

# Inhalt

Vor-Wörter	7
1. Der Ursprung unserer Wörter	11
2. Die Macht des Wortes	17
3. Das Sender-Empfänger-Modell	20
4. Das Kommunikationsquadrat	27
5. Der Kommunikationsstil	54
6. Smalltalk, oder das erste Wort	63
7. Position und Körpersprache	77
8. Das Konfliktgespräch	82
9. Respektvoll kommunizieren	94
10. Berufliche Kommunikation	105
11. Satz- und Wortzeichen	122
12. Der Obama-Mythos – Begeistern und überzeugen mit dem Wort!	130
13. Die Sprache von Mann und Frau	143
14. Der deutsche Wortschatz und dessen Veränderung	153
15. Sagen/Schreiben Sie es positiv!	165
16. Telefonieren – die Macht der Stimme und des Wortes	197
17. Das Wort bei E-Mail und Brief	212
Anhang	225
Test: „Kommunikationsquadrat“ – Selbsteinschätzung	226
100 positive Wörter	231
Literatur	233
Zeilen zum Dank	239