

Inhaltsverzeichnis

I Kennenlernen		
Einander kennenlernen	8	
1 Wie leicht fällt es mir, auf andere Menschen zuzugehen?	9	
2 Das Krokodilspiel	10	
3 Das Interview	10	
4 Das Zifferblatt	11	
5 Das Glas Wasser	12	
6 Spieglein, Spieglein ...	13	
7 Das Haus-Baum-Hund-Spiel	14	
8 Wir erarbeiten gemeinsam Klassenspielregeln mit der Moderationsmethode	15	
Sich selbst besser kennenlernen	19	
1 Wie gut kenne ich mich? Wie sehen mich andere?	20	
2 Das Selbstwertgefühl	23	
3 Die selektive Wahrnehmung	24	
4 Der erste Eindruck	25	
5 Die Glaubwürdigkeit	27	
6 Die eigene Einstellung	28	
7 Feedback geben und nehmen	30	
7.1 Das Joharifenster	31	
7.2 Feedbackregeln	32	
II Miteinander reden	3	
Was ist Kommunikation?	36	
1 Wie kommunikativ bin ich?	37	
2 Einleitung	37	
3 Wie kommunizieren wir?	38	
3.1 Drei wesentliche Kommunikationsaspekte nach Paul Watzlawick	39	
3.2 Das Kommunikationsdreieck	40	
3.2.1 Die Sach- und Beziehungsebene	40	
3.2.2 Verbale und nonverbale Kommunikation	41	
3.3 Die Vielseitigkeit einer Nachricht	42	
3.4 Einweg- und Zweiwegkommunikation	44	
3.5 Direkte und indirekte Kommunikation	46	
3.6 Kommunikation auf unterschiedlichen Ebenen	46	
4 Die Distanzzenen	47	
5 Wie verbessern Sie die Gesprächskultur?	49	
Die Macht der Sprache	52	
1 Einleitung	53	
2 Die Verständlichkeit	54	
3 Die Fragen	56	
4 Zuhörerorientiert formulieren	60	
Die Macht der Körpersprache	62	
1 Nonverbale Botschaften	63	
2 Die Mimik	64	
3 Die Gestik	65	
4 Die Körperhaltung	66	
5 Der Händedruck	67	
6 Der Blickkontakt	68	
7 Die Sprechdynamik	69	
III Ich im Team	71	
Arbeiten im Team	72	
1 Wie teamorientiert bin ich?	73	
2 Was versteht man unter Teamarbeit?	73	
3 Wie entwickeln sich Teams?	74	
4 Welche Rollen gibt es im Team?	76	
4.1 Rollen in Teams nach John Spencer und Adrian Pruss	76	
4.2 Gesprächstypen nach Magda Kelber	81	
5 Besprechungen in Teams	82	
5.1 Gute Vorbereitung	83	
5.2 Straffe Durchführung	83	
5.3 Gute Besprechungsleitung	84	
5.4 Ordentliche Nachbereitung	84	
Herausforderungen in Teams	87	
1 Wie konfliktfähig bin ich?	88	
2 Ein Konflikt als Chance	88	
3 Häufige Konfliktfaktoren	89	
4 Der Umgang mit Konflikten	90	
4.1 Konflikte vermeiden	90	
4.2 Konflikte ignorieren	92	
4.3 Konflikten konstruktiv begegnen	93	
5 Wie soll ein/eine Teamleiter/in in Konfliktsituationen vorgehen?	95	
6 Mobbing, Bossing und Stalking	97	
6.1 Mobbing	97	
6.2 Bossing	98	
6.3 Stalking	99	

IV Mein Lebens- und Arbeitsalltag	101				
Richtiges Benehmen – Business Behaviour					
1 Kleidung	102	2	Arbeitsunterlagen erstellen	138	
2 Pünktlichkeit	103	2.1	Informationen beschaffen – Informationsquellen	138	
3 Private Einladung	105	2.2	Richtiges Sichten und Sammeln	140	
4 „Verzeihung“, „bitte“, „danke“	106	2.3	Strukturieren von Texten	141	
5 Schriftsprache oder Umgangssprache	106	3	Effektiv lesen	142	
6 Grüßen und Begrüßen	107	Ich organisiere mich selbst			
7 Vorstellen oder Bekanntmachen	108	1	Wie verlässlich bin ich?	146	
8 Per „Du“ oder per „Sie“?	109	2	Was ist Motivation?	147	
9 Visitenkarte	109	3	Was ist Stress?	147	
10 Kundenbetreuung im Unternehmen	110	4	Gesund leben	152	
11 Tischetikette	111	5	Konzentration	155	
12 Small Talk	113	6	Aktivitäten effektiv planen und organisieren	158	
13 Internationales Parkett	115	6.1	Ziele setzen	159	
Lernen – ein spannender Teil unseres Lebens					
1 Wie geht es mir beim Lernen?	117	6.2	Aufgaben bearbeiten	160	
2 Ein Leben lang neugierig sein	118	6.3	„Aufschieberitis“	161	
3 Unser Gehirn	118	6.4	Delegieren	162	
3.1 Aufbau unseres Gehirns	120	6.5	Nein sagen	163	
3.2 Die linke und rechte Gehirnhälften	120	6.6	Tagesplanung	163	
4 Richtiges Lernen	121	6.7	Unterbrechungen	164	
4.1 Die Lerntypen	125	6.8	Checklisten	165	
4.2 Effektiv und effizient lernen	125	6.9	Kalenderführung	165	
4.3 Zwölf Schritte zum Lernerfolg	126	6.10	Ablagetechniken	166	
5 Prüfungen erfolgreich bestehen	127	Kreativitätstechniken			
5.1 Prüfungsvorbereitung	129	1	Überblick über Kreativitätstechniken	168	
5.2 Vorgehen bei Prüfungen	130	2	Brainstorming	169	
5.3 Prüfungsnachbereitung	130	3	Die sechs W-Fragen	170	
Aufzeichnungen führen und Arbeitsunterlagen erstellen					
1 Aufzeichnungen führen – Notizen, Mitschriften, Protokolle und Berichte	131	4	Mindmapping	171	
1.1 Notizen	132	5	Clustering/Wortsonne	172	
1.2 Mitschriften	133	6	Lotusblütentechnik	174	
1.3 Protokolle	133	7	Denkstühle (Walt-Disney-Methode)	175	
1.4 Berichte	134	8	Denkhüte	176	
		Anhang			177
		Stichwortverzeichnis			179
		Bildnachweis			182
					184