

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

Test: Eigene kommunikative Stärken einschätzen

129

Die sechs häufigsten Hürden in Gesprächen

vermeiden	133
■ 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

Gespräche gezielt steuern

■ 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

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
Arbeitsgespräche in Teams und Gruppen	213
■ Sich in Gruppen orientieren	215
■ Öffentlich sicher auftreten	217
■ Besprechungen zielorientiert leiten	220
Schwierige Gespräche erfolgreich führen	225
■ 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