

Inhaltsübersicht

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

13. Kapitel	
Verhalten ist zielgerichtet	261
14. Kapitel	
Von der Ursachenforschung zur Absichtsfindung	285
15. Kapitel	
Positives Sprechen	305
16. Kapitel	
Vom Überreden zum Überzeugen	333
17. Kapitel	
Der Umgang mit negativen Emotionen	363
18. Kapitel	
Konflikte im Online-Meeting	407
19. Kapitel	
Die Kunst, Veränderungen zu bewirken	433
20. Kapitel	
$E = Z \cdot O$	451
21. Kapitel	
Zum schnellen Nachschlagen	463

Inhaltsverzeichnis

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

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

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

10. Kapitel	
Vier Möglichkeiten zu reagieren	195
Die Sachseite	204
Die Aufforderungsseite	207
Die Beziehungsseite	209
Die Selbstmitteilungsseite	212
11. Kapitel	
Den anderen beim Wort nehmen	225
Von Trollen und Menschen	241
12. Kapitel	
Schlussfolgernde Gesprächsführung	247
13. Kapitel	
Verhalten ist zielgerichtet	261
Stufe I: Demonstration von Macht	267
Stufe II: Rache	269
Stufe III: Demonstrative Hilfslosigkeit	270
Einwände und die Gefahr ihrer Behandlung	271
14. Kapitel	
Von der Ursachenforschung zur Absichtsfindung	285
15. Kapitel	
Positives Sprechen	305
16. Kapitel	
Vom Überreden zum Überzeugen	333
17. Kapitel	
Der Umgang mit negativen Emotionen	363

18. Kapitel	
Konflikte im Online-Meeting	407
Unterschiede zu Präsenz-Meeting und Telefonkonferenz	408
Wege zur Steuerung von Online-Meetings – Konflikte vermeiden und entschärfen	410
Tipp 1 – Vorbereitung und Leitung des Meetings	411
Zweck und Ziele des Meetings definieren	412
Teilnehmerkreis festlegen/Themen und Inhalte festlegen	412
Planen	413
Einladen/Vorbereiten und Material versenden	413
Meeting mit Input und Diskussion	414
Entscheiden	415
Tipp 2 – Für alle sichtbar mitschreiben	416
Tipp 3 – Den Teilnehmern die Kommunikationsprobleme im Online-Meeting bewusst machen	416
Tipp 4 – Explizit nach Meinungen fragen, auch nach gegenteiligen. Auf Schweigen achten	419
Tipp 5 – Aktives Zuhören	420
19. Kapitel	
Die Kunst, Veränderungen zu bewirken	433
Phase 1: Schreck	435
Phase 2: Festhalten	439
Phase 3: Loslassen	444
Phase 4: Anpassung	447
20. Kapitel	
E = Z · O	451

21. Kapitel	
Zum schnellen Nachschlagen	463
Gesprächspausen	463
Ausgewählte Gesprächsförderer	464
Vier Seiten einer Botschaft	469
Mögliche Wahrnehmungsmuster des Gesprächspartners	470
Die vier Phasen der Veränderung	471
E = Z · O	475
Nachwort	477
Weiterführende Literatur	479