

Inhalt

Teil 1: Praxiswissen Gesprächstechniken

Gespräche analysieren und vorbereiten	7
■ Wovon das Gespräch beeinflusst wird	8
■ Die eigene Rolle kennen	9
■ Die Beziehung zum Gesprächspartner einschätzen	12
■ Der Einfluss von Ort und Zeit	16
■ Motive klären und Ziele anvisieren	20
Gespräche aktiv gestalten	25
■ Einfluss nehmen durch Zuhören	26
■ Verständigung sichern durch Paraphrasierung	29
■ Klar kommunizieren	35
■ Gezielt fragen	43
■ Mit Argumenten überzeugen	50
■ Persönlich formulieren	63
■ Gespräche steuern durch Metakommunikation	69

Der Körper redet mit	73
■ Die äußere Erscheinung	74
■ Was man sieht	78
■ Was man hört	90
■ Männer und Frauen	98
S.O.S. – Umgang mit schwierigen Situationen	103
■ Strategien für problematische Gespräche	104
■ Ganz normal: Missverständnisse	105
■ Heftige Gefühle	110
■ Persönliche Angriffe	119
■ Ausblick	124

Teil 2: Training Gesprächstechniken

Test: Eigene kommunikative Stärken einschätzen 129

Die sechs häufigsten Hürden in Gesprächen vermeiden 133

- Ein Gespräch analysieren 135
- Gedacht ist nicht gesagt 138
- Gesagt ist nicht gehört 141
- Gehört ist nicht verstanden 143
- Verstanden ist nicht einverstanden 145
- Einverstanden ist nicht ausgeführt 149
- Ausgeführt ist nicht beibehalten 151
- Wenden Sie Ihr Wissen an 153

Gespräche gezielt steuern 155

- Machen Sie sich das Gesprächsziel klar 157
- Aktives Zuhören 161
- Akzeptieren Sie andere Sichtweisen 165
- Die Wirkung von Fragen 167
- So gelingen Feedbacks 178
- Beziehen Sie Position 184
- Gespräche strukturieren – Ergebnisse erzielen 187

Ihre innere Einstellung	191
■ Die Wirkung auf andere kennen	193
■ Selbstsicherheit stärken	197
■ Fürsorglich zu sich selbst sein	199
■ Grenzen wahren	203
■ Die Macht der Worte bewusst machen: integres Sprechen	207
Arbeitsgespräche in Teams und Gruppen	213
■ Sich in Gruppen orientieren	215
■ Öffentlich sicher auftreten	217
■ Besprechungen zielorientiert leiten	220
Schwierige Gespräche erfolgreich führen	225
■ Kritik souverän anhören	227
■ Konstruktiv Kritik üben	234
■ Unangenehme Nachrichten mitteilen	241
■ Was Sie bei Beschwerden tun und lassen sollten	245
■ Literatur	249
■ Stichwortverzeichnis	250