

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	155
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