

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
<i>Auf den Punkt gebracht</i>	38
2 Zweiter Prozess: Konzentrieren .	39
• Warum sich zuerst auf den Gesprächspartner konzentrieren?	39
• Kriterien zur Analyse des Gesprächspartners	41
• Zuhörtechnik	49
• Taktisches Zuhören	54
<i>Auf den Punkt gebracht</i>	56
3 Dritter Prozess: Informieren	57
• Was ist rhetorisch richtige Informationsvermittlung	57

• Kriterien der Verständlichkeit	59
• Induktiver und deduktiver Äußerungs- aufbau	66
• Direktive und non-direktive Formulierung ..	68
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
M agazinseite: 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
M agazinseite: 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* 123**

Literaturverzeichnis	124
Stichwortverzeichnis	124