

Inhalt

Vorwort	11
Einführung	14
Organisation des Gesprächs	17
Einladung	17
Gruppengröße	18
Zeitpunkt	18
Teilnehmerkreis	19
Tagesordnung	20
Raum	20
Dekoration	21
Geruch	22
Stühle	22
Tisch	23
Sitzordnung	23
Material	24
Verpflegung	25
Kurzfristige Änderungen	25
Die Kommunikationsebenen	27
Die Non-verbale Information	27
Die paraverbale Information	29
Der Ebenenwechsel	31

Wissensmanagement in Gruppen	35
Geteilte Informationen	35
Struktur	36
Experten	37
Mentale Vorbereitung	38
Unterschiedlichkeit aushalten	38
Freundlich sein	38
Offen sein	39
Der erste Eindruck	39
Sympathisch finden	40
Nicht gewinnen wollen	41
Informieren zurückstellen	42
Interesse der Position vorziehen	42
Lügen vermeiden	43
Fehler zugeben	43
Wirklich zuhören	44
Leitsätze zur Vorbereitung	45
Praktische Vorbereitung	46
Inhaltlich vorbereiten	46
Themen oder Sätze	46
Fachgespräche führen	47
Überzeugen statt überreden	47
Belehren vermeiden	48

Inhalt	5
Vorsicht beim Spiegeln	49
Intensität heißt nicht Druck	50
Schlagfertig sein	51
Small Talk hilft	53
Tipps für Wortmeldungen	55
Kurz und knapp	55
Klar formulieren	55
Verben verwenden	56
Keine Weichmacher	56
Besser Bilder	57
Positiv formulieren	58
Angebot machen	58
Auf den Punkt kommen	59
Tipps für schwierige Gespräche	61
Äußerer Einfluss	61
Die Einstellung	61
Angriff vermuten	62
Erster Schritt ist positiv	63
Taktik verändern	63
Ablenkungen abstellen	64
Stress abbauen	65
Zeit lassen	66
Nicht zu sicher sein	66

Gelassen bleiben	67
Ärger ansprechen	68
Mut zum Nein	69
Tut mir leid	70
Entschuldigen hilft	70
Lösung verschieben	71
Keiner hat Schuld	72
Der gefährliche Mittelweg	73
Der Ton wird rauer	74
Lieber keine Kritik	74
Direktes Feedback	75
Ich-Botschaften	76
Von Gefühlen sprechen	77
Einwand oder Vorwand	78
Suche nach Zuwendung	79
Mit Aggressionen umgehen	80
Angriffe abfedern	81
Trickser ausbremsen	82
Vorsicht vor Fallen	84
Tempo	84
Zeitdruck	84
Erpressung	85
Ähnlichkeit	85

Inhalt	7
Direktheit	86
Rechthaberei	87
Nachtreten	88
Verneinungen	89
Rechtfertigungen	89
Überbetonungen	90
Ass im Ärmel	91
Richtige Dosis	91
Unfaire Taktiken	93
Unterbrechen	93
Übertreiben	94
Wiederholen	94
Reizthemen	95
Reizworte	96
Schubladen	97
Die Wenigstens-Taktik	99
Falscher Bezug	99
Loben	100
Zeugen	101
Alternativen	102
Spielchen	102
Leise Stimme	103
Umformulieren	104
Negativer Bezug	105

Unterstellungen	106
Dreifachfrage	108
Hypothesen	109
Gegeneinander ausspielen	110
Killerphrasen	110
Provozieren	112
Rabattmarken	113
Wenden Sie keine Tricks an!	115
Die Frage wiederholen	115
Die Frage würdigen	115
Die Frage weitergeben	116
Diskussionsleitung	119
Entschleunigen	119
Neue Impulse	119
Rednerliste	120
Redeobjekte	121
Antrag zur Geschäftsordnung	121
Blitzlicht	122
Sachlich bleiben	123
Auswahl	123
Abstimmungen	124
Widerstandsabfrage	124
Festgefahrene Gespräche	126

Inhalt	9
Visualisierung	126
Systematisieren	127
Weitere Tipps	127
Kreativmeetings	132
Brainstorming/Brainwriting	132
Impulse	133
Schlichtungsmeetings	136
Nachbearbeitung	138
Halbfertige Meetings	138
Protokolle	139
Aufgabenverteilung	140
Der Gedanke zum Schluss	141
Bücher zum Thema	143