

Inhaltsverzeichnis

1.	Einführung	11
2.	Die verschiedenen Arten des Gesprächs	14
3.	Verzweigungspunkte	15
3.1	Allgemein	15
3.2	Gesprächsbeispiel	15
3.3	Ein Verzweigungspunkt-Diagramm	18
3.4	Verzweigungspunkte aus der Sicht der Transaktions-Analyse	21
4.	Psychohygienische Verhaltensmerkmale im Gespräch	23
5.	Die partnerzentrierte Kommunikation	26
5.1	Allgemeines	26
5.2	Zuhörfehler und ihre Vermeidung	27
5.3	Erstes Hilfsmittel der partnerzentrierten Kommunikation: Paraphrasieren	31
5.4	Zweites Hilfsmittel der partnerzentrierten Kommunikation: Verbalisieren	35
5.5	Analyse der eigenen Antworttendenzen	41
5.6	Gesprächsausschnitte	42
6.	Das Bild vom anderen	57
6.1	Urteilstendenzen	57
6.2	Verbale und nonverbale Signale	65
6.3	Feedback oder die Notwendigkeit der Rückkoppelung	66
7.	Die Gesprächsvariablen oder die Wirkfaktoren eines Gesprächs	75
7.1	Welche Faktoren wirken auf ein Gespräch?	76
8.	Gefühlsmäßige (affektive) und sachliche (kognitive) Kompo- nente des Gesprächs	78
9.	Voraussetzungen für eine Einstellungsänderung durch das Gespräch	89

10.	Botschaften im Gespräch	91
10.1	Die Sie-Botschaft	91
10.2	Die Ich-Botschaft	93
10.3	Die Reversibilität – Die Umkehrbarkeit des Sprechens und symmetrische bzw. asymmetrische Gespräche	107
	Literaturverzeichnis	116
	Sachregister	118