

# Inhalt

<b>Vorwort</b> . . . . .	<b>9</b>
<b>1 Verfall der Gesprächskultur</b> . . . . .	<b>11</b>
Warum der Ton im Geschäftsleben rauer geworden ist	11
Gift fürs Unternehmen	13
Globalisierung und Deregulierung waren die Türöffner	16
Die Zutaten der Verführung: Charme und Charisma	18
Compliance-Regeln helfen nicht	20
Aggressive Rhetorik ist heute Standard	23
Die Dominotheorie	25
Der Fall VW	29
<b>2 Narzissten, Egomanen und andere schwierige Menschen</b>	<b>35</b>
Woran Sie Menschen mit toxischen Eigenschaften erkennen	35
Der nette junge Mann	40
Bewunderung ist alles	51
<b>3 Professionelles Dialogmanagement</b> . . . . .	<b>63</b>
Ziel, Strategie und Taktik	63
Steuerung der unbewussten Kommunikationsprozesse	65
Die Standardreaktionsmuster im Überblick	71
<b>4 Gute Beziehungen aufbauen</b> . . . . .	<b>77</b>
Das defensive Standardreaktionsmuster	77
Ziele	77
Strategie	79
Taktik	81
Taktische Einsatzmöglichkeiten der Defensiv-Strategie	86
Wann sich die Defensiv-Strategie nicht empfiehlt	88
Wenn das eigene Naturell zur Waffe des Gegners wird	89
Friedmann gegen Lucke – Dominant trifft Defensiv	95

<b>5 Mit Sachargumenten überzeugen</b>	<b>103</b>
Ziele des kooperativen Standardreaktionsmusters	103
Strategie	103
Taktik	105
Wann die Stoibers dieser Welt ins Schwitzen kommen	109
Wann Sachargumente überzeugen und wann nicht	111
Ein Beispiel aus der Praxis	112
<b>6 Mit geplanter Eskalation sich durchsetzen</b>	<b>125</b>
Ziele des offensiv-eskalativen Standardreaktionsmusters	125
Strategie und Taktik	130
Wie funktioniert das FORCING®-Dialogmanagementsystem?	134
Satzbausteine für alle drei Eskalationsstufen	145
Die Psychologie der offensiven Vorgehensweise	147
Körpersprache und Stimme	148
Die strategische Planung der kontrollierten Eskalation	149
Wann die offensive Strategie Sinn macht und wann nicht	154
<b>7 In der freien Wildbahn</b>	<b>157</b>
Wo kann man bei Ihnen die Knöpfe drücken?	157
Aus Schaden wird man klug	159
Asymmetrien rechtzeitig erkennen und gegensteuern	162
Die Argumente sattelfest machen	176
Der Körper sagt: »Ich will hier weg!«	177
Erste Erfolge	181
Das FORCING®-Dialogmanagementsystem individuell anpassen	183
<b>Schlussbemerkungen</b>	<b>185</b>
<b>Danksagung</b>	<b>189</b>
<b>Anmerkungen</b>	<b>191</b>
<b>Literaturverzeichnis</b>	<b>195</b>
<b>Stichwortverzeichnis</b>	<b>197</b>