

# **INHALT**

<b>WOZU DISKUTIEREN WIR EIGENTLICH? .....</b>	<b>9</b>
---	----------

## **TEIL 1**

### **28 KOOPERATIVE TECHNIKEN**

<b>NUR WER VERSTANDEN HAT, KANN ÜBERZEUGEN .....</b>	<b>21</b>
1. Technik: Konkretisierende Fragen – Irrtümer aufklären .....	24
2. Technik: Argumente prüfen – worum geht es Ihrem Gegenüber wirklich?.....	26
3. Technik: Emotional Labeling – mit Worten umarmen .....	28
4. Technik: Paraphrasieren – der kontrollierte Dialog .....	32
5. Technik: Perspektivwechsel – Einsicht anstoßen .....	36
<b>GEMEINSAMKEITEN ERKENNEN UND NUTZEN .....</b>	<b>41</b>
6. Technik: Die akzeptierte Autorität .....	45
7. Technik: Positiver Filter .....	49
8. Technik: Positive Verstärkung .....	54
9. Technik: Die goldene Brücke der brandneuen Information.....	59
10. Technik: »Gerade weil«-Technik – nutzen Sie Gegenargumente für sich .....	61
11. Technik: Altercasting .....	64

12. Technik: Das Konsistenzargument .....	69
<b>WERTEDISSKUSSIONEN SENSIBEL FÜHREN .....</b> 75	
13. Technik: Touch-Turn-Talk .....	93
14. Technik: Sprachliches Werte-Framing .....	103
15. Technik: Inhaltliches Werte-Framing .....	107
<b>DEN EIGENEN STANDPUNKT KLUG BEGRÜNDET .....</b> 111	
16. Technik: Maßgeschneiderte Argumente – die Welt des anderen .....	112
17. Technik: Pro(kata)lepsis – einem Nein vorbeugen .....	122
18. Technik: Die TAF-Technik – Thema, Argumente, Folgerung ....	124
19. Technik: Die extreme Mitte – den eigenen Standpunkt als gesunden Kompromiss präsentieren .....	129
20. Technik: Emotionaler Ich-Standpunkt .....	131
21. Technik: Kaputte Schallplatte .....	135
<b>SICH SELBST BEHAUPTEN .....</b> 140	
22. Technik: Übertriebene Zustimmung .....	141
23. Technik: Zustimmende Umdeutung .....	143
24. Technik: Zustimmung mit Kontext – sich gegen die Tonpolizei behaupten .....	146
25. Technik: Aufdecken und weglegen – Angriffe abwehren .....	149
26. Technik: Wer A sagt, muss nicht B sagen – Überredungskünstler vertreiben .....	155
27. Technik: Frame-Wechsel – den fremden Werterahmen ablehnen .....	158
28. Technik: Vergleiche – Fehlschlüsse entlarven .....	160

## **TEIL 2**

### **DIE ÜBERZEUGENDE PERSÖNLICHKEIT**

STIMME: KOMPETENT KLINGEN UND DEESKALIEREN .....	171
KÖRPERSPRACHE: WIE KOMPETENZ AUSSIEHT .....	175
MIMIK: WIE SIE AUFMERKSAMKEIT SIGNALISIEREN .....	179
WORTWAHL: MIT DER ICH-DIÄT ZU EINER KOMPETENTEREN WIRKUNG .....	182
FREUNDLICH ODER DURCHSETZUNGSFÄHIG – EIN WIDERSPRUCH, DER KEINER IST .....	184
EMOTIONSREGULATION .....	190

## **TEIL 3**

### **ONLINE-KOMMUNIKATION UND IHRE BESONDEREN HERAUSFORDERUNGEN**

WARUM DIE DISTANZ WÄCHST, JE MEHR WIR REDEN .....	209
DIE POSITIVEN SEITEN DER ONLINE-KOMMUNIKATION .....	216
DIE MACHT DER KOOPERATIVEN KOMMUNIKATION .....	219
EXKURS: WIE EIN SCHWARZER MUSIKER HUNDerte RASSISTEN BEKEHRTE .....	221
PLÄDOYER FÜR EINE POSITIVE GESPRÄCHSKULTUR .....	230
ANMERKUNGEN .....	233
LITERATUR .....	246