
Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	1
2	Nicht-Kommunikation tötet	13
2.1	Die neue große Transformation	16
2.2	Wie hütet man einen Sack Flöhe? Freie Agenten in ungewissen Zeiten führen	19
3	Communicate and Live: Durch Sprache führen	21
4	Den DAU dissen bün: Kommunikation in den Neuen Medien	23
4.1	Vom Telefon zum Text	25
4.2	SMS im Business	28
4.3	Empathie-Maschinen	29
4.4	Wir sind connected, aber kommunizieren wir?	31
4.5	Kluft der Generationen	32
4.6	Kommunikatoren gesucht	33
5	„Ich muss, mein Chef ist ein ...“: Die Macht der Sprache	35
5.1	Neudeutsch	39
5.2	Jargon und Blabla	40
5.3	Wort Schafft Wirklichkeit	42
6	Sprache als Gespräch: Sprechen vs. Hören	47
7	Wo genau klemmt Ihre Kommunikation? Die Global Leader Pyramid	53
8	Sender, Signale, Subtexte: Führen durch Hören	63
8.1	Die Macht des Zuhörens	66
8.2	Kurzer Ausflug in die Theorie	71

9	Erklimmen Sie das „Matterhorn des meisterhaften Zuhörens“	75
9.1	Stufe 0: Ignorieren	76
9.2	Stufe 1: Vortäuschen	80
9.3	Stufe 2: Kontrollieren	81
9.4	Stufe 3: Projizieren	87
9.5	Stufe 4: Respektieren	89
9.6	Stufe 5: Einfühlen	92
9.7	Stufe 6: Erzeugen	102
9.8	Stufe 7: Meisterschaft – das Hören anderer hören	103
10	Intermezzo: Sie können auch zu viel zuhören	109
11	Die fünf Todsünden des Sprechens	117
11.1	Todsünde 1: Gerüchte und Tratsch	120
11.2	Todsünde 2: Beurteilung und Klage	124
11.3	Todsünde 3: Entschuldigung und Rechtfertigung	128
11.4	Todsünde 4: Drohung und Ultimatum	128
11.5	Todsünde 5: Schönfärberei und Schmeichelei	130
12	Wirksam sprechen: Sechs offene Geheimnisse	133
12.1	Offenes Geheimnis 1: Deklarationen und Behauptungen	134
12.2	Offenes Geheimnis 2: Verpflichtungen und Versprechen	137
12.3	Offenes Geheimnis 3: Ersuchen und Einladungen	140
12.4	Offenes Geheimnis 4: Wertschätzung und Anerkennung	144
12.5	Offenes Geheimnis 5: Geschichten und Metaphern	145
12.6	Offenes Geheimnis 6: Witz und Humor	147
12.7	Offenes Geheimnis 7: Feedback (geben und annehmen)	149
12.8	Warnhinweise	153
13	Fazit	155
	Anhang: Leitfaden zur Problembehebung	157
	Weiterführende Literatur	167
	Sachverzeichnis	169