

# Inhaltsverzeichnis

## Teil I Die unsichtbare Kraft der Sprache

<b>1 Das Bewusstsein für die Sprachwirkung schärfen . . . . .</b>	<b>3</b>
1.1 Die Funktion der Sprache . . . . .	3
1.2 Absicht und Wirkung in der Kommunikation . . . . .	4
1.3 Worte als Edelsteine oder als wertloses Geröll . . . . .	4
1.4 Worte als machtvolle Stimmungsauslöser . . . . .	5
1.5 Worte wirken wie ein Medikament – auch mit Nebenwirkungen . . . . .	6
1.6 Der Wortschatz ist nicht entscheidend . . . . .	7
1.7 Das Wort-Sortiment und seine Wirkung . . . . .	8
Literatur . . . . .	10
<b>2 Was Worte im Gehirn auslösen . . . . .</b>	<b>11</b>
2.1 Jedes Gehirn interpretiert Worte anders . . . . .	12
2.1.1 Die Quelle von Missverständnissen . . . . .	12
2.1.2 Was bezeugen die Zeugen? . . . . .	13
2.1.3 Im Subjektiven kann es kein Richtig geben . . . . .	14
2.1.4 Auf die Vorgeschichte kommt es an . . . . .	14
2.2 Reise ins Gehirn . . . . .	15
2.2.1 Die Hauptaufgabe des Gehirns: Das Überleben sichern . . . . .	17
2.2.2 Ohne Sinn kein Spaß . . . . .	18
2.2.3 Besichtigung unseres Gehirns . . . . .	19
2.2.4 Unser Gehirn in (Rekord-) Zahlen . . . . .	20
2.2.5 Führung durch ein interessantes Gebäude . . . . .	21
2.2.6 Das Sprachzentrum – unser Heiligtum . . . . .	29
2.2.7 Das emotionale Elefantengedächtnis . . . . .	31
2.2.8 Die sprachliche „Lieblingsspeise“ des Gehirns . . . . .	34
2.2.9 Gehirnegoismus und Gehirnaltruismus . . . . .	37

XIII

2.2.10	Die Aktivierungsausbreitung von Worten .....	43
2.2.11	Wann schaltet das Gehirn die Scheinwerfer an? .....	46
Literatur .....		48
<b>3</b>	<b>Wie aus Worten Verhalten entsteht.....</b>	49
3.1	Das Rätsel der Verhaltensunterschiede.....	49
3.1.1	Wovon das Verhalten eines Menschen abhängt .....	51
3.2	Kommunikationsbedürfnisse richtig erkennen.....	55
3.2.1	Das Bewusstsein über die Erwartungshaltung schärfen....	56
3.2.2	Die acht Wirkfaktoren in der Kommunikation.....	57
3.3	Worte bestimmen das Verhalten langfristig .....	61
Literatur .....		63
<b>Teil II Die erstaunliche Wirkung von Worten</b>		
<b>4</b>	<b>Die verhinderte Flugzeugentführung – Umgang mit schwierigen Menschen.....</b>	67
4.1	Die Flugzeugentführung .....	67
4.1.1	Analyse der sprachlichen Schlüsselemente.....	68
4.1.2	Ein Alleinerbe wird enterbt .....	71
4.1.3	Negative Erlebnisse nicht wiederbeleben.....	72
4.2	Den „Zug“ des Gesprächspartners erkennen .....	73
4.2.1	Vom Hauptabteilungsleiter zum Geschäftsführer.....	74
4.2.2	Die Kommunikation mit schwierigen Menschen.....	75
Literatur .....		80
<b>5</b>	<b>Wie die Sprache Widerstände produziert oder überwindet.....</b>	81
5.1	Druck erzeugt stets Gegendruck.....	81
5.2	Unser persönliches Königreich.....	83
5.3	Der Umgang mit Ja-aber-Menschen und Bedenkenträgern .....	85
5.4	Sprachliche Hardliner und verbale Softies.....	87
5.5	Bessere Gesprächsergebnisse durch Diplomatie .....	89
Lempfohlene Literatur .....		95
<b>6</b>	<b>Die Zunge als Waffe .....</b>	97
6.1	Jeder Streit löst im Gehirn Alarm aus.....	98
6.2	Zwölf Worte lösen einen Dreifachmord aus.....	101
6.2.1	Analyse der Tatauslöser – Umgang mit Konflikten .....	103
6.2.2	Psychische Dickhäuter, Choleriker und Mimosen .....	108

