

Inhalt

1 Souveränität und unfaire Dialektik 7

M agazinseite: Gebote und Ziele der „guten“ Kommunikation	10
<i>Auf den Punkt gebracht</i>	12

2 Hintergründe der Kommunikation 13

• Paul Watzlawick: Kommunikation umfasst immer mehr als die bloße Information . . .	13
• Das Eisbergprinzip: Kommunikation vollzieht sich zwischen den Zeilen	14
• Friedemann Schulz von Thun: Wir hören mit vier Ohren	16
• A. H. Maslow: Wir handeln vor dem Hintergrund einer festen Bedürfnisstruktur	21
• Eric Berne: Kommunikation besteht aus sehr komplexen Transaktionen	28
M agazinseite: Die Ich-Zustände Ihres Gegenübers erkennen	32
• Vom Homo sapiens zum Hormo sapiens .	42
• Welchen Nutzen haben Sie von der Kenntnis dieser Modelle und Theorien? . .	42
<i>Auf den Punkt gebracht</i>	46

3 Die Arbeitsweise der unfairen Dialektik 47

- Was ist eigentlich „unfair“?. 47
- Unfairness ist immer ein Kommunikationsproblem 47
- Mit was haben Sie es zu tun? – Drei Kategorien von Attacken 48
- Die „Schlagtechnik“: Attackieren auf zwei Ebenen 50
- Attacken emotionalisieren und schalten die Denkfähigkeit aus! 52
- Der Aggressor und seine Intentionen 54
- Das Opfer und seine typischen Reaktionsmuster 59
- M**agazinseite:
Wann werden wir manipuliert? 62
- Die Folgen unbedachter Reaktionen. 66
- Die Situation beeinflusst Ihre Handlungsmöglichkeiten. 68
- „Good Guy“- und „Bad Guy“-Strategien 72
- Mobbing und Intrigen 75
- Auf den Punkt gebracht 77***

4 Methoden und Strategien der unfairen Dialektik 78

- Die Methoden der unfairen Dialektik 78

- Die wichtigsten unfairen Strategien und Verteidigungsstrategien im Gespräch von A bis Z 89

Magazinseite:
Killerphrasen wirkungsvoll kontern. . . . 100

Auf den Punkt gebracht **105**

5 Schritt für Schritt zur Souveränität 106

- Die wichtigsten Verteidigungsstrategien gegen unfaire Dialektik auf einen Blick . . 106
- Erfolgreiche Verteidigung braucht Grundlagen 111
- Ändern Sie Ihre Einstellung: Betrachten Sie Unfairness und Attacken als Spielvorlagen. . 115

Auf den Punkt gebracht **116**

6 Fallbeispiele 117

- Der Experte 117
- Der Hindernislauf 119

Nachwort 129

Literaturliste 130

Stichwortverzeichnis 131