

**Bruno Frischherz · Sascha Demarmels
Adrian Aebi · Sylvia Bendel Larcher**

Erfolgreiche Gespräche

vorbereiten – führen – auswerten

2. Auflage

Versus · Zürich

Inhaltsverzeichnis

Einleitung	Konzept und Ziele des Buches	11
Kapitel 1	Trainingskonzept für Gespräche	13
1.1	Gesprächstraining	13
1.1.1	Phasen des Gesprächstrainings	13
1.1.2	Rollenspiele und echte Gespräche	15
1.2	Vorbereitung eines Gesprächs	16
1.3	Auswertung eines Gesprächs	19
1.3.1	Bewertungskriterien für Gespräche	19
1.3.2	Formen von Feedback	20
1.3.3	Feedback-Regeln	21
1.4	Übungen	23
Kapitel 2	Grundlagen und Modelle	27
2.1	Zum Begriff des Gesprächs	27
2.2	Die vier Seiten einer Nachricht	28
2.2.1	Das Kommunikationsquadrat	28
2.2.2	Feedback in der zwischenmenschlichen