6.3	Nachbarschaftskonflikte . . . . .	110
6.4	Konfliktverstärkende Worte in der Politik . . . . .	113
6.5	Das „verletzte“ Wasser . . . . .	114
6.6	Jammerclubs und Glaspropheten . . . . .	115
6.7	Gute Worte, schlechte Wirkung – böse Worte, gute Wirkung . . . . .	117
6.7.1	Gregorianische Choräle im Kuhstall . . . . .	119
6.7.2	Schubumkehr durch böse Worte. . . . .	120
6.8	Die Abschiedsworte eines Serienmörders: Aus Mr. Hyde wird Dr. Jekyll? . . . . .	121
	Literatur . . . . .	122
<b>7</b>	<b>Worte im Unternehmen – Gewinnbringer und Gewinnkiller . . . . .</b>	<b>123</b>
7.1	Gehirngerechte Präsentationen. . . . .	124
7.1.1	Das richtige Priming bei einer Präsentation. . . . .	125
7.2	Reden halten: Gebannte Zuhörer statt gähnende Gesichter . . . . .	128
7.2.1	Spannung erzeugen . . . . .	131
7.2.2	Wer auf den Mund gefallen ist, sollte wieder aufstehen . . . . .	134
7.2.3	Frei reden, statt sich an das Manuskript klammern . . . . .	135
7.3	Bei Besprechungen den Gehirnegoismus nutzen . . . . .	136
7.4	Geld statt anerkennender Worte? . . . . .	141
7.4.1	Führungskräfte verweigern die Anerkennung . . . . .	142
7.4.2	Dopamin zwischendurch . . . . .	143
7.4.3	Eindeutige Zahlen – ein Beispiel aus der Logistikbranche . . . . .	144
7.5	Das Wording für die Karriere . . . . .	146
7.5.1	Lösungsmöglichkeiten statt Probleme . . . . .	147
7.5.2	Das richtige Wording bei Bewerbungsgesprächen. . . . .	148
7.6	Mobbing: Den Köchen der Gerüteküche die Suppe versalzen . . . . .	149
	Literatur . . . . .	151
<b>8</b>	<b>Worte im Sport entscheiden über Siege und Niederlagen . . . . .</b>	<b>153</b>
8.1	Hard- und Software des Erfolgs. . . . .	154
8.1.1	Kraftstoff Motivation . . . . .	155
8.1.2	Keine Sache der Willensstärke . . . . .	156
8.1.3	Bedürfniswandel . . . . .	157
8.1.4	Das emotionale Korsett stärken . . . . .	158
8.1.5	Falsche Motivation – ein Schuss nach hinten . . . . .	160
8.2	Leistungsunterschiede trotz ähnlicher Bedingungen . . . . .	160
8.3	Optimales, nicht maximales Motivationslevel . . . . .	162

