

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	9
Ein Überblick	11

Teil I Kommunikation und Gesprächsführung

1. Warum Gesprächsführung lernen?	19
2. Zwischenmenschliche Kommunikation	29
2.1 Die (mindestens) vier Aspekte einer Botschaft	29
2.2 Senden und Empfangen. Ein einfaches Modell für einen komplizierten Vorgang	33
2.3 Senden auf vielen Kanälen. Die Vielfalt nonverbaler Kommunikation	35
2.4 Das Training nonverbaler Kommunikation	47
2.5 Alles wird verwertet und vor allem Auffälliges. Die »Attribution« von Information	52
2.6 Ordnungsfindung über alles. Dissonanz und die Folgen	59
2.7 Signale aus dem Inneren. Die Rolle unserer Gefühle im Kommunikationsprozeß	62
2.8 Gesprächsführung als Bedeutungsfindung und die Konsequenzen	66
□ Eine Übung zur Wahrnehmung von Gesprächspartnern ..	69

3. Gesprächsführungstechniken	70
3.1 Wann Gesprächsführungstechniken einsetzen?	70
3.2 Ziele sind Auswege aus dem Chaos. Zielorientierte Gesprächsvorbereitung	76
<input type="checkbox"/> Eine Übung zur Gesprächsvorbereitung	90
3.3 Binnenstruktur von Gesprächen. Die fünf Phasen eines Gesprächs	91
<input type="checkbox"/> Eine Übung zur Phasenstruktur von Gesprächen	100
3.4 Zur Wechselseitigkeit von Gesprächsinhalten. Pausenverhalten, Rekapitulieren und Türöffner	100
<input type="checkbox"/> Eine Übung zum Pausenverhalten	108
3.5 Frageformen und ihr gezielter Einsatz	109
<input type="checkbox"/> Eine Übung zum Frageverhalten	118
3.6 Ich-Aussagen und die Bedeutung der eigenen Gefühle in schwierigen Gesprächssituationen	118
<input type="checkbox"/> Eine Übung zu den Ich-Aussagen	123
3.7 Rückmeldungen geben und empfangen	123
<input type="checkbox"/> Zwei Übungen für den Umgang mit Rückmeldungen. . . .	130
3.8 Selbstschutz in Gesprächen. Der Umgang mit Distraktoren und das Beenden endloser Gespräche	131
<input type="checkbox"/> Einige Übungen zum Umgang mit Distraktoren und zum Beenden von Gesprächen	134
3.9 Öffnende Gesprächsführung und »aktives Zuhören«. Eine Zusammenfassung und zwei Beispiele	134
3.10 Gesprächsführungstechniken. Ein kleines Resümee	146

Teil 2
Schwierige Gesprächssituationen

4. Mitarbeiter gewinnen und halten	152
4.1 Motivation und Demotivation. Zwei Faktoren und die Arbeit, die wir mit beiden haben	154
<input type="checkbox"/> Eine Übung zur Unterscheidung von Motivatoren und Hygienefaktoren	160
4.2 Ursachen für Arbeitsunzufriedenheit oder was zu einem befriedigenden Arbeitsleben gehört	160
<input type="checkbox"/> Eine Übung zu den Ursachen von Arbeitsunzufriedenheit .	163
4.3 Von unserem Umgang mit Unzufriedenheit oder der ver- schlungene Weg, den menschliche Motive nehmen können . .	164
<input type="checkbox"/> Zwei Übungen zu unserem Umgang mit Unzufriedenheit .	170
4.4 Was motiviert und was nicht und wann und warum	170
<input type="checkbox"/> Zwei Übungen zur Bestimmung der Motivationsstruktur .	177
4.5 Wie man Motivationsgespräche führt. Ein Resümee	177
<input type="checkbox"/> Eine Übung zur Vorbereitung von Motivationsgesprächen	179
5. Konfliktbewältigungsgespräche	180
5.1 Kooperation oder Konflikt. Warum wir (häufig) nicht zusammenarbeiten, auch wenn wir das wollen	180
5.2 Ein leidiger Alltagskonflikt und was dahinterstecken kann. Ein Fallbeispiel	186
5.3 Regeln für das Leiten von Konfliktbewältigungsgesprächen. .	188
5.4 Aus jeder Mücke einen Elefanten machen? Wann Konfliktbewältigungsgespräche notwendig und sinnvoll sind	198
<input type="checkbox"/> Eine Übung zum besseren Verständnis von Konflikten. . . .	204

6. Mitarbeiterbesprechungen	205
6.1 Einige Hilfsmittel für die Leitung von Mitarbeiterbesprechungen	207
<input type="checkbox"/> Vorbereitung einer Mitarbeiterbesprechung	207
<input type="checkbox"/> Hilfsmittel zur Durchführung einer Besprechung	210
<input type="checkbox"/> Ein paar Tips zum Umgang mit Störungen	215
6.2 Sich selbst leiten als Diskussionsteilnehmer	218
<input type="checkbox"/> Einige Übungen zur eigenen Gesprächsleitung	225
7. Führung und Kontrolle	226
7.1 Führung als Aufgabe. Warum Führung so wichtig und so schwierig ist	226
7.2 Der Mythos von der Führungspersönlichkeit – und was daran wahr ist	233
7.3 Und wie sieht's mit Ihnen aus? Ein Hilfsmittel zur Beurteilung Ihrer Führungssituation	238
<input type="checkbox"/> Eine Übung zur Bestimmung der eigenen Führungs- situation	243
7.4 Wieviel Kontrolle braucht der Mensch? Ein paar Ideen zur situationsangepaßten strategischen Führung	243
<input type="checkbox"/> Eine Übung zur Bestimmung der Angemessenheit von Führungsstilen	254
8. Schlußbemerkungen	255
Anhang	
9. Literaturverzeichnis	261
10. Personenregister	265
11. Stichwortregister	266
12. Bildnachweis	269