

Inhalt

| | | |
|----------|--|-----------|
| | Einführung | 7 |
| 1 | Erster Prozess: Reflektieren | 11 |
| | • Wie wirkt der Mensch? | 11 |
| | • Verbaler Ausdruck | 13 |
| | • Paraverbaler Ausdruck | 20 |
| | • Nonverbaler Ausdruck | 28 |
| | • Kongruentes und inkongruentes Verhalten | 36 |
| | Auf den Punkt gebracht | 38 |
| 2 | Zweiter Prozess: Konzentrieren | 39 |
| | • Warum sich zuerst auf den Gesprächspartner konzentrieren? | 39 |
| | • Kriterien zur Analyse des Gesprächspartners | 40 |
| | • Zuhörtechnik | 49 |
| | • Taktisches Zuhören | 54 |
| | Auf den Punkt gebracht | 56 |
| 3 | Dritter Prozess: Informieren | 57 |
| | • Was ist rhetorisch richtige Informationsvermittlung? | 57 |

| | |
|--|------------|
| • Kriterien der Verständlichkeit | 59 |
| • Induktiver und deduktiver Äußerungs- aufbau | 66 |
| • Direktive und nondirektive Formulierung . | 69 |
| Auf den Punkt gebracht | 71 |
| | |
| 4 Vierter Prozess: Überzeugen..... | 72 |
| • Engagement | 72 |
| • Was ist ein Argument? | 73 |
| • Argumentationstendenzen..... | 74 |
| • Argumentationsrichtungen | 77 |
| • Mit Beispielen überzeugen..... | 80 |
| • Mit Formulierungen überzeugen..... | 81 |
| Formulierungsfiguren | 82 |
| Auf den Punkt gebracht | 86 |
| | |
| 5 Fünfter Prozess: Lenken | 87 |
| • Ist Lenken Manipulation? | 87 |
| • Lenkungstechniken | 89 |
| • Frageformen | 93 |
| • Reaktion auf kritische Fragen | 97 |
| Fragetypen | 98 |
| Auf den Punkt gebracht | 102 |

| | | |
|----------|--|------------|
| 6 | Sechster Prozess: Durchsetzen . | 103 |
| | • Was bedeutet „sich durchsetzen“? | 103 |
| | • Kontroverse Gesprächssituationen meistern. | 104 |
| | • Andere unterbrechen – selbst nicht unterbrochen werden. | 109 |
| | • Umgang mit emotionalen Angriffen. | 115 |
| | • Schlagfertigkeit. | 119 |
| | Auf den Punkt gebracht | 122 |
| | Literaturverzeichnis | 123 |
| | Stichwortverzeichnis | 124 |