

Inhalt

Vorwort	7
I Gespräche auf den Punkt bringen	9
1 Was sind Gespräche auf den Punkt?	9
2 Wohin soll die Gesprächsreise gehen?	12
3 Wie lässt sich Kurs halten?	15
4 Wie verläuft das Gespräch?	17
5 Drei Dynamiken	19
6 Als Anwalt der Hoffnung unterwegs sein	25
II Acht Kostbarkeiten	29
Kostbarkeit 1: Die Sprache ist der Schlüssel	30
Kostbarkeit 2: Richtig gute Fragen stellen	37
Kostbarkeit 3: Entscheidendes hören	45
Kostbarkeit 4: Auf die Beziehung achten	52
Kostbarkeit 5: Unnötige Karusselfahrten vermeiden	62
Kostbarkeit 6: Zu Lösungen kommen	71
Kostbarkeit 7: Stimme und Körper gezielt einsetzen	83
Kostbarkeit 8: Einen runden Abschluss finden	89
III Der besondere Pfiff	93
1 Sprachbilder aufnehmen	94
2 Sprachbilder einbringen	98
3 Geschichten strategisch erzählen	101
IV Was noch zur Meisterschaft gehört	107
1 Die Interaktion im Gespräch	107
2 Wenn Gespräche nicht auf den Punkt kommen	111
3 Übung macht den Meister	113

V Just do it! – Anwendungsgebiete	117
1 In Konferenzen und Meetings	117
2 Bei Mitarbeitendengesprächen	121
3 Bei Workshops, Seminaren und Kursen	123
4 Bei Konfliktgesprächen	125
5 In der Beratung per Video, Telefon und Chat	127
6 Eigenberatung	130
VI Auf den Punkt – im Überblick!	133
Anhang	137
Schritte zur Weiterarbeit	137
Danksagung	139
Literatur	140
Stichwortregister	142
Anmerkungen	143