

Inhalt

1	Gesprächspsychologische Einführung	1
1.1	Triebe, Bedürfnisse, Motivationskraft und Gesprächsführung	1
1.2	Motivationskräfte als Vektoren	6
1.3	Das Gespräch nach dem nachrichtentheoretischen Modell	9
1.4	Vor- und Nachteile von Einweg- und Zweiweg-Kommunikation	14
2	Das zielorientierte Gespräch als Wirkungssystem	17
2.1	Ziele	19
2.1.1	Persönliche Ziele und Sachziele	20
2.1.2	Zielkonflikte	22
2.1.3	Ziel-Operationalisierung	26
2.1.4	Ziele und Probleme	27
2.2	Zielgemäßer Aufbau	30
2.2.1	Die Unterhaltung	30
2.2.2	Das Informationsgespräch	31
2.2.3	Das Ideen-Findungsgespräch	33
2.2.4	Das Erörterungsgespräch	36
2.2.5	Das Problemlösungsgespräch	38
2.2.6	Vom Problemlösungsgespräch abgeleitete Gesprächsmodelle	42
2.2.6.1	Das Kritikgespräch	43
2.2.6.2	Das Anerkennungsgespräch	44
2.2.6.3	Das Auswertungsgespräch	44
2.2.6.4	Das Beratungsgespräch	45
2.2.6.5	Das Konfliktgespräch	47
2.2.6.6	Das Reklamationsgespräch	50
2.2.6.7	Das Verkaufsgespräch	52

2.3	Kompetenzorientierte Gesprächsvarianten	54
2.3.1	Die Diskussion	54
2.3.2	Rundgespräch und Kollegialgespräch	60
2.3.3	Mitarbeiterbesprechung und Mitarbeitergespräch	62
2.3.4	Verhandlungen	64
× 2.4	Elementare Techniken der Verständigung	71
2.4.1	Nonverbale Gesprächselemente	72
2.4.2	Verbale Gesprächselemente	75
2.4.3	Dialektische Fertigkeiten	78
2.4.4	Verständlichkeit schriftlicher Unterlagen	84
2.5.	Gesprächsstile	85
2.5.1	Der autoritative Stil	86
2.5.2	Der kurative Stil	88
2.5.3	Der spontane Stil	89
2.5.4	Der adaptive Stil	90
2.5.5	Der kooperative Stil	91
2.5.6	Der manipulative Stil	92
2.6	Die Persönlichkeitsstruktur der Gesprächsteilnehmer	93
2.6.1	Gewohnheiten und Einstellungen	93
2.6.2	Die Wirkung eigener Persönlichkeitstheorien	95
2.6.3	Anwendungsmöglichkeiten wissenschaftlicher Persönlichkeitstheorien	98
2.6.4	Persönlichkeit und Mißverständnisse	105
2.7	Die Gesprächsteilnehmer als Gruppe	111
2.7.1	Gruppendynamik in Gesprächsgruppen	113
2.7.2	Gesprächsteilnehmer als Rollenträger	117
2.7.3	Informelle Beziehungen	122
2.8	Die Rahmenbedingungen	124
2.8.1	Der Ort	124
2.8.2	Die Zeit	125
2.8.3	Die Sitzordnung	125
2.8.4	Die Hilfsmittel	128

2.8.5	Die Tagesordnung	129
2.8.6	Die Protokollführung	130
3	Behandlung von Störungen	132
3.1	Störungsanalysen	133
3.2	Störungen behandeln	135
4	Motivationspsychologie des Gesprächs	139
4.1	Signale setzen	140
4.2	Erwünschtes Verhalten positiv verstärken	142
4.3	Unerwünschtes Verhalten ahnden	147
4.4	Unerwünschtes Verhalten nicht beachten	148
4.5	Ängstliche mit Nachdruck ermuntern	150
4.6	Als Vorbild wirken	151
4.7	Nicht unnötig frustrieren	152
4.8	Überzeugen statt überreden	153
4.9	Das Motivationsgespräch	155
5	Checklisten zur Gesprächsführung	160
5.1	Checkliste zur allgemeinen Vorbereitung von Gesprächen	160
5.2	Checkliste zur allgemeinen Durchführung von Gesprächen	162
5.3	Checkliste zur allgemeinen Nachbereitung von Gesprächen	165
5.4	Checkliste zum Aufbau von Gesprächen	165
5.5	Checkliste zur formalen Kompetenz des Gesprächsleiters	168
6	Analyse des Gesprächsverhaltens	171
6.1	Motivations- und Einstellungsanalysen	172
6.2	Qualitative Analysen	176
6.3	Quantitative und situative Analysen	182
7	Verhaltenstraining des Gesprächs	186
7.1	Verstärken erwünschten Verhaltens	187

7.2 Abbau unerwünschten Verhaltens	188
7.3 Aufbau fehlenden Verhaltens	191
8 Literatur	194