

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 Erstarre 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