

1. Einleitung	9
2. Kommunikationsgrundlagen	17
2.1 Kommunikationsbasis	19
2.2 Rolle und Beziehung	20
2.3 Emotionen	23
2.4 Vier Ebenen nach Schulz von Thun	25
2.4.1 Kommunikationstest zu den vier Ebenen	31
2.4.2 Auswertung des Kommunikationstests	35
2.5 Para- und nonverbale Ebene	37
3. Übungen	43
Case 1: Alte Freunde	45
Case 2: Die Terminfindung	48
Case 3: Die E-Mail-Anfrage	52
Case 4: Die Beschwerde	55
Case 5: Die Perfektionistin	58
Case 6: Erwartungen	64
Case 7: Die Wut-Mail	68
Case 8: Die gute Freundin	71
Case 9: Die Vorgesetzte	75
Case 10: Das Meeting	79
4. Handlungsempfehlungen anhand eines Tests	85
5. Weiterführende Literatur für die Praxis – mit Kommentaren	95