

# Inhaltsübersicht

Vorwort .....	V
Inhaltsverzeichnis.....	XI
<b>1. Kapitel</b>	
Von der Effizienz zur Effektivität .....	1
<b>2. Kapitel</b>	
Erkennen der eigenen Gesprächshaltung .....	17
<b>3. Kapitel</b>	
Die vier Arten des Zuhörens .....	35
<b>4. Kapitel</b>	
Die fünf gängigen Gesprächspausen .....	63
<b>5. Kapitel</b>	
Wertschätzung und Lenkung .....	75
<b>6. Kapitel</b>	
Transaktionsanalyse und Gesprächserfolg .....	95
<b>7. Kapitel</b>	
Widerstand beim Gesprächspartner .....	113
<b>8. Kapitel</b>	
Gesprächsstörer .....	133
<b>9. Kapitel</b>	
Gesprächsförderer .....	161
<b>10. Kapitel</b>	
Vier Möglichkeiten zu reagieren .....	195
<b>11. Kapitel</b>	
Den anderen beim Wort nehmen .....	225
<b>12. Kapitel</b>	
Schlussfolgernde Gesprächsführung .....	247

<b>13. Kapitel</b>	
Verhalten ist zielgerichtet .....	261
<b>14. Kapitel</b>	
Von der Ursachenforschung zur Absichtsfindung .....	285
<b>15. Kapitel</b>	
Positives Sprechen .....	305
<b>16. Kapitel</b>	
Vom Überreden zum Überzeugen .....	333
<b>17. Kapitel</b>	
Für die Ohren des anderen argumentieren .....	363
<b>18. Kapitel</b>	
Der Umgang mit negativen Emotionen .....	385
<b>19. Kapitel</b>	
Die Kunst, Veränderungen zu bewirken .....	429
<b>20. Kapitel</b>	
$E = Z \cdot O$ .....	449
<b>21. Kapitel</b>	
Zum schnellen Nachschlagen .....	461

# Inhaltsverzeichnis

Vorwort .....	V
Inhaltsübersicht.....	IX
<b>1. Kapitel</b>	
<b>Von der Effizienz zur Effektivität .....</b>	<b>1</b>
<b>2. Kapitel</b>	
<b>Erkennen der eigenen Gesprächshaltung .....</b>	<b>17</b>
<b>Gesprächsausschnitt Fall 1 .....</b>	<b>18</b>
<b>Gesprächsausschnitt Fall 2 .....</b>	<b>18</b>
<b>Gesprächsausschnitt Fall 3 .....</b>	<b>19</b>
<b>Gesprächsausschnitt Fall 4 .....</b>	<b>20</b>
<b>Gesprächsausschnitt Fall 5 .....</b>	<b>20</b>
<b>Gesprächsausschnitt Fall 6 .....</b>	<b>21</b>
<b>Gesprächsausschnitt Fall 7 .....</b>	<b>22</b>
<b>Gesprächsausschnitt Fall 8 .....</b>	<b>23</b>
<b>Gesprächsausschnitt Fall 9 .....</b>	<b>24</b>
<b>Gesprächsausschnitt Fall 10 .....</b>	<b>24</b>
<b>Einzelauswertung der Übung .....</b>	<b>25</b>
<b>Antworttendenzen in einem Gespräch .....</b>	<b>32</b>
<b>3. Kapitel</b>	
<b>Die vier Arten des Zuhörens .....</b>	<b>35</b>
<b>(1) „Ich-verstehe“-Zuhören .....</b>	<b>35</b>
<b>(2) Aufnehmendes Zuhören .....</b>	<b>37</b>

<b>(3) Umschreibendes Zuhören .....</b>	<b>42</b>
<b>(4) Aktives Zuhören .....</b>	<b>46</b>
<b>Sinnvoller Umgang mit Störungen .....</b>	<b>58</b>
<b>4. Kapitel</b>	
<b>Die fünf gängigen Gesprächspausen .....</b>	<b>63</b>
<b>(1) „Sie sind dran“ .....</b>	<b>63</b>
<b>(2) „Ich denke nach“ .....</b>	<b>63</b>
<b>(3) „Ich sinne nach“ .....</b>	<b>64</b>
<b>(4) „Das ist mir peinlich“ .....</b>	<b>66</b>
<b>(5) „Lass uns schweigen“ .....</b>	<b>67</b>
<b>5. Kapitel</b>	
<b>Wertschätzung und Lenkung .....</b>	<b>75</b>
<b>6. Kapitel</b>	
<b>Transaktionsanalyse und Gesprächserfolg .....</b>	<b>95</b>
<b>7. Kapitel</b>	
<b>Widerstand beim Gesprächspartner .....</b>	<b>113</b>
<b>Trotz .....</b>	<b>113</b>
<b>Zuwendung zur verwehrt Alternative .....</b>	<b>115</b>
<b>Indirekte Freiheitswiederherstellung .....</b>	<b>116</b>
<b>Offene Aggression .....</b>	<b>117</b>
<b>8. Kapitel</b>	
<b>Gesprächsstörer .....</b>	<b>133</b>
<b>Befehlen .....</b>	<b>134</b>
<b>Überreden .....</b>	<b>135</b>
<b>Warnen und Drohen .....</b>	<b>136</b>

