
Inhaltsverzeichnis

1	Einführung	1
2	Zeit gewinnen mit dem Eisenhower-Prinzip	5
3	Vor dem Gespräch – Gesprächsvorbereitung	11
3.1	Überblick	11
3.2	Rollenanalyse	12
3.3	Empathische Techniken	13
3.3.1	Überblick	13
3.3.2	WWI-/WWDW-Strategie	14
3.3.3	Die 6 Denkhüte von Edward De Bono	16
4	Während des Gesprächs – Gesprächsführung	21
4.1	Überblick	21
4.1.1	Eisberg-Modell – allgemeines Kommunikationsmodell	21
4.1.2	Bedeutung von Körpersprache für die Gesprächsführung	23
4.2	Fragetechnik und wesentliche Fragetypen	23
4.2.1	Einführung	23
4.2.2	Wesentliche Fragetypen der Fragetechnik	24
4.2.3	Nutzung der Fragetypen im Gespräch	28
4.2.4	Die Kraft des Schweigens	29
4.3	Kommunikationsquadrat und „Gesprächskreis“	30
4.4	Aktiv zuhören	35
4.5	Gewaltfreie Kommunikation	37

5	Nach dem Gespräch – Gesprächsnachbereitung	41
6	Zusammenfassung	43
	Was Sie aus diesem <i>essential</i> mitnehmen können	45
	Literatur	47