

Inhalt

I. Die Grundlagen der positiven Kommunikation	10
1. Was ist positive Kommunikation?	12
1.1 Definition und Bedeutung	15
1.2 Mehrwert für alle Lebensbereiche	17
1.3 Authentisch statt manipulativ	18
2. Die Psychologie der Kommunikation	24
2.1 Der Weg unserer Botschaften	25
2.2 Wahrnehmung und Interpretation von Botschaften	27
2.3 Kognitive Verzerrungen in der Kommunikation	28
3. Die drei Säulen der Rhetorik	34
3.1 Ethos: Aufbau persönlicher Glaubwürdigkeit	37
3.2 Pathos: Emotionale Überzeugungskunst	39
3.3 Logos: Überzeugen durch logisches Denken	41
II. Verbale Kommunikationstechniken	44
4. Die Kunst der gewählten Worte	46
4.1 Vom Reichtum der Sprache	49
4.2 Positive Sprache	52
4.3 Metaphern und Analogien	53
5. Aktives Zuhören	56
5.1 Das ist aktives Zuhören	59
5.2 Paraphrasieren und Nachfragen	61
5.3 Empathie in Gesprächen	62
6. Argumentationstechniken	64
6.1 Der rote Faden des logischen Denkens	65
6.2 Überzeugungsmuster und -Strategien	69
6.3 Umgang mit Einwänden und Kritik	70
III. Paraverbale und Nonverbale Kommunikation	72
7. Die Stimme als Visitenkarte	74
7.1 Stimmmodulation und -Führung	77
7.2 Tempo, Rhythmus und Pausen	78
7.3 Übungen zur Verbesserung der Stimmpräsenz	80
8. Körpersprache verstehen und einsetzen	83
8.1 Grundlagen der Körpersprache	87
8.2 Die Eloquenz der Körpersprache	89
8.3 Räumliches Verhalten und Proxemik	90

IV. Die Sprache der Situation	94
9. Präsentationen und öffentliche Reden	95
9.1 Die Dramaturgie der Präsentation	99
9.2 Storytelling in Vorträgen	102
9.3 Umgang mit Lampenfieber	103
10. Verhandlungen und Konfliktgespräche	105
10.1 Verhandlungsstrategien und -Taktiken	109
10.2 Win-Win-Situationen schaffen	111
10.3 Deeskalation in Konfliktsituationen	114
11. Digitale Kommunikation	115
11.1 E-Mail-Etikette und effektives Schreiben	119
11.2 Souverän im digitalen Dialog	120
11.3 Virtuos im Netzwerk	123
V. Fortgeschrittene Techniken	125
12. Emotionale Intelligenz	127
12.1 Selbstwahrnehmung und -Regulierung	131
12.2 Empathie und soziale Kompetenz	133
12.3 Motivation durch positive Kommunikation	136
13. Interkulturelle Kommunikation	137
13.1 Kulturen im Dialog	141
13.2 Missverständnisse vermeiden	143
13.3 Aufbau interkultureller Kompetenz	145
14. Schlagfertigkeit und Improvisation	147
14.1 Techniken für schnelles Denken	151
14.2 Humorvolle Kommunikation	153
14.3 Training der Schlagfertigkeit	155
VI. Implementierung und Praxis	159
15. Kommunikationsplanung	161
15.1 Analyse der Zielgruppe	165
15.2 Kommunikationsziele festlegen	167
15.3 Kommunikationsstrategie entwickeln	169
16. Wenn Worte wirken	173
16.1 Die Kraft der kleinen Schritte	177
16.2 Von der Theorie zur Gewohnheit	180
16.3 Widerstände und Rückschläge	182
Zum Ausklang	186
Quellenverzeichnis	188