

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	9
1 Überzeugungssituationen vorbereiten	11
1.1 Personen	14
1.1.1 Handlungsmotivationen	14
1.1.2 Was bist du denn so für'n Typ?	18
1.1.3 Einflussnehmende Personen	24
1.2 Anlass	27
1.3 Zeit/Ort	28
1.3.1 Ort	29
1.3.2 Zeit	30
1.4 Sache	32
2 Argumente vorbereiten	35
2.1 Der strukturelle Aufbau eines Kernarguments	35
2.2 Alternative zum Kernargument	39
3 Gespräche vorstrukturieren	47
3.1 Die Gesprächseröffnung	48
3.1.1 Small Talk hilft, in das Gespräch zu finden	48
3.1.2 Gesprächsziele sorgen für eine Richtung	51
3.1.3 Basic Facts – damit alle vom Gleichen sprechen	53
3.2 Die Diskussion und Auseinandersetzung	55
3.3 Ergebnissicherung und Gesprächsausklang	57
4 Verhandlungen planen	61
4.1 Vorbereitung und Zielplanung	61
4.2 Sondierungsgespräche führen	63
4.3 Generelle Strategieplanung	65
4.3.1 Spiel mit den Verhandlungsphasen	65
4.3.2 Spiel mit Kompetenzen	66
4.3.3 Spiel mit unterschiedlichen Verhandlungsrollen	67
4.3.4 Spiel über Bande	69
4.3.5 Der kooperative Verhandlungsstil	70
4.3.6 Der konsequente Verhandlungsstil	71
4.3.7 Der grenzwertige Verhandlungsstil	73

5	Reden/Präsentationen rund um die Argumente planen	77
5.1	Informationsvorträge	78
5.2	Entscheidungsvorträge	84
5.2.1	Der schlichte Entscheidungsvortrag	84
5.2.2	Der dialektische Entscheidungsvortrag	89
5.3	Politische Reden – Storytelling	94
5.3.1	Die Grundprinzipien einer guten Story	96
5.3.2	Die Heldenreise	97
5.3.3	Einfache Story-Arten	102
5.4	Festreden	105
5.4.1	Festrede auf eine Person	106
5.4.2	Festrede auf einen Ort	107
6	Wirkungsverstärker für Ihre Ausführungen: Rhetorische Stilmittel	111
6.1	Stilmittel mit zusammenfassendem Charakter: Klangfiguren	112
6.2	Stilmittel mit detailverstärkendem Charakter: Wortfiguren	114
6.3	In Vorträgen sichern sie die Aufmerksamkeit: Satzfiguren	116
6.4	Die Zuhörer zum Mitdenken bewegen: Sinnfiguren	118
7	Gespräche führen	121
7.1	Richtig fragen	123
7.2	Sinnlich-lebendige Sprache	131
7.3	Nachvollziehbare Sprache	135
7.4	Zuhören	139
7.5	Wertschätzende Kommunikation	144
7.6	Positive Formulierungen	148
8	Konfliktgespräche	153
8.1	Welche Ursachen können Konflikte haben?	156
8.2	Neun Eskalationsstufen von Konflikten	160
8.3	Generelle Techniken zur Konfliktlösung	162
8.4	Methodik der Konfliktgesprächsführung	164
9	Kritikgespräche	171
9.1	Kritik schlüssig darlegen	171
9.2	Beobachtungsfehler	173
10	Verkaufsgespräche	179
11	Verhandlungen	187
11.1	Verhandlungen voranbringen	189
11.2	Verhandlungen mit mehreren Interessensgruppen zugleich	192

11.3	Manipulationsstrategien	192
12	Fachdiskussionen/Diskussionsrunden	195
12.1	Wer trägt die Verantwortung für einen erfolgreichen Diskussionsverlauf?	195
12.2	Aktiv werden	197
13	Virtuell geführte Gespräche	201
14	Vorträge und Präsentationen durchführen	205
14.1	Störungen und Widerstände	205
14.2	Schlagfertigkeit	212
14.3	Spontane Vorträge	219
15	Persönliche Aspekte in Gesprächen und Vorträgen	223
15.1	Körpersprache	223
15.1.1	Raum/Distanz	224
15.1.2	Status/Präsenz	227
15.1.3	Beziehung/Kontext	235
15.1.4	Signale	237
15.1.5	Persönlichkeit	245
15.2	Stimme	248
15.2.1	Atmung	248
15.2.2	Pausen und Dynamik	249
15.2.3	Stimmrichtung	250
15.2.4	Lautstärke	250
15.2.5	Stimmwirkung	251
15.2.6	Emotionale Sprechweise	253
15.3	Lampenfieber	255
15.3.1	Routinen gegen Überspannung	256
15.3.2	Den Gorilla geben	258
15.3.3	Konzentrieren Sie sich und denken Sie	258
16	Entwicklungstipps für Ihre Kommunikationsfähigkeiten	261
	Literaturverzeichnis	265
	Der Autor	267
	Stichwortverzeichnis	269
	Feedback	275