

1 Wertschätzende Gesprächsführung: Schlüssel für eine wirksame Arbeitswelt 4.0	1
2 Wandel der Arbeitswelt: New Work 4.0	3
3 Basis einer wertschätzenden Gesprächsführung	7
3.1 Eigene Haltung im Gespräch: Wertschätzende Gesprächsführung	9
3.2 Facetten von Kommunikation	24
3.2.1 Einblick in Kommunikationstheorien (Auswahl)	25
3.2.2 Systemische Gesprächsführung	33
4 Vertiefende Methoden zur Gesprächsführung: Remote oder Face-To-Face	37
4.1 (Beratungs-)Gespräche führen – Phasen	37
4.2 Fragetechniken im Überblick	39
4.3 Ich-Botschaften als Wirksamkeitstool	42
4.4 Mit dem Vier-Schritt zur empathischen Gesprächsführung	45
5 Take-Away 4.0	49
Literatur	53