

SUB Hamburg



B/83850

Klemens Peterhoff

**Verstehen und Verständigung
Kommunikation und Verhalten**

Brühl/Rheinland 2008

Inhalt

Einleitung	1
Austausch und Verhalten:	
Kommunikation.....	7
Axiome der Kommunikation.....	17
Mit vier Ohren: Die vier Seiten einer Nachricht	30
Überzeugen und gewinnen: Die Beziehungsebene	39
Das passende Ambiente	44
Kommunikation und Gesprächsführung	54
Fragen und Führen	55
Was verstehen wir unter Aktiv Zuhören?.....	59
Im Interesse Ihres Partners: Sinnvoll argumentieren.....	66
Einwände und Vorwände	68
Abschluss und Gesprächsabschluss.....	73
Erfolgreich verhandeln: Das Harvard-Konzept.....	74
Vor größeren Gruppen	79
Präsentation und Rhetorik	79
Was verstehen wir unter Rhetorik?	79
Wie Sie Vorträge aufbauen können:	
Gliederung und Argumentation.....	80
Wie Sie wirksam formulieren können:	
Hinweise zur sprachlichen Gestaltung	83
Gesprächsleitung und Moderation	90
Wie reagieren Sie auf Kritik?.....	97
Was verstehen wir unter Kritik?.....	97
Themenzentrierte Interaktion	107
Feedback-Regeln.....	111
Konflikte können nützlich sein	113
Was verstehen wir unter Konflikten?.....	113
Die Rolle der Emotionen.....	117
Konflikt und Kommunikation	120
Muss immer nur einer gewinnen?	120
Ich-Zustände.....	121
Transaktionen	124
Kommunikation und Verwaltung: Ausblick	130
Literaturhinweise.....	131