

# Inhalt

## Teil 1: Praxiswissen Gesprächstechniken

<b>Gespräche analysieren und vorbereiten</b>	<b>7</b>
▪ Wovon das Gespräch beeinflusst wird	8
▪ Die eigene Rolle kennen	10
▪ Die Beziehung zum Gesprächspartner einschätzen	12
▪ Der Einfluss von Ort und Zeit	16
▪ Motive klären und Ziele anvisieren	19
<b>Gespräche aktiv gestalten</b>	<b>25</b>
▪ 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	67

<b>Der Körper redet mit</b>	<b>73</b>
▪ Die äußere Erscheinung	74
▪ Was man sieht	78
▪ Was man hört	90
▪ Männer und Frauen	98
<b>S.O.S. – Umgang mit schwierigen Situationen</b>	<b>103</b>
▪ Strategien für problematische Gespräche	104
▪ Ganz normal: Missverständnisse	105
▪ Heftige Gefühle	110
▪ Persönliche Angriffe	119
▪ Ausblick	123

## 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 177
- Beziehen Sie Position 183
- Gespräche strukturieren – Ergebnisse erzielen 186

<b>Ihre innere Einstellung</b>	<b>191</b>
▪ Die Wirkung auf andere kennen	193
▪ Selbstsicherheit stärken	197
▪ Fürsorglich zu sich selbst sein	199
▪ Grenzen wahren	203
▪ Die Macht der Worte bewusst machen: integeres Sprechen	207
<b>Arbeitsgespräche in Teams und Gruppen</b>	<b>213</b>
▪ Darum geht es in der Praxis	214
▪ Sich in Gruppen orientieren	215
▪ Öffentlich sicher auftreten	217
▪ Besprechungen zielorientiert leiten	220
<b>Schwierige Gespräche erfolgreich führen</b>	<b>225</b>
▪ Kritik souverän anhören	227
▪ Konstruktiv Kritik üben	234
▪ Unangenehme Nachrichten mitteilen	240
▪ Was Sie bei Beschwerden tun und lassen sollten	244
▪ Literatur	248
▪ Stichwortverzeichnis	249