

Inhaltsverzeichnis

Teil I Nonverbale Signale

1	Das Gesicht	3
1.1	Der Lidschlag	3
1.2	Augenzugangshinweise	4
1.3	Die Pupillen	6
1.4	Der Bestätigungsblick	7
1.5	Das Hochziehen der Augenbrauen	8
1.6	Die Lippenkompression	8
1.7	„Mundspiele“	9
1.8	Lächeln	10
1.9	Das Kinn	11
1.10	Einseitige Signale und einseitiges Lächeln	13
1.11	Wie wir wahre von falschen Emotionen unterscheiden können	14
	Literatur	15

XVI Inhaltsverzeichnis

2	Der Körper	17
2.1	Verschränkte Arme	17
2.2	Die Selbstumarmung	18
2.3	Die einarmige Umarmung	18
2.4	Das Feigenblatt	19
2.5	Schultern	21
2.6	Extension und Flexion der Finger	21
2.7	Arme hinter dem Rücken	22
2.8	Zappeln und Streich(el)bewegungen	23
2.9	Füße	24
2.10	Brust- vs. Bauchatmung	24
2.11	Putzgesten	25
	Literatur	26
3	Kontaktaufnahme zum Gegenüber und das Spiegeln	29
3.1	Mirroring	30
3.2	Pacing	30
3.3	Leading	31
	Literatur	32

Teil II Verbale Signale

4	Lexikalisches Spiegeln	35
4.1	Aufgreifen derselben Worte	36
4.2	Perspektiven-Kompass	38
4.3	Sinneskanäle	40
4.4	Liste VAK-Vokabeln zur Feststellung der favorisierten Sinneskanäle	42
	Literatur	44
5	Sprachmuster, die auf Täuschungen hindeuten	45
5.1	Wiederholen der ganzen Frage	46
5.2	Gegenfrage	47
5.3	Zögern	49

5.4	Nicht-Antworten	51
5.5	Wortsalat	52
5.6	Ausweichende Antworten	54
5.7	Verbale Distanzierung	56
5.8	Abwesenheit von Possessivpronomen und der Wechsel von Pronomen	59
5.9	Wechseln der Zeiten	60
5.10	Resume Statements	63
5.11	Komplimente und übertriebene Höflichkeit	65
5.12	Rechtfertigungen und Vielsprechen	66
5.13	(Vermeintliche) Amnesie	66
5.14	(Absichtliches) Nicht- oder Missverstehen	67
5.15	Steigende Tonhöhe	70
5.16	Erhöhte Sprechgeschwindigkeit	70
5.17	Vermeiden von Augenkontakt	70
5.18	Übersprunghandlungen	71
5.19	Versteifen	71
	Literatur	72

Teil III Gesprächstechniken für Jobinterviews, Verhandlungen und Verhöre

6	Äußere Umstände	77
6.1	Lichtsetzung	77
6.2	Sitzpositionen	79
6.3	Abstände und Distanzen	80
7	Charisma-Tells nutzen	83
7.1	Fronting	84
7.2	Nicken	85
7.3	Lächeln	85
7.4	Augenkontakt	86
7.5	Die 3 As: Acceptance, Acknowledgement, Appreciation	88

XVIII Inhaltsverzeichnis

7.6	Empathie	89
7.7	Vorlehnen	90
	Literatur	91
8	Vertrauensfaktor Stimme	93
8.1	Die Stimme der Überzeugung	94
8.2	Kadenzen	95
	Literatur	98
9	Verhandlungstechniken	99
9.1	Etikettieren	100
9.2	Chunking	102
9.3	Wie und Was statt Warum	104
9.4	Unerwartete Fragen stellen	105
9.5	Die Illusion von Kontrolle generieren	106
9.6	Das Gesetz der Reziprozität	107
9.7	Die drei „Ja“-Arten	108
9.8	Gedanken lesen	109
9.9	Umgekehrte Psychologie	111
9.10	Die Kraft des „Nein“	112
9.11	Verlustängste nutzen	114
9.12	(Ver)handeln	118
9.13	Das F-Wort	119
9.14	Komplimente	121
9.15	Aktives Zuhören	122
9.16	Der erste Eindruck zählt – der letzte bleibt: Positives Enden	123
	Literatur	124

Teil IV Kernkränkungen

10	Verletzlichkeiten und versteckte Ängste	129
10.1	(Keine) Bedeutung haben	130
10.2	(Keine) Anerkennung bekommen	130
10.3	(Nicht) akzeptiert sein	131
	Literatur	132

	Inhaltsverzeichnis	XIX
11 Bewältigungsstrategien		133
11.1 Macht		134
11.2 Kontrolle		134
11.3 Intelligenz		135
11.4 Schönheit		135
11.5 Stärke		136
11.6 Opferrolle		137
Literatur		140
Nachwort		141
Danksagung		143