

## **Inhalt**

Marita Pabst-Weinschenk: Das Konzept Kooperativer Rhetorik	3
Alexander Mühlen: Kooperative Grundlagen effizienten Verhandeln	17
Iris Kuchta: Alles eine Frage der Haltung	23
Frank Lüschow und Elke Zitzke: Kooperatives Aushandeln und Machtausübung – geht das zusammen?	37
Gudrun Fey: Fünf Möglichkeiten bei unterschiedlichen Standpunkten zu einer Lösung zu kommen – Das Modell der <i>Fey-Tasse</i>	47
Jörg Zimmer: Ansätze kooperativer Rhetorik bei Martin Luther	55
Wolfgang Lepschy: Werteorientierung in Kommunikation und Führung	63
Lukas Mokros: Kooperative Rhetorik in der Eingliederungshilfe für Menschen mit psychischen Störungen	71
Anselm Klatt: Was Wirtschaftskommunikation von zerstrittenen Familien lernen kann – Von der verstehenden Wortwahl zur mental basierten Kooperation der Beteiligten	81
Annette Lepschy: Von der rednerzentrierten zur hörerezentrierten Überzeugungsrede	95
Clara Schuller: So verschaffen Sie sich Gehör, Respekt, Wertschätzung – Workshop für souveräne und wirksame Kommunikation	107
Kirsten Gnoth, Vuk Micic und Anna Seber-Bäumer: Schlagfertigkeit trainieren	123
Nicole Fitzon, Nancy Lukin und Leonie Rothhoff: Kommunikationsmuster im Kundengespräch am Beispiel Call-Center	129
Autorenverzeichnis	133