkzeug – Teil 1: Das magische Quartett der Mikromuster 57**
 - 3.1 Der Blickkontakt 57**
 - 3.1.1 Können Blicke töten? 57**
 - 3.1.2 Wenn der Blickkontakt schadet: Effizienz, Effektivität und Flexibilität von Mikromustern 63**
 - 3.2 Die Stimmuster 71**
 - 3.2.1 Glaubhafte und zugängliche Stimme 71**
 - 3.2.2 Die Wirkung der Stimme 75**
 - 3.2.3 Wie lassen sich Stimmuster trainieren? 80**
 - 3.3 Die Pause 85**
 - 3.3.1 Bedeutung und Arten von Gesprächspausen 85**
 - 3.3.2 Wirkung und Training von Pausen 89**
 - 3.4 Das Meistermuster: Die Atemkontrolle 101**

4	Kommunikation im Modell	106
4.1	Sagen wir es durch die K-Röhre	106
4.1.1	Von Daten, Informationen und Exformationen	106
4.1.2	Eine Bedienungsanleitung für die K-Röhre: Watzlawicks Axiome	111
4.2	Wirkung: Der Eindruck vom Ausdruck	120
4.2.1	Absicht und Wirkung im Vier-Ohren-Modell	120
4.2.2	Wie unterschiedlich verbale und nonverbale Signale wirken	124
4.3	Kommunikative Erlaubnis	128
4.3.1	Erlaubnis und Aufmerksamkeit	128
4.3.2	Die fünf Erlaubnisrahmen	131
5	Das Hand- und Mundwerkzeug – Teil 2: Die Faselindikatoren	138
5.1	Woher soll ich wissen, was ich denke, bevor ich gehört habe, was ich sage?	138
5.2	Das Sprachpuzzle	144
5.3	Die Faselindikatoren	152
5.3.1	Was für Schummelteile gibt es?	152
5.3.2	Übertreibende Generalisierungen	155
5.3.3	Ein unbestimmtes Was	158
5.3.4	Ein unbestimmtes Wie	160
5.3.5	Objektivierende Projektionen	163
5.3.6	Unterschlagene Begründungen	167
5.3.7	Unterstellte Zusammenhänge	172
5.3.8	Versteckte Autoren	179
5.3.9	Erstarrte Prozesse	182
5.4	Wie Sie Faselindikatoren richtig anwenden oder vermeiden	192
5.4.1	Konstruktives Kritisieren	192
5.4.2	Bewerbung auf eine Stellenanzeige	203
5.4.3	Vorbereiten von Vorträgen und schriftlichen Arbeiten	209

6	Von Macht, Einfluss und Manipulation	212
6.1	Interpretations- oder Beeinflussungsmethode?	212
6.2	Einfluss heißt nicht Macht	216
6.3	Außen- und Innenwirkung: Was beeinflusst Menschen?	219
6.4	Aber ist das nicht Manipulation?	227
6.5	Die Magier der Struktur	231
7	Das Hand- und Mundwerkzeug – Teil 3: Die glorreichen Sieben der Gestik	236
7.1	Die erstaunliche Wirkung von Gesten	236
7.1.1	Die Hauptfokuspunkte	238
7.1.2	Gesten sind weit bedeutender als Mimik	239
7.1.3	Die Vorteile von Gesten im Gespräch	241
7.1.4	Glaubhafte und zugängliche Gesten	243
7.2	Rahmenbedingungen bei Gesprächen: Die 90°-Anordnung	245
7.3	Die wichtigsten Mikromuster der Gestik	249
7.3.1	Die Vertrauensgeste	249
7.3.2	Die Beziehungsgeste	251
7.3.3	Die Verpflichtungsgeste	252
7.3.4	Die eingefrorene Geste	253
7.3.5	Der intelligente Ausdruck	256
7.3.6	Die Kopfhaltung	258
8	Kommunikative Kompetenz – oder: Die Mühen des Lernens	260
8.1	Das Fünf-Stufen-Modell der Kompetenz	260
8.2	Hauptaspekte kommunikativer Kompetenz	267
8.2.1	Kommunikative Fähigkeiten im Einsatz	267
8.2.2	Die kommunikativen Momente der Wahrheit	271
8.3	Der Geist ist willig: Hindernisse beim Lernen	275

9 Das Hand- und Mundwerkzeug – Teil 4: Die Aufmerksamkeit beeinflussen 281

- 9.1 Wahrnehmungskontexte schaffen und gestalten 282**
 - 9.1.1 Die Körperhaltung **282**
 - 9.1.2 Das Visualisieren von Gesprächsinhalten **286**
 - 9.1.3 Gestisches und verbales Markieren **293**
 - 9.1.4 Die Auge-Hand-Koordination **300**
 - 9.1.5 Taktisches Berühren **304**
 - 9.1.6 Indirektes Beobachten **306**
- 9.2 Wahrnehmungskontexte bereinigen 308**
 - 9.2.1 Sach- und Beziehungsebene aufräumen **308**
 - 9.2.2 Inhalte trennen **310**
 - 9.2.3 Inhalte entfernen **311**
- 9.3 Wahrnehmungskontexte ergänzen 313**
 - 9.3.1 Bekanntheit und Ruf realer Medien nutzen **314**
 - 9.3.2 Bekanntheit und Ruf virtueller Medien nutzen: Phantommedien einsetzen **317**
- 9.4 Aufmerksamkeit signalisieren 322**
 - 9.4.1 Verbales Zuhören **322**
 - 9.4.2 Nonverbales Zuhören **328**

10 Das Hand- und Mundwerkzeug – Teil 5: Hand- und mundwerkliche Meisterschaft 331

- 10.1 Erlaubniskontrolle mit Hilfe der Atmung 331**
- 10.2 Erlaubniskontrollen und ihre Konsequenzen 334**
- 10.3 Der Erste-Hilfe-Kasten 339**

11 Handwerkliche Grundaufgaben 342

- 11.1 Die sieben kommunikativen Hauptrollen 342**
 - 11.1.1 Der Hellseher **343**
 - 11.1.2 Der Schmeichler **347**
 - 11.1.3 Der Nebelwerfer **348**
 - 11.1.4 Der Taucher **352**

11.1.5	Der Dozent	354
11.1.6	Der Initiator	358
11.1.7	Der Magier	359
11.2	Ensemblearbeit	370
11.3	Auf Wiedersehen, Mr. Chance!	373
12	Handwerkliche Spitzenleistungen	376
12.1	Verkäufer, Astrologen und Politiker – oder: Die tiefen Brunnen	377
12.2	Milton H. Erickson – oder: Der purpurrote Magier	385
12.3	Emil Steinberger – oder: Der Melitta-Mann	392
12.4	Otto Rehagel – oder: Nicht nur der Ball muss rund sein	399
12.5	Wolf Hagen – oder: Der Phantomsündenbock	403
13	Zum Abschluss – oder: Alle Beispiele hinken	408
13.1	Inhalt und Form	408
13.2	Klarheit und Präzision	416
Anhang		
	Übersicht der Mikromuster	422
	Verzeichnis der Abbildungen	424
	Verzeichnis der Tabellen	424
	Verzeichnis der Boxen	425
	Anmerkungen	427
	Literaturverzeichnis	433
	Register	442
	Über den Autor	447