

Inhalt

Teil 1: Praxiswissen Gesprächstechniken

Gespräche analysieren und vorbereiten	7	Der Körper redet mit	73
■ Wovon das Gespräch beeinflusst wird	8	■ Die äußere Erscheinung	74
■ Die eigene Rolle kennen	9	■ Was man sieht	78
■ Die Beziehung zum Gesprächspartner einschätzen	12	■ Was man hört	90
■ Der Einfluss von Ort und Zeit	16	■ Männer und Frauen	98
■ Motive klären und Ziele anvisieren	20		
Gespräche aktiv gestalten	25	S.O.S. – Umgang mit schwierigen Situationen	103
■ Einfluss nehmen durch Zuhören	26	■ Strategien für problematische Gespräche	104
■ Verständigung sichern durch Paraphrasierung	29	■ Ganz normal: Missverständnisse	105
■ Klar kommunizieren	35	■ Heftige Gefühle	110
■ Gezielt fragen	43	■ Persönliche Angriffe	119
■ Mit Argumenten überzeugen	50	 	
■ Persönlich formulieren	63	■ Ausblick	124
■ Gespräche steuern durch Metakommunikation	69		

Teil 2: Training Gesprächstechniken

Test: Eigene kommunikative Stärken einschätzen	129	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: integres Sprechen	207
Die sechs häufigsten Hürden in Gesprächen vermeiden	133	Arbeitsgespräche in Teams und Gruppen	213
■ Ein Gespräch analysieren	135	■ Sich in Gruppen orientieren	215
■ Gedacht ist nicht gesagt	138	■ Öffentlich sicher auftreten	217
■ Gesagt ist nicht gehört	141	■ Besprechungen zielorientiert leiten	220
■ 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	Schwierige Gespräche erfolgreich führen	225
■ Machen Sie sich das Gesprächsziel klar	157	■ Kritik souverän anhören	227
■ Aktives Zuhören	161	■ Konstruktiv Kritik üben	234
■ Akzeptieren Sie andere Sichtweisen	165	■ Unangenehme Nachrichten mitteilen	241
■ Die Wirkung von Fragen	167	■ Was Sie bei Beschwerden tun und lassen sollten	245
■ So gelingen Feedbacks	178		
■ Beziehen Sie Position	184		
■ Gespräche strukturieren – Ergebnisse erzielen	187	■ Literatur	249
		■ Stichwortverzeichnis	250