

INHALT

Vorwort	13
Einleitung – Grundsätzliches	19
Kapitel 1 – Baustein 1: Emotionen erkennen	23
1.1 Situative Mimik: Wenn uns unsere Emotionen ins Gesicht geschrieben stehen	24
1.2 Körpersprache und Proxemik: Stumm, aber vielsagend . . .	25
1.3 Der Ton macht die Musik: Was die Stimme über einen Menschen verrät	32
1.4 Das autonome Nervensystem: Unbewusster Geheimnisverrat	34
Kapitel 2 – Baustein 2: Überzeugen können	37
2.1 Drei Menschentypen-Grundformen	38
2.1.1 Der menschenorientierte Typ	38
2.1.2 Der erfolgsorientierte Typ	39
2.1.3 Der rational orientierte Typ	40
2.2 Die wichtigsten Persönlichkeitsstörungen	45
2.2.1 Paranoide Persönlichkeitsstörung	46
2.2.2 Schizoide Persönlichkeitsstörung	48

2.2.3 Dissoziale Persönlichkeitsstörung	49
2.2.4 Emotional instabile Persönlichkeitsstörung	51
2.2.5 Histrionische Persönlichkeitsstörung	52
2.2.6 Anankastische Persönlichkeitsstörung	55
2.2.7 Ängstliche oder selbstunsichere Persönlichkeitsstörung	56
2.2.8 Abhängige oder dependente Persönlichkeitsstörung .	57
2.2.9 Passiv-aggressive Persönlichkeit	59
2.2.10 Narzisstische Persönlichkeitsstörung	60
2.3 Die mächtigsten Überzeugungshebel: Was unsere kritischen Filter deaktiviert und uns sonst noch manipuliert	64
2.4 Die sechs Prinzipien Cialdinis	67
2.4.1 Reziprozität	69
2.4.2 Commitment und Konsistenz	71
2.4.3 Soziale Bewährtheit	73
2.4.4 Sympathie	74
2.4.5 Autorität	76
2.4.6 Knappheit	77
2.5 Weitere Überzeugungstechniken – Heuristiken, Priming, Framing	78
2.5.1 Verfügbarkeitsheuristik	79
2.5.2 Repräsentativitätsheuristik	80
2.5.3 Ankerheuristik	80
2.5.4 Priming	81
2.5.5 Framing	82
2.5.6 Orientierungsreflex	86
2.5.7 Wahrheitseffekt	88
2.5.8 Primäreffekt	91
2.5.9 Rezenzeffekt	91
Kapitel 3 – Baustein 3: Fragetechnik beherrschen	93
3.1 Drei Regeln für die Gesprächsvorbereitung	95
3.1.1 Regel 1 für die Gesprächsvorbereitung	95

3.1.2 Regel 2 für die Gesprächsvorbereitung	95
3.1.3 Regel 3 für die Gesprächsvorbereitung	98
3.2 Zwei bedeutende Sprachmodelle	99
3.2.1 Sprachmodell 1: Das Milton-Modell	99
3.2.2 Sprachmodell 2: Das Meta-Modell der Sprache	101
3.3 Horizontale und vertikale Kommunikation	104
3.4 High-Talk-, Basic-Talk- und Move-Talk-Ebenen	109
3.5 Techniken für eine zielführende Sprache	117
3.5.1 Reden in Bildern	117
3.5.2 Labeln	118
3.5.3 Double-Bind-Sprachmuster	119
3.5.4 Pattern Interrupt	122
3.5.5 Reframing	125
3.5.6 Kognitive Überfrachtung	126
3.6 Forensische Linguistik	130
Kapitel 4 – Baustein 4: Lügnerkennung und Wahrheitsfindung	135
4.1 Lügen erkennen	136
4.2 Wahrheit erkennen	139
4.3 Cold-Case-Fälle	152
Kapitel 5 – Geniales Tool: Mit der Verhandlungsmatrix ans Ziel	155
Nachwort	159
Praktische Tipps und Hinweise	165
Danksagung	173
Endnoten	177