

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	V
I. Wie Sie in Gesprächen gekonnt reagieren	1
1. Von der Effizienz zur Effektivität	1
2. Erkennen der eigenen Gesprächshaltung	17
3. Die vier Arten des Zuhörens	37
4. Die fünf gängigen Gesprächspausen	59
5. Wertschätzung und Lenkung	69
6. Transaktionsanalyse und Gesprächserfolg	89
7. Widerstand beim Gesprächspartner	107
8. Gesprächsstörer	125
9. Gesprächsförderer	149
10. Vier Möglichkeiten zu reagieren	177
11. Den anderen beim Wort nehmen	205
12. Schlussfolgernde Gesprächsführung	221
II. Zum schnellen Nachschlagen	235
III. Wie Sie in Gesprächen Ihre Ziele verfolgen	251
13. Verhalten ist zielgerichtet	251
14. Von der Ursachenforschung zur Absichtsfindung	273
15. Positives Sprechen	291
16. Vom Überreden zum Überzeugen	317
17. Für die Ohren des anderen argumentieren	343
18. Der Umgang mit negativen Emotionen	365
19. Die Kunst, Veränderungen zu bewirken	405
20. $E = Z \times O$	423
Nachwort	435
Weiterführende Literatur	437