

# Inhalt

---

---

Vorwort . . . . .	xiii
<b>1 Kommunikation: eine erlernte Fertigkeit . .</b>	<b>1</b>
Ein Set von Fertigkeiten . . . . .	4
Fortgeschrittene Fertigkeiten in Kommunikation und Selbsterkenntnis . . . . .	17
<b>2 Drei Blitzfertigkeiten . . . . .</b>	<b>19</b>
Veränderung innerer Zustände . . . . .	21
Überprüfen Sie Ihren Zustand . . . . .	22
Blitzfertigkeit 1: Wie negative Tonbänder zu kontrollieren sind	23
Überprüfen Sie Ihr Energieniveau . . . . .	26
Blitzfertigkeit 2: Wie Kommunikation zu „mischen“ ist, um die Energie zu steigern . .	28
Pauls „Mischung“ . . . . .	32
Blitzfertigkeit 3: Wie Sie Ihre Reaktion in einem kritischen Moment schnell verbessern können	36
<b>3 Die Zielkombination . . . . .</b>	<b>39</b>
Der Dovetailing-Kreis . . . . .	40
Wenn Sie die Zielkombination vergessen . . .	43
Antworten auf Fragen . . . . .	47
Die Zielkombination führt zu einem Geschäftsabschluß . . . . .	54
<b>4 Negative Kommunikationsmuster . . . . .</b>	<b>57</b>
Überlegenheit . . . . .	59

---

---

Unterlegenheit . . . . .	60
Tadeln . . . . .	62
Klagen . . . . .	64
Schuld . . . . .	68
Entschuldigen . . . . .	71
Muster-Unterbrechung: eine wirkungsvolle Intervention . . . . .	76
<b>5 Kommunikation mit Hilfe von Metaphern .</b>	<b>81</b>
Einfache Metaphern . . . . .	83
Standpunkt-Metaphern . . . . .	84
Komplexe Metaphern . . . . .	85
Schaffung einer komplexen Metapher . . . . .	85
Gegenwärtiger Zustand . . . . .	86
Erwünschter Zustand . . . . .	86
<b>6 Kongruent kommunizieren . . . . .</b>	<b>95</b>
Unsere zwei Gehirnhälften . . . . .	99
Teilpersönlichkeiten beeinflussen das Verhalten . . . . .	101
Identifikation und Introjektion . . . . .	104
Kongruenz: die Integration von Teilen . . . . .	109
<b>7 Ein neuer Rahmen . . . . .</b>	<b>117</b>
Reframing . . . . .	121
Rogers Reframe . . . . .	125
Die Absicht hinter der Krankheit . . . . .	128

---

---

<b>8</b>	<b>Erkenntnisse über das Lernen:</b>	
	Eine Feier für das Gehirn . . . . .	133
	Kurzzeitgedächtnis . . . . .	136
	Langzeitgedächtnis . . . . .	137
	Stimulus-Response (Gewohnheitslernen) . . .	139
	Kognitives Gedächtnislernen (Stimulus-Response plus Assoziationen) . . .	140
	Verhaltenspsychologie versus kognitive Psychologie . . . . .	144
	Eine neue Theorie über Verhaltensänderungen	145
	September-Einschreibung! . . . . .	154
	Engramme . . . . .	156
	Bewußtwerdung von Mustern . . . . .	158
<b>9</b>	<b>Der Ressource-Zustand . . . . .</b>	<b>163</b>
	Das Gehirn als Leuchtanzeige . . . . .	164
	Schlüsselhinweis: ein geplanter Stimulus . . .	166
	Ressource-Zustand: eine geplante Reaktion .	166
	Rückschau auf Stimulus-Response-Muster . .	167
	Aufbau eines Ressource-Zustandes . . . . .	167
	Sehen, hören, fühlen Sie das Erlebnis . . . . .	168
	Ein Kreis in Aktion . . . . .	172
	Ein Blumen-Kreis . . . . .	176
	Generalisieren Sie die Reaktion . . . . .	182
<b>10</b>	<b>Das Stapeln von Ressource-Zuständen . . . . .</b>	<b>185</b>
	Stapeln Sie Ihre Ressourcen . . . . .	186
	Exzellenz kann zur Gewohnheit werden . . .	189

---

---

Ein Wort für Skeptiker . . . . .	189
Wenn Sie eine Niete ziehen . . . . .	192
Neue Richtungen . . . . .	195
<b>11 Switching Marquees . . . . .</b>	<b>203</b>
Veränderung einer Reaktion . . . . .	204
Dem Gehirn eine Wahl bieten . . . . .	212
Change History . . . . .	217
<b>12 Verlernen von Furcht . . . . .</b>	<b>223</b>
Verlernen einer Angstreaktion . . . . .	226
Ängste auslöschen (erase fears) . . . . .	227
Ein Wort für die Berater . . . . .	233
Paul und die Bären . . . . .	236
Nahe beim Wasser . . . . .	238
Schlußbemerkung . . . . .	241
Nachwort . . . . .	245
Anhang: Eine Parts Party . . . . .	249
Anmerkungen . . . . .	255
Glossar . . . . .	257
Bibliographie . . . . .	263
Sachwortregister . . . . .	273