<b>Vorwürfe machen</b> .....	137
<b>Bewerten</b> .....	138
<b>Herunterspielen</b> .....	141
<b>Nicht ernst nehmen, ironisieren und verspotten</b> .....	143
<b>Lebensweisheiten zum Besten geben</b> .....	146
<b>Von sich reden</b> .....	147
<b>Ursachen aufzeigen und Hintergründe deuten</b> .....	148
<b>Ausfragen</b> .....	150
<b>Vorschläge und Lösungen anbieten</b> .....	154
<b>9. Kapitel</b>	
<b>Gesprächsförderer</b> .....	161
<b>Umschreiben, mit eigenen Worten wiederholen</b> .....	162
<b>Zusammenfassen</b> .....	164
<b>Klären, auf den Punkt bringen</b> .....	166
<b>Einschränkende Wiederholung</b> .....	167
<b>Übertreibende Bestätigung</b> .....	169
<b>In Beziehung setzen</b> .....	170
<b>Nachfragen</b> .....	172
<b>Weiterführen und Denkanstoß geben</b> .....	177
<b>Wünsche herausarbeiten</b> .....	180
<b>Gefühle ansprechen</b> .....	186
<b>Auf die Körpersprache eingehen</b> .....	186
<b>Gesprächsförderer in der elektronischen Kommunikation</b> ....	191

<b>10. Kapitel</b>	
<b>Vier Möglichkeiten zu reagieren</b> .....	195
<b>Die Sachseite</b> .....	204
<b>Die Aufforderungsseite</b> .....	207
<b>Die Beziehungsseite</b> .....	209
<b>Die Selbstmitteilungsseite</b> .....	212
<b>11. Kapitel</b>	
<b>Den anderen beim Wort nehmen</b> .....	225
<b>Von Trollen und Menschen</b> .....	241
<b>12. Kapitel</b>	
<b>Schlussfolgernde Gesprächsführung</b> .....	247
<b>13. Kapitel</b>	
<b>Verhalten ist zielgerichtet</b> .....	261
<b>Stufe I: Demonstration von Macht</b> .....	267
<b>Stufe II: Rache</b> .....	269
<b>Stufe III: Demonstrative Hilflosigkeit</b> .....	270
<b>Einwände und die Gefahr ihrer Behandlung</b> .....	271
<b>14. Kapitel</b>	
<b>Von der Ursachenforschung zur Absichtsfindung</b> .....	285
<b>15. Kapitel</b>	
<b>Positives Sprechen</b> .....	305
<b>16. Kapitel</b>	
<b>Vom Überreden zum Überzeugen</b> .....	333
<b>17. Kapitel</b>	
<b>Für die Ohren des anderen argumentieren</b> .....	363
<b>Innen- oder außengeleitet</b> .....	363

<b>Möglichkeit oder Notwendigkeit .....</b>	<b>375</b>
<b>Übereinstimmung oder Unterschied .....</b>	<b>379</b>
<b>18. Kapitel</b>	
<b>Der Umgang mit negativen Emotionen .....</b>	<b>385</b>
<b>19. Kapitel</b>	
<b>Die Kunst, Veränderungen zu bewirken .....</b>	<b>429</b>
<b>Phase 1: Schreck .....</b>	<b>431</b>
<b>Phase 2: Festhalten .....</b>	<b>435</b>
<b>Phase 3: Loslassen .....</b>	<b>440</b>
<b>Phase 4: Anpassung .....</b>	<b>443</b>
<b>20. Kapitel</b>	
<b>E = Z · O .....</b>	<b>449</b>
<b>21. Kapitel</b>	
<b>Zum schnellen Nachschlagen .....</b>	<b>461</b>
<b>Gesprächspausen .....</b>	<b>461</b>
<b>Ausgewählte Gesprächsförderer .....</b>	<b>462</b>
<b>Vier Seiten einer Botschaft .....</b>	<b>467</b>
<b>Mögliche Wahrnehmungsmuster des Gesprächspartners .....</b>	<b>468</b>
<b>Die vier Phasen der Veränderung .....</b>	<b>469</b>
<b>E = Z · O .....</b>	<b>473</b>
<b>Nachwort .....</b>	<b>475</b>
<b>Weiterführende Literatur .....</b>	<b>477</b>