

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	7
----------------------	----------

Einleitung	11
-------------------------	-----------

Teil I:

Die innere Einstellung – Kraftvoller Antrieb für professionelle Gesprächsführung

1. Innere Ressourcen: Ihre emotionale Verfassung entscheidet	19
---	-----------

1. Was Ihr Gefühlkonto mit Ihrem Girokonto gemeinsam hat	20
2. Wie „gute“ Gefühle und wie „schlechte“ Gefühle wirken.....	21
3. Wie Sie an „gute“ Gefühle kommen.....	22
4. Wie Sie mit schweren Gefühlen umgehen können	24
5. Rollenspiel: Innere Ressourcen in der Praxis.....	26
6. FAQs zu Innere Ressourcen	27
7. Checkliste	29
8. Das Wichtigste in Kürze.....	31
9. Trainings-Tipps zu Innere Ressourcen.....	32

2. Echtheit und Natürlichkeit: Ihr Weg zu einer offenen Atmosphäre	35
---	-----------

1. Echtheit in zwei Beispielen	36
2. Wie viel Echtheit wollen Sie zulassen?.....	40
3. Echtheit und Professionalität	42
4. Rollenspiel: Echtheit und Natürlichkeit in der Praxis.....	45
5. FAQs zu Echtheit und Natürlichkeit	48
6. Checkliste.....	51
7. Das Wichtigste in Kürze.....	53
8. Trainings-Tipps zu Echtheit und Natürlichkeit.....	54

3. Partnerschaftliche Einstellung: Mit Wertschätzung auf gleicher Augenhöhe.....	55
1. Ich bin okay – Du bist okay	56
2. Gesprächspartner verstehen und akzeptieren heißt nicht, ihnen zuzustimmen	58
3. Menschliche Vielfalt und Andersartigkeit: Ein Strukturierungsvorschlag	59
4. Den Akzeptanz-Muskel stärken.....	62
5. Rollenspiel: Partnerschaftliche Einstellung in der Praxis	64
6. FAQs zu Partnerschaftliche Einstellung	66
7. Checkliste.....	68
8. Das Wichtigste in Kürze.....	70
9. Trainings-Tipps zu Partnerschaftliche Einstellung	72

4. Zielklarheit: Wissen wohin – und wissen warum 77

1. Zielklarheit – was ist das?.....	78
2. Zielebene I: Mittel- und langfristige Ziele	78
3. Zielebene II: Gesprächsziele	83
4. Ziele überprüfen.....	85
5. Rollenspiel: Zielklarheit in der Praxis	87
6. FAQs zu Zielklarheit	89
7. Checkliste.....	91
8. Das Wichtigste in Kürze.....	93
9. Trainings-Tipps zu Zielklarheit	94

Teil II:

**Kommunikative Kompetenzen –
Handwerkszeug für professionelle Gesprächsführung**

1. Transparenz schaffen: Effizient strukturieren und Absprachen treffen .. 97

1. Verlaufsmodell strukturierter Gespräche	98
2. Phase 0: Vorbereiten und Einladen.....	100
3. Phase 1: Warm-up und Transparenz.....	100

4. Phase 2: Kernphase.....	102
5. Phase 3: Reflexion und Cool-down	107
6. Phase 4: Nachbereiten	108
7. Rollenspiel: Transparenz schaffen in der Praxis.....	109
8. FAQs zu Transparenz schaffen.....	112
9. Checkliste	115
10. Das Wichtigste in Kürze.....	117
11. Trainings-Tipps zu Transparenz schaffen.....	118

2. Richtiges Zuhören: Ihr Schlüssel für den direkten Dialog..... 121

1. Interesse und Neugier beim Zuhören	122
2. Do's und Don'ts beim Zuhören	124
3. Das Verständnis sicherstellen	126
4. Gefühle ansprechen.....	128
5. Rollenspiel: Richtiges Zuhören in der Praxis	132
6. FAQs zu Richtiges Zuhören	134
7. Checkliste	137
8. Das Wichtigste in Kürze.....	139
9. Trainings-Tipps zu Richtiges Zuhören	140

3. Fragen stellen: So lenken Sie das Gespräch in eine konstruktive Richtung 143

1. Wer fragt, führt	144
2. Fragetypen und ihr Nutzen	146
3. Rollenspiel: Fragen stellen in der Praxis.....	158
4. FAQs zu Fragen stellen.....	161
5. Checkliste	163
6. Das Wichtigste in Kürze.....	164
7. Trainings-Tipps zu Fragen stellen.....	166

4. Stellung beziehen: Ihre Meinung auf den Punkt genau formulieren . 167

1. Stellung beziehen: Behaupten und Begründen	168
2. Instrumente für wirkungsvolles Argumentieren	173

3. Fundgruben für die richtige Begründung	184
4. Optionen entwickeln	190
5. Rollenspiel: Stellung beziehen in der Praxis	194
6. FAQs zu Stellung beziehen	199
7. Checkliste	204
8. Das Wichtigste in Kürze	206
9. Trainings-Tipps zu Stellung beziehen	208

5. Störungen klären: Know-how gegen das Grummeln im Magen..... 211

1. Störungen klären und Konflikte ansprechen – Risiko und Chance in einem	212
2. Stufen der konstruktiven Störungsklä rung.....	214
3. Fünf Störungsebenen und Klärungsbeispiele	215
4. Störungen verringern – geklärt kommunizieren.....	235
5. Rollenspiel: Störungen klären in der Praxis	237
6. FAQs zu Störungen klären	239
7. Checkliste	243
8. Das Wichtigste in Kürze.....	245
9. Trainings-Tipps zu Störungen klären	248

Schlusswort..... 249

Sachverzeichnis 251

Literaturliste..... 253