

# Inhalt

## **Wir können nicht nicht kommunizieren 9**

**Die Big Ten 10**

**Was ist Smart Talk? 14**

**Zur Verständigung gehören (mindestens) zwei 14**

**Was Sie in diesem Buch erwartet 16**

## **Sich unterhalten können 19**

**SELBST-CHECK: Sich unterhalten können 20**

**TALK-TOOL 1: Gekonnt einsteigen 23**

**TALK-TOOL 2: Ergiebige Themen finden 30**

**TALK-TOOL 3: Eine angenehme Atmosphäre schaffen 33**

**TALK-TOOL 4: Nähe herstellen 36**

**TALK-TOOL 5: Sich aufeinander abstimmen 39**

**TALK-TOOL 6: Elegant um- und aussteigen 43**

## **Verstehen können 49**

**SELBST-CHECK: Verstehen können 50**

**TALK-TOOL 7: Die Ohren auf Empfang stellen 52**

**TALK-TOOL 8: In die Zuhörerrolle schlüpfen 57**

**TALK-TOOL 9: Aktiv zuhören 61**

**TALK-TOOL 10: In die Welt des anderen eintauchen 67**

## **Sich darstellen können 73**

**SELBST-CHECK: Sich darstellen können 74**

**TALK-TOOL 11: Regie führen 76**

**TALK-TOOL 12: Sich Respekt verschaffen 82**

**TALK-TOOL 13: Sich auf gleicher Augenhöhe positionieren 86**

**TALK-TOOL 14: Glaubwürdig wirken 91**

**TALK-TOOL 15: Den Fokus auf die schönen Seiten richten 94**

**TALK-TOOL 16: Mit dem Körper sprechen 97**

## **Formulieren können 101**

**SELBST-CHECK: Formulieren können 102**

**TALK-TOOL 17: Kompliziertes einfach sagen 104**

**TALK-TOOL 18: Mit Worten wirken 108**

**TALK-TOOL 19: Stimmlich punkten 111**

**TALK-TOOL 20: Füllwörter überlegt einsetzen 114**

**TALK-TOOL 21: Sich in sein Gegenüber hineinversetzen 118**

**TALK-TOOL 22: Produktiv formulieren 121**

## **Sich behaupten können 125**

**SELBST-CHECK: Sich behaupten können 126**

**TALK-TOOL 23: Mit kühlem Kopf kooperieren 128**

**TALK-TOOL 24: Standpunkte vertreten 130**

**TALK-TOOL 25: Grenzen setzen 136**

**TALK-TOOL 26: Fair kritisieren 141**

**TALK-TOOL 27: Angriffe abwehren 145**

**TALK-TOOL 28: Einfluss nehmen 148**

## **Versöhnen können 157**

**SELBST-CHECK: Versöhnen können 158**

**TALK-TOOL 29: Besänftigend kommunizieren 160**

**TALK-TOOL 30: Konflikte entschärfen 163**

**TALK-TOOL 31: Das Beziehungskonto füllen 171**

**TALK-TOOL 32: Loben, anerkennen und bewundern 174**

## **Präsentieren können 179**

**SELBST-CHECK: Präsentieren können 180**

**TALK-TOOL 33: Die große Linie festlegen 182**

**TALK-TOOL 34: Planen, was man sagt 188**

**TALK-TOOL 35: Probieren, wie es läuft 198**

**TALK-TOOL 36: Sich warm laufen 205**

**TALK-TOOL 37: Zeigen, was man draufhat 208**

**TALK-TOOL 38: Zuhörerfragen beantworten 212**

## **Erzählen können 217**

**SELBST-CHECK: Erzählen können 218**

**TALK-TOOL 39: Mit Geschichten überzeugen 220**

**TALK-TOOL 40: Erwünschte Botschaften senden 224**

**TALK-TOOL 41: Das Leben in Worte fassen 229**

## **Schweigen können 237**

**SELBST-CHECK: Schweigen können 238**

**TALK-TOOL 42: Diskret sein 241**

**TALK-TOOL 43: Nicht klagen, nichts sagen 247**

**TALK-TOOL 44: Warten und wirken 252**

**TALK-TOOL 45: Sich auf die Lippen beißen 257**

**TALK-TOOL 46: Genießen und schweigen 260**

## **Schreiben können 263**

**SELBST-CHECK: Schreiben können 264**

**TALK-TOOL 47: Nach Plan arbeiten 267**

**TALK-TOOL 48: Kürzer und klarer schreiben 273**

**TALK-TOOL 49: Die Leser bei Laune halten 280**

**TALK-TOOL 50: Die Vorstellungskraft ankurbeln 286**

## **Talk smart! 294**

**Literatur 296**

**Register 298**