

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek
Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der
Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im
Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

Frankfurter Allgemeine Buch

Copyright: FAZIT Communication GmbH
Frankfurter Allgemeine Buch
Frankenallee 71–81, 60327 Frankfurt am Main
Umschlag: Anabell Krebs
Titelbild: © AdobeStock
Satz: Jan Walter Hofmann
Druck: CPI books GmbH, Leck
Printed in Germany

10., aktualisierte und ergänzte Auflage, Frankfurt am Main 2022
ISBN 978-3-96251-113-5

Alle Rechte, auch die des auszugsweisen Nachdrucks, vorbehalten.

Frankfurter Allgemeine Buch hat sich zu einer nachhaltigen Buchproduktion verpflichtet und erwirbt gemeinsam mit den Lieferanten Emissionsminderungszertifikate zur Kompensation des CO₂-Ausstoßes.



Inhaltsverzeichnis

Vorwort	7
Einführung	10
I Grundlagen virtueller und analoger Stressargumentation	29
1 Besonderheiten virtueller Rhetorik	30
2 Mentale Stärke und Stressresistenz	44
3 Zielgerechte Vorbereitung – Für die Stressprävention unverzichtbar	58
4 Selbstbewusst auftreten – Persönliche Autorität ausstrahlen	68
5 Mit unfairen Taktiken gekonnt umgehen	82
6 Spezielle Schlagfertigkeitstechniken	98
7 Subtile Manipulation und Psychotricks	108
8 Fünfsatztechnik – Die eigenen Botschaften auf den Punkt bringen	133
9 Einwände „weich“ und „wirksam“ behandeln	144
10 Basic Skills, die Sicherheit in der Stressargumentation geben	155

II Strategien für virtuelle und analoge Stresssituationen	165
11 Schwierige Situationen in Präsenz- und Onlinebesprechungen	166
12 Schwierige Situationen im Kritikgespräch	188
13 Schwierige Situationen beim Verhandeln	199
14 Schwierige Situationen bei öffentlichen Auftritten	218
15 Schwierige Situationen bei Stegreifvorträgen	240
III Transfer- und Trainingsteil	247
16 Transferhilfen: Wie Sie relevante Lerninhalte im Alltag umsetzen	248
Fazit	258
Formulierungsbeispiele für Brückensätze	261
Literatur	263
Abbildungsverzeichnis	268
Stichwortverzeichnis	269
Der Autor	271

Vorwort

Digitalisierung und Coronapandemie haben die berufliche Kommunikationskultur tiefgreifend verändert. Digital ist das neue Normal, der persönliche Kontakt das Besondere. In Videocalls kommunizieren wir auf Distanz, also grundlegend anders als in Präsenzformaten: Die Körpersprache ist nur begrenzt wahrnehmbar, und Interaktionen sind eingeschränkt. Virtuelle Diskussionen folgen anderen Gesetzmäßigkeiten. Das hat Auswirkungen auf zwei wichtige Disziplinen, die für eine effektive Kommunikation unabdingbar sind: Rhetorik¹ und Dialektik.

Die klassische Rhetorik lässt sich nicht eins zu eins auf die virtuelle Welt übertragen. Zwischen analoger und virtueller Kommunikation gibt es Gemeinsamkeiten, aber auch Unterschiede. Der aktualisierte Bestseller *Argumentieren unter Stress* berücksichtigt diese hybride Herausforderung und vermittelt Ihnen das Rüstzeug für beide Formate.

Diese Neuauflage wurde in allen Teilen auf den neuesten Stand gebracht und um die Besonderheiten der virtuellen Kommunikation ergänzt. Das Buch unterstützt Sie als „Coach“ bei der Optimierung Ihrer analogen und digitalen Rhetorik.

Neue Elemente finden Sie beispielsweise in drei Bereichen:

Erstens: Im grundlegenden Teil I wurden alle Kapitel überarbeitet und durch neue Erkenntnisse angereichert. Meine leitende Frage war stets: Was sind Best Practices, die Ihrem Erfolg im verbalen Schlagabtausch zugutekommen? Dazu gehört zum Beispiel, eine stressige Disputation (durch ein Reframing) als spannende Herausforderung zu betrachten und durch eine starke innere und äußere Haltung souverän agieren zu können. Die besten Konterstrategien finden Sie im fünften Kapitel. Mit der weiterentwickelten 4-I-Methode haben Sie ein machtvolleres Werkzeug, mit dem Sie persönliche Angriffe, „Killerphrasen“ und andere Spielarten der Kampfdialektik stoppen, die Situation deeskalieren und zurück auf das Sachthema lenken können – gelassen und ohne Kontrollverlust. Die „4 I“ stehen für die vier Konterstrategien Ignorieren, Identifizieren, Ironisieren und Isolieren. Der Schutz vor subtiler Manipulation ist Thema des siebten Kapitels. Sie lernen Strategien kennen, um Menschen, die bluffen und blenden, auf die Schliche zu kommen, fingierte Beweismittel (Fake News) zu

¹ Wenn im Folgenden von „Rhetorik“ gesprochen wird, ist „Dialektik“ stets mitgemeint. Zur begrifflichen Präzisierung der beiden Disziplinen siehe Seite 17 ff.