

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	7
1 Kommunikation in Zeiten von Überinformation.	8
2 Die vier Grundgesetze der Kommunikation	12
3 Die Macht der Sprache	15
4 Sich missverstehen ist normal, sich verstehen die Ausnahme.	20
5 Die vier Überlebenshaltungen nach Virginia Satir	27
6 Das „Ich bin OK, du bist OK“-Modell.	32
7 Die Macht der Körpersprache	37
8 Am besten in Balance: Rationalität, Emotionalität und Soziabilität	41
9 Souveränität und Gelassenheit in Gesprächen	45
10 Die Basis für souveräne Kommunikation: ein gesundes Selbstwertgefühl.	48
11 Die Sprache der Ich-Balance – die Kraft der Worte	52
12 Umgang mit Frust	63
13 Temperamente und ihre Art zu kommunizieren	68
14 Hören – hinhören – zuhören – aktiv zuhören	73
15 Fragen und Fragetechniken	77
16 Feedback geben und nehmen.	86
17 Umgang mit Widerständen und Einwänden.	90
18 Missverständnisse und Konflikte vermeiden.	95
19 Strategien für schwierige Gespräche	101
20 Opfer, Täter oder Retter? Raus aus dem Drama-Dreieck!	106
21 Die 12 Gebote überzeugender Kommunikation	111
22 Die Sprache unserer Reife – Kommunikation im Rhythmus des Lebens	116
Warum dieses Kapitel am Ende steht.	139
Kommunikative Tools und Techniken nach Entwicklungsdimensionen	141
Deine persönlichen Kommunikations-Checklisten	143
Nachwort	154
Literatur und Quellen	156
Über die Autorin	157