

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