8.4	Misserfolge im Nacken: „Eigentore“ vermeiden .....	164
8.4.1	Eigentor Nummer 1: Druckverstärkung.....	165
8.4.2	Eigentor Nummer 2: Sinkendes Spielertrauen in den Trainer .....	166
8.4.3	Eigentor Nummer 3: Die spielerische Lockerheit fehlt .....	167
8.4.4	Bart ab – Yogamatten her?.....	168
8.5	Resümee: Positive und negative Stresswirkungen im Fußball .....	170
8.5.1	Adrenalin, ein Botenstoff mit zwei Seiten .....	170
8.5.2	Siegestore verhindern – ein Beispiel aus der deutschen Bundesliga.....	171
	Empfohlene Literatur.....	172
9	<b>Die Sprache der Politik: Falsche Rhetorik kostet Wählerstimmen.</b> .....	173
9.1	„Yes-We-Can-Parolen“ sind zu wenig .....	174
9.2	Das Buddha-Prinzip .....	176
9.2.1	Die Mutter der Nation gegen die Verbalmachos der SPD ..	176
9.2.2	Buddha- Prinzip versus kühle Sachlogik .....	179
9.3	Kooperation oder Konfrontation?.....	180
9.4	Sonntagsworte und Montagsworte .....	182
9.5	Dopamin bei Wahlkampfreden.....	183
9.6	Fehlende Gesprächskultur: politische „Lehrbeispiele“ .....	185
9.7	Zehn Punkte einer glaubhaften Politrhetorik .....	187
9.8	Kann der Notar helfen, Wähler zu gewinnen? .....	189
	Literatur.....	190
10	<b>Wie Pädagogen vom Lehrer-Lämpel-Prinzip profitieren.</b> .....	193
10.1	Zu viel Nachhilfeunterricht – woran liegt das? .....	194
10.2	Die Lernmotivation erhöhen.....	196
10.3	Wissen richtig verpacken .....	197
10.3.1	Punkt 1: Das Wissen personalisieren – Einstein trug keine Socken .....	198
10.3.2	Punkt 2: Den Lernstoff emotionalisieren – mit einem abgeschnittenen Ohr .....	199
10.3.3	Punkt 3: Direkte Bezüge zum Leben herstellen – Die Schatten in der Höhle .....	201
10.3.4	Punkt 4: Den Geschichtenhunger stillen – mit Clowns in der Wissenschaft .....	203
10.3.5	Punkt 5: Einwände überwinden .....	207
10.3.6	Interaktives Whiteboard, statt Tafel mit Kreide? .....	207
10.4	Ermutigende Worte der Eltern und Pädagogen.....	208

10.5 Hemmnisse durch überfrachtete Lehrpläne .....	210
10.5.1 Zwölf Regenwurmarten und ein stockender Kartoffelverkauf.....	210
10.5.2 Ein See und viele falsche Fragen.....	211
10.5.3 „Privater“ PISA-Test .....	212
10.6 Verstand und Vergnügen .....	214
Literatur .....	215
<b>11 Verbales Feintuning für Liebe und Erotik.....</b>	<b>217</b>
11.1 Legendenbildungen über den Sprachstil von Mann und Frau .....	218
11.1.1 Legende 1: Männer sprechen nicht über Gefühle .....	218
11.1.2 Legende 2: Männer sprechen auf visuelle Reize an, Frauen auf akustische.....	219
11.1.3 Legende 3: Mann und Frau haben unterschiedliche Sprachzentren.....	220
11.2 Die Hälfte aller Seitensprünge ist verbal provoziert.....	223
11.3 Körperliche Reaktionen durch Konditionierung.....	225
11.4 Wirksames erotisches Feintuning.....	227
11.4.1 Tipp 1: die liebevollen Seiten täglich sehen.....	228
11.4.2 Tipp 2: das Kopfkino zurückspielen – das emotionale Gedächtnis anzapfen .....	230
11.4.3 Tipp 3: Bilder im Kopf entstehen lassen – die Kunst der Andeutung .....	231
11.4.4 Tipp 4: Chili statt Salbei.....	232
11.4.5 Tipp 5: Routine durchbrechen – spontane Worte haben die stärkste Kraft .....	234
Literatur .....	235
<b>12 Sprache und Gesundheit: Was der Arzt sagt, hat immer Nebenwirkungen .....</b>	<b>237</b>
12.1 Lassen sich Körper, Geist und Seele wirklich trennen?.....	238
12.2 Versetzt der Glaube tatsächlich Berge? .....	240
12.2.1 Die Placebo-Wirkung.....	241
12.2.2 Der böse Bruder vom Placebo .....	243
12.3 Die sensible Arzt-Patienten Beziehung .....	244
12.3.1 Übertragungssphänomene .....	246
12.3.2 Das Gespräch mit dem Patienten .....	247
12.3.3 Negative Erwartungshaltungen nicht begünstigen, positive fördern.....	249
12.3.4 Wording-Beispiele für das Patientengespräch .....	250

