

Inhaltsverzeichnis

Teil I Die unsichtbare Kraft der Sprache

1 Das Bewusstsein für die Sprachwirkung schärfen	3
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
2 Was Worte im Gehirn auslösen	11
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 Gehirngoismus 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
3	Wie aus Worten Verhalten entsteht.	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
 Teil II Die erstaunliche Wirkung von Worten		
4	Die verhinderte Flugzeugentführung – Umgang mit schwierigen Menschen.	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
5	Wie die Sprache Widerstände produziert oder überwindet.	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
	Empfohlene Literatur.	95
6	Die Zunge als Waffe	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 Tatuslöser – 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
7	Worte im Unternehmen – Gewinnbringer und Gewinnkiller	123
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 Gerüchteküche die Suppe versalzen.	149
	Literatur.	151
8	Worte im Sport entscheiden über Siege und Niederlagen	153
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 Spielervertrauen 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	Die Sprache der Politik: Falsche Rhetorik kostet Wählerstimmen	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 Polithetorik	187
9.8	Kann der Notar helfen, Wähler zu gewinnen?	189
	Literatur	190
10	Wie Pädagogen vom Lehrer-Lämpel-Prinzip profitieren	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
11 Verbales Feintuning für Liebe und Erotik	217
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
12 Sprache und Gesundheit: Was der Arzt sagt, hat immer Nebenwirkungen	237
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 Übertragungsphänomene	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

12.4	Nocebo-Worte: Was Angehörige von Kranken besser vermeiden . .	253
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

Teil III Sprachprofiling

13	Verräterisches aus dem Mund.	261
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
14	Verbale Tarnkappen erkennen	293
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
Resümee: Erste Worte, letzte Worte	329