

Inhalt

Ein Wort zu Beginn.....	4
Einschätzungshilfe	6
Schritt 1: Gespräche vorbereiten und strukturieren.....	8
Gespräche vorbereiten	8
Gespräche strukturieren	10
Schritt 2: Gespräche partnerschaftlich führen	14
Gesprächsbereitschaft herstellen.....	15
Auf Körpersprache achten	16
Richtig zuhören	18
Sympathiefeld aufbauen	21
Gesprächsstörer vermeiden	22
Sachverhalte und Meinungen richtig darstellen.....	25
Schritt 3: Gespräche steuern	27
Lenkungstechniken nutzen	27
Gespräche steuern	29
Fragen richtig stellen	29
Schritt 4: Schwierige Gespräche führen	32
Problemgespräche führen	32
Kritikgespräche führen	36
Mit schwierigen Gesprächspartnern umgehen	39
Vier typische Abwehrreaktionen	39
Selbst-Test: Sind Sie gut auf Ihr schwieriges Mitarbeitergespräch vorbereitet?.....	42
Schritt 5: Gespräche nachbereiten	44
Die fünf Schritte zu einer guten Gesprächsführung	46
Lernkontrolle.....	47
Fragen zum Verständnis	49
Umsetzungshilfe	51
Das Gelernte umsetzen	52
Sich mit anderen austauschen	52
Ihre Erfahrungen weitergeben	53
Literatur	54
Stichwortverzeichnis.....	55
Glossar	57
Zu guter Letzt	61