

**Cornelia & Stephan Schwarz**

# **Richtig gut rüberkommen**

**Wie Sie empathisch und  
erfolgreich kommunizieren**

**Mit Praxisübungen**

dtv

# Inhalt

Einleitung 9

## **1 Warum wir zum Spiegeln geboren sind - und es trotzdem verlernt haben 17**

Missverständnisse basieren auf Asymmetrie 17

Der Mensch - das soziale Wesen 21

Wie wir andere instinktiv spiegeln 25

Das Glück der Zugehörigkeit 29

Fehlende Spiegelung in der Alltagskommunikation 34

Gründe für fehlende Empathie 36

Kann man Empathie trainieren? 41

Wie Spiegelung Konflikte löst 45

## **2 Wie Sie das Spiegeln perfektionieren - und dabei eine ganze Menge über sich selbst erfahren 49**

Warum unser Coaching Ihnen Sicherheit im Umgang  
mit anderen Menschen gibt 49

Die Voraussetzungen gelingender Kommunikation 53

Die Rolle der Beziehungsdynamik 57

Was passiert, wenn die Spiegelung ausbleibt 61

Spiegelung - fauler Kompromiss oder  
authentisches Handeln? 65

Die reife Form der Authentizität 69

Entwickeln Sie Steuerungskompetenz 75

Formen Sie ein glückliches Gehirn! 83

## **3 Was Spiegeln im Einzelnen bedeutet - Übungen für jeden Tag 87**

Empathisches Spiegeln 87

Die Bedeutung des Zuhörens 90

Die Bedeutung der Stimme 105  
Die Bedeutung der Mimik 118  
Die Bedeutung der Körpersprache 130  
Die Bedeutung innerer Einstellungen und Wertesysteme 143  
Die Bedeutung der Meta-Programme 157  
Woran erkenne ich, dass ich gut spiegele? 173

#### **4 Warum Empathie eine Frage des Bewusstseins ist - und wie sie sich auf Ihre Kommunikation auswirkt 175**

Der Unterschied zwischen bewusster und  
unbewusster Kommunikation 175  
Die positive Wirkung von Akzeptanz 181  
Vertrauen, die Brücke zum Gegenüber 186  
Veränderungsmanagement mithilfe von Ressourcen 193  
In einen guten inneren Zustand gelangen 199  
Die sichere Feedbackkontrolle 206  
Empathie als Krisenkompetenz 211  
Selbstwahrnehmung und Selbstkompetenz 220

#### **5 Zusammenfassung: Tipps für mehr Empathievermögen - und wie Sie dadurch Ihren Alltag entstressen 225**

Mehr Leichtigkeit in die Kommunikation bringen 225  
Fragetechniken kultivieren 229  
Komfortzonen erkunden 234  
Durch Empathie Konflikte moderieren 237  
Gefühle zulassen 245  
Die Seele entmüllen 250  
Sich abgrenzen 252

Schlussbemerkung 255