

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	V
1. Von der Effizienz zur Effektivität	1
2. Erkennen der eigenen Gesprächshaltung	21
3. Die vier Arten des Zuhörens	41
4. Körpersprache	67
5. Wertschätzung und Lenkung	85
6. Widerstand beim Gesprächspartner	107
7. Transaktionsanalyse und Gesprächserfolg	127
8. Gesprächsstörer	145
9. Gesprächsförderer	173
10. Vier Möglichkeiten zu reagieren	203
11. Von der Ursachenforschung zur Absichtsfindung	233
12. Verhalten ist zielgerichtet	253
13. Den anderen beim Wort nehmen	273
14. Vom Überreden zum Überzeugen	291
15. Unangenehmes mitteilen	319
16. Die Chancen einer Beschwerde	351
17. Positives Sprechen	365
18. Für die Ohren des anderen argumentieren	389
19. Die Kunst, Veränderungen zu bewirken	417
20. Schlussfolgernde Gesprächsführung	437
Nachwort	455
Weiterführende Literatur	457
Verzeichnis der Beispiele und Übungen	465
Stichwortverzeichnis	475