

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 Homo 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