

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung.....	1
2	Einige Erfolgstipps zum Einstieg.....	3
2.1	Erreichen Sie mit der 72 Stunden-Regel Ihre Ziele	3
2.2	Erfolgs- und zielorientiert lernen: Die Kompetenzstufen	4
2.2.1	Übung Kompetenzstufen	7
3	Erfolgsfaktoren in der menschlichen Kommunikation	9
3.1	Warum wir manchmal so tun sollten, als würden wir mit Außerirdischen kommunizieren	10
3.1.1	Übung: Versetzen Sie sich in die Lage Ihres Gegenübers.....	12
3.2	Die Beziehungsebene zählt für den Erfolg.....	14
3.3	Erfolgreich den ersten Eindruck meistern.....	15
3.3.1	Übung zum ersten Eindruck.....	18
3.4	Die Welt ist so, wie wir sie sehen: Interpretation und Wahrnehmung	20
3.4.1	Übung: Wie umgehe ich erfolgreich die Interpretationsfalle? ...	21
3.5	Wie sehen mich andere? Das Johari-Fenster.....	23
3.6	Exkurs: Erfolgreich Feedback geben	25
3.6.1	Ein Feedback ist wie ein Geschenk: Richtig Feedback geben ...	27
3.6.2	Feedback annehmen.....	28
3.6.3	Wann ist es sinnvoll, Feedback zu geben?	29
3.6.4	Regeln für Feedbackgeber	30
3.6.5	Regeln für Feedbacknehmer	30
3.6.6	Ich-Botschaften im Feedback.....	31
3.6.7	Übung: Selbstwahrnehmung.....	32

4	Warum der Körper uns zeigt, was der Kopf denkt: Erfolgreicher Einsatz von Körpersprache in der Kommunikation	34
4.1	<i>Übung:</i> Erfolgreich die Körpersprache verstehen.....	37
4.2	Vier Ohren hören mehr als zwei: Das Kommunikationsquadrat.....	38
4.2.1	<i>Übung</i> zum Kommunikationsquadrat	41
5	Die Landkarte ist nicht das Gebiet: Erfolgsfilter in der Kommunikation.....	42
5.1	Die Erfolgsfilter der Kommunikation	46
5.1.1	Erfolgsfilter Sprache	47
5.1.2	Erfolgsfilter Einstellung.....	49
5.1.3	Erfolgsfilter „sinnvoll“ kommunizieren.....	51
5.1.3.1	<i>Übung:</i> Erfolgreich in der Kommunikation navigieren	53
5.1.3.2	<i>Übung:</i> Welchen Wahrnehmungskanal bevorzugen Sie?	55
5.1.4	Halb voll oder halb leer: Erfolgsfilter Lösungsorientierung	57
5.1.4.1	<i>Übung:</i> Stellen Sie die richtigen Fragen	60
5.1.4.2	<i>Übung:</i> Wegweiser zur Lösung: Die wertschätzende Untersuchung (Appreciative Inquiry).....	61
6	Wer (richtig) fragt, kommuniziert zielorientierter	64
6.1	Die offene Frage	65
6.2	Die geschlossene Frage.....	66
6.3	Die akzeptierende und wiederholende Frage	67
6.4	Die Konkretisierungsfrage	68
6.5	Fragen, die ziel- und lösungsorientiert sind	69
6.6	<i>Übung:</i> Erfolgreicher Einsatz von Fragetechniken	70
7	Durch Zielformulierungen noch erfolgreicher kommunizieren.....	72
7.1	Die magnetische Wirkung von Zielen: Wie formuliere ich Ziele so, dass sie erreicht werden können? ..	74
7.2	<i>Übung</i> zu den Wohlgeformtheitskriterien des Ziels.....	77
7.3	Die SMART Methode	79

8	Die „BIG FIVE“ erfolgreicher und zielorientierter Kommunikation	81
8.1	Zielklarheit	81
8.2	Empathie: In den Mokassins des Anderen laufen	81
8.2.1	Ein kleiner Exkurs: Woher kommt dieses (unbewusste) Spiegeln?	84
8.3	Präsenz: Kommunizieren im „Hier und Jetzt“	85
8.3.1	Übung: Das 10 Steine Modell	87
8.4	Zustandsmanagement: Wie schaffen Sie es, sich in einen guten Zustand zu versetzen?	88
8.4.1	Übung zum Exzellenten Moment	88
8.5	Modeling: „Von anderen lernen“	89
8.5.1	Lernen am Modell	90
8.5.2	Best Practice	94
9	Im Zieleinlauf	96
10	Quellen- und Literaturverzeichnis	97
	Der Autor	98