

Inhalt

Teil 1: Praxiswissen Gesprächstechniken

Gespräche analysieren und vorbereiten	7
▪ 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
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	67

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	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

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: integeres Sprechen	207
Arbeitsgespräche in Teams und Gruppen	213
▪ Darum geht es in der Praxis	214
▪ 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	240
▪ Was Sie bei Beschwerden tun und lassen sollten	244
▪ Literatur	248
▪ Stichwortverzeichnis	249