

Inhaltsverzeichnis

Ein Überblick	9
---------------------	---

Teil 1

Kommunikation und Gesprächsführung

Warum Gesprächsführung lernen?	16
Theorien zwischenmenschlicher Kommunikation	26
Die (mindestens) vier Aspekte einer Botschaft	26
Senden und Empfangen.	
Ein einfaches Modell für einen komplizierten Vorgang	30
Senden auf vielen Kanälen.	
Die Vielfalt nonverbaler Kommunikation	33
Das Training nonverbaler Kommunikation	46
Alles wird verwertet und vor allem Auffälliges.	
Die »Attribution« von Information	51
Ordnungsfindung über alles. Dissonanz und die Folgen	60
Signale aus dem Inneren.	
Die Rolle unserer Gefühle im Kommunikationsprozess	63
Gesprächsführung als Bedeutungsfindung	
und die Konsequenzen	67
Übung zur Wahrnehmung von Gesprächspartnern	71

Gesprächsführungstechniken	72
Wann Gesprächsführungstechniken einsetzen?	72
Ziele sind Auswege aus dem Chaos.	
Zielorientierte Gesprächsvorbereitung	77
Übung zur Gesprächsvorbereitung	94
Binnenstruktur von Gesprächen.	
Die fünf Phasen eines Gesprächs	95
Übung zur Strukturierung von Gesprächen	105
Die zeitliche Strukturierung von Gesprächen.	
Pausenverhalten, Rekapitulieren und Türöffner	105
Übung zur zeitlichen Strukturierung von Gesprächen	113
Frageformen und ihr gezielter Einsatz	113
Übung zum Frageverhalten	122
Ich-Aussagen und die Bedeutung der eigenen	
Gefühle in schwierigen Gesprächssituationen	122
Übung zum Einsatz von Ich-Aussagen	127
Rückmeldungen geben und empfangen	128
Übungen für den Umgang mit Rückmeldungen	134
Selbstschutz in Gesprächen. Techniken zum Umgang	
mit Killerphrasen und endlosen Gesprächen	134
Übungen zum Umgang mit Distraktoren	
und zum Beenden von Gesprächen	138
Öffnende Gesprächsführung und »aktives Zuhören«	138
Gesprächsführungstechniken. Ein Resümee	150

Teil 2**Schwierige Gesprächssituationen**

Mitarbeiter gewinnen und halten	156
Motivation und Demotivation.	
Zwei Faktoren und die Arbeit, die wir mit beiden haben	158
Übung zur Unterscheidung von Motivatoren und Hygienefaktoren	164
Ursachen für Arbeitsunzufriedenheit oder was zu einem befriedigenden Arbeitsleben gehört	164
Übung zu den Ursachen von Arbeitsunzufriedenheit	167
Von unserem Umgang mit Unzufriedenheit	171
Übungen zu unserem Umgang mit Unzufriedenheit	175
Was motiviert und was nicht und wann und warum	175
Übungen zur Bestimmung der Motivationsstruktur	179
Wie man Motivationsgespräche führt. Ein Resümee	180
Übung zur Vorbereitung von Motivationsgesprächen	182
Konfliktbewältigungsgespräche	183
Kooperation oder Konflikt. Warum wir (häufig) nicht zusammenarbeiten, auch wenn wir das wollen	183
Ein Alltagskonflikt und was dahinter stecken kann.	
Ein Fallbeispiel	190
Regeln für das Leiten von Konfliktbewältigungsgesprächen	192
Aus jeder Mücke einen Elefanten machen?	
Wann Konfliktbewältigungsgespräche notwendig sind	203
Übung zum besseren Verständnis von Konflikten	210

Mitarbeiterbesprechungen	211
Hilfsmittel für das Leiten von Mitarbeiterbesprechungen	212
Tipps zum Umgang mit Störungen	221
Sich selbst als Diskussionsteilnehmer leiten	224
Übungen zur eigenen Gesprächsleitung	233
Führung und Gesprächsführung	234
Führung als Aufgabe.	
Warum Führung so wichtig und so schwierig ist	234
Der Mythos von der Führungspersönlichkeit – und was daran wahr ist	242
Die drei Bestandteile individueller Autorität. Ein Hilfsmittel Ihre Führungssituation zu beurteilen	247
Übung zur Bestimmung der eigenen Führungssituation	252
Wie viel Kontrolle braucht der Mensch? Ein Modell zur situationsangepassten strategischen Führung	252
Übung zum Bestimmen der Angemessenheit von Führungsstilen	264
Schlussbemerkungen	265
Literaturverzeichnis	268
Bildnachweis	273