<b>12.4 Nocebo-Worte: Was Angehörige von Kranken besser vermeiden . . . . .</b>	<b>253</b>
12.4.1 Ratschlag 1: nicht zu ausführlich oder im Detail über die Krankheit sprechen. . . . .	253
12.4.2 Ratschlag 2: keinen falschen Trost spenden. . . . .	254
12.4.3 Ratschlag 3: keine negativ besetzten Worte verwenden. . . . .	254
12.4.4 Ratschlag 4: dem Menschen zuwenden, nicht der Krankheit . . . . .	255
12.4.5 Ratschlag 5: Schuldgefühle nicht verstärken . . . . .	256
Literatur . . . . .	257
 <b>Teil III Sprachprofiling</b>	
<b>13 Verräterisches aus dem Mund. . . . .</b>	<b>261</b>
13.1 Ihre Werkzeuge als Sprachprofiler . . . . .	261
13.2 Was + Wie = Wer . . . . .	263
13.2.1 Das „Zusätzliche“ als Hinweis auf die Persönlichkeit. . . . .	264
13.2.2 Vorschnelle Bewertungen vermeiden . . . . .	266
13.3 Die Sprache als DNA der Senderpersönlichkeit. . . . .	269
13.3.1 Wie gut kennt man die Menschen, die man gut kennt? . . . . .	270
13.3.2 Verräterische Sprache . . . . .	271
13.3.3 Bedürfnisse und innerer Antrieb . . . . .	281
13.3.4 Was wird aus guten Vorsätzen? . . . . .	283
13.4 Aufschlussreiche Gedanken- und Fantasiewelten . . . . .	284
13.4.1 Zutritt zu verbotenen Filmen im Kopfkino . . . . .	284
13.4.2 Den verbalen Schleier lüften . . . . .	285
13.4.3 Die „Lieblingszeit“ . . . . .	289
13.4.4 Täter oder Opfer? . . . . .	290
13.4.5 Was jemand über seine Eltern sagt, ist vielsagend . . . . .	291
Literatur . . . . .	292
<b>14 Verbale Tarnkappen erkennen . . . . .</b>	<b>293</b>
14.1 Ursache und Ziel unterscheiden . . . . .	294
14.2 Vom Wissen der Vernehmungsspezialisten profitieren . . . . .	295
14.2.1 Lieber dreimal nachhaken als einmal getäuscht werden . . . . .	295
14.2.2 Verräterische Signale sind Gold wert . . . . .	296
14.2.3 Welche Töne schlägt Ihr Gegenüber an? . . . . .	297
14.2.4 Die dynamische Interpretation der nonverbalen Signale . . . . .	299
14.3 Einsatz der investigativen Interviewmethode bei der Mitarbeiterauswahl . . . . .	302

14.3.1 Stufe 1: eine „wahrheitsfördernde“ Atmosphäre schaffen . . . . .	302
14.3.2 Stufe 2: verhaltensorientierte, investigative Fragen stellen . . . . .	303
14.3.3 Nicht mit Fragen im Trüben fischen. . . . .	304
14.3.4 Fallbeispiel: Dunkle Flecken in der Persönlichkeit . . . . .	307
14.3.5 Einsatzmöglichkeiten der investigativen Interviewtechnik. . . . .	310
14.4 Die drei gefährlichsten Fallen im eigenen Kopf. . . . .	312
14.4.1 Dem ersten Eindruck niemals vertrauen . . . . .	313
14.4.2 Ähnlich ist nicht gleich. . . . .	314
14.4.3 Sich selbst im anderen sehen: Wer ist wie? . . . . .	315
14.5 Beziehungs- und Liebesbetrüger: Täuschen mit der verbalen Tarnkappe. . . . .	318
Empfohlene Literatur. . . . .	327
<b>Resümee: Erste Worte, letzte Worte . . . . .</b>	<b>329</b>