

# Inhalt

## Teil 1: Praxiswissen Gesprächstechniken

<b>Gespräche analysieren und vorbereiten</b>	<b>7</b>
■ 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
 <b>Gespräche aktiv gestalten</b>	 <b>25</b>
■ 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

<b>Der Körper redet mit</b>	<b>73</b>
■ Die äußere Erscheinung	74
■ Was man sieht	78
■ Was man hört	90
■ Männer und Frauen	98
 <b>S.O.S. – Umgang mit schwierigen Situationen</b>	 <b>103</b>
■ 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