

# 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

<b>Test: Eigene kommunikative Stärken einschätzen</b>	<b>129</b>
---	------------

<b>Die sechs häufigsten Hürden in Gesprächen vermeiden</b>	<b>133</b>
--	------------

■ 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

<b>Gespräche gezielt steuern</b>	<b>155</b>
----------------------------------	------------

■ 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

<b>Ihre innere Einstellung</b>	<b>191</b>
■ 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

<b>Arbeitsgespräche in Teams und Gruppen</b>	<b>213</b>
■ Sich in Gruppen orientieren	215
■ Öffentlich sicher auftreten	217
■ Besprechungen zielorientiert leiten	220

<b>Schwierige Gespräche erfolgreich führen</b>	<b>225</b>
■ 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