

Inhaltsübersicht

Vorwort	V
Inhaltsverzeichnis	IX
1. Kapitel	
Von der Effizienz zur Effektivität	1
2. Kapitel	
Erkennen der eigenen Gesprächshaltung	17
3. Kapitel	
Die vier Arten des Zuhörens	35
4. Kapitel	
Die fünf gängigen Gesprächspausen	59
5. Kapitel	
Wertschätzung und Lenkung	71
6. Kapitel	
Transaktionsanalyse und Gesprächserfolg	93
7. Kapitel	
Widerstand beim Gesprächspartner	111
8. Kapitel	
Gesprächsstörer	131
9. Kapitel	
Gesprächsförderer	159
10. Kapitel	
Vier Möglichkeiten zu reagieren	189

VII

11. Kapitel

Den anderen beim Wort nehmen 219

12. Kapitel

Schlussfolgernde Gesprächsführung 237

13. Kapitel

Verhalten ist zielgerichtet 251

14. Kapitel

Von der Ursachenforschung zur Absichtsfindung 275

15. Kapitel

Positives Sprechen 295

16. Kapitel

Vom Überreden zum Überzeugen 323

17. Kapitel

Für die Ohren des anderen argumentieren 353

18. Kapitel

Der Umgang mit negativen Emotionen 375

19. Kapitel

Die Kunst, Veränderungen zu bewirken 419

20. Kapitel

$E = Z \cdot O$ 439

21. Kapitel

Zum schnellen Nachschlagen 451

Nachwort

465

Weiterführende Literatur 467

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	V
Inhaltsübersicht.....	VII
1. Kapitel	
Von der Effizienz zur Effektivität	1
2. Kapitel	
Erkennen der eigenen Gesprächshaltung	17
Gesprächsausschnitt Fall 1	18
Gesprächsausschnitt Fall 2	18
Gesprächsausschnitt Fall 3	19
Gesprächsausschnitt Fall 4	20
Gesprächsausschnitt Fall 5	20
Gesprächsausschnitt Fall 6	21
Gesprächsausschnitt Fall 7	22
Gesprächsausschnitt Fall 8	23
Gesprächsausschnitt Fall 9	24
Gesprächsausschnitt Fall 10	24
Einzelauswertung der Übung	25
Antworttendenzen in einem Gespräch	32
3. Kapitel	
Die vier Arten des Zuhörens	35
(1) „Ich-verstehe“-Zuhören	35
(2) Aufnehmendes Zuhören	37

(3) Umschreibendes Zuhören	43
(4) Aktives Zuhören	47
4. Kapitel	
Die fünf gängigen Gesprächspausen	59
(1) „Sie sind dran“	59
(2) „Ich denke nach“	59
(3) „Ich sinne nach“	60
(4) „Das ist mir peinlich“	62
(5) „Lass uns schweigen“	63
5. Kapitel	
Wertschätzung und Lenkung	71
6. Kapitel	
Transaktionsanalyse und Gesprächserfolg	93
7. Kapitel	
Widerstand beim Gesprächspartner	111
Trotz	111
Zuwendung zur verwehrten Alternative	113
Indirekte Freiheitswiederherstellung	114
Offene Aggression	115
8. Kapitel	
Gesprächsstörer	131
Befehlen	132
Überreden	133
Warnen und Drohen	134
Vorwürfe machen	135

Bewerten	136
Herunterspielen	139
Nicht ernst nehmen, ironisieren und verspotten	141
Lebensweisheiten zum Besten geben	144
Von sich reden	145
Ursachen aufzeigen und Hintergründe deuten	146
Ausfragen	148
Vorschläge und Lösungen anbieten	152
9. Kapitel	
Gesprächsförderer	159
Umschreiben, mit eigenen Worten wiederholen	160
Zusammenfassen	162
Klären, auf den Punkt bringen	164
Einschränkende Wiederholung	165
Übertreibende Bestätigung	167
In Beziehung setzen	168
Nachfragen	170
Weiterführen und Denkanstoß geben	175
Wünsche herausarbeiten	178
Gefühle ansprechen	184
Auf die Körpersprache eingehen	184
10. Kapitel	
Vier Möglichkeiten zu reagieren	189
Die Sachseite	198
Die Aufforderungsseite	201

Die Beziehungsseite	203
Die Selbstmitteilungsseite	206
11. Kapitel	
Den anderen beim Wort nehmen	219
12. Kapitel	
Schlussfolgernde Gesprächsführung	237
13. Kapitel	
Verhalten ist zielgerichtet	251
Stufe I: Demonstration von Macht	257
Stufe II: Rache	259
Stufe III: Demonstrative Hilflosigkeit	260
14. Kapitel	
Von der Ursachenforschung zur Absichtsfindung	275
15. Kapitel	
Positives Sprechen	295
16. Kapitel	
Vom Überreden zum Überzeugen	323
17. Kapitel	
Für die Ohren des anderen argumentieren	353
Innen- oder außengeleitet	353
Möglichkeit oder Notwendigkeit	365
Übereinstimmung oder Unterschied	369
18. Kapitel	
Der Umgang mit negativen Emotionen	375
19. Kapitel	
Die Kunst, Veränderungen zu bewirken	419
Phase 1: Schreck	421

Phase 2: Festhalten	425
Phase 3: Loslassen	430
Phase 4: Anpassung	433
20. Kapitel	
E = Z · O	439
21. Kapitel	
Zum schnellen Nachschlagen	451
Gesprächspausen	451
Ausgewählte Gesprächsförderer	452
Vier Seiten einer Botschaft	457
Mögliche Wahrnehmungsmuster des Gesprächspartners	458
Die vier Phasen der Veränderung	459
E = Z · O	463
Nachwort	465
Weiterführende Literatur	467