

Inhalt

Teil 1: Praxiswissen Gesprächstechniken

Gespräche analysieren und vorbereiten	7
▪ Wovon das Gespräch beeinflusst wird	8
▪ Die eigene Rolle kennen	10
▪ Die Beziehung zum Gesprächspartner einschätzen	12
▪ Der Einfluss von Ort und Zeit	16
▪ Motive klären und Ziele anvisieren	19
 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	67

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	123

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	177
▪ Beziehen Sie Position	183
▪ Gespräche strukturieren – Ergebnisse erzielen	186

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: integeres Sprechen	207
 Arbeitsgespräche in Teams und Gruppen	 213
▪ Darum geht es in der Praxis	214
▪ 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	240
▪ Was Sie bei Beschwerden tun und lassen sollten	244
 ▪ Literatur	 248
▪ Stichwortverzeichnis	249