

Inhaltsverzeichnis

<b>I Kennenlernen</b>		
<b>Einander kennenlernen</b>		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
<b>Sich selbst besser kennenlernen</b>		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
<b>II Miteinander reden</b>		35
<b>Was ist Kommunikation?</b>		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 Distanzzonen	47
5	Wie verbessern Sie die Gesprächskultur?	49
<b>Die Macht der Sprache</b>		52
1	Einleitung	53
2	Die Verständlichkeit	54
3	Die Fragen	56
4	Zuhörerorientiert formulieren	60
<b>Die Macht der Körpersprache</b>		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
<b>III Ich im Team</b>		71
<b>Arbeiten im Team</b>		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
<b>Herausforderungen in Teams</b>		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

<b>IV</b>	<b>Mein Lebens- und Arbeitsalltag</b>	<b>101</b>		
	<b>Richtiges Benehmen – Business Behaviour</b>	<b>102</b>		
1	Kleidung	103	2	Arbeitsunterlagen erstellen 138
2	Pünktlichkeit	105	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		<b>Ich organisiere mich selbst 146</b>
7	Vorstellen oder Bekanntmachen	108	1	Wie verlässlich bin ich? 147
8	Per „Du“ oder per „Sie“?	109	2	Was ist Motivation? 147
9	Visitenkarte	109	3	Was ist Stress? 152
10	Kundenbetreuung im Unternehmen	110	4	Gesund leben 155
11	Tischetikette	111	5	Konzentration 158
12	Small Talk	113	6	Aktivitäten effektiv planen und organisieren 158
13	Internationales Parkett	115	6.1	Ziele setzen 159
	<b>Lernen – ein spannender Teil unseres Lebens 117</b>		6.2	Aufgaben bearbeiten 160
1	Wie geht es mir beim Lernen?	118	6.3	„Aufschieberitis“ 161
2	Ein Leben lang neugierig sein	118	6.4	Delegieren 162
3	Unser Gehirn	120	6.5	Nein sagen 163
3.1	Aufbau unseres Gehirns	120	6.6	Tagesplanung 163
3.2	Die linke und rechte Gehirnhälfte	121	6.7	Unterbrechungen 164
4	Richtiges Lernen	125	6.8	Checklisten 165
4.1	Die Lerntypen	125	6.9	Kalenderführung 165
4.2	Effektiv und effizient lernen	126	6.10	Ablagetechniken 166
4.3	Zwölf Schritte zum Lernerfolg	127		<b>Kreativitätstechniken 168</b>
5	Prüfungen erfolgreich bestehen	129	1	Überblick über Kreativitätstechniken 169
5.1	Prüfungsvorbereitung	130	2	Brainstorming 170
5.2	Vorgehen bei Prüfungen	130	3	Die sechs W-Fragen 171
5.3	Prüfungsnachbereitung	131	4	Mindmapping 172
	<b>Aufzeichnungen führen und Arbeitsunterlagen erstellen 132</b>		5	Clustering/Wortsonne 174
1	Aufzeichnungen führen – Notizen, Mitschriften, Protokolle und Berichte	133	6	Lotusblütentechnik 175
1.1	Notizen	133	7	Denkstühle (Walt-Disney-Methode) 176
1.2	Mitschriften	134	8	Denkhüte 177
1.3	Protokolle	135		<b>Anhang 179</b>
1.4	Berichte	136		<b>Stichwortverzeichnis 182</b>
				<b>Bildnachweis 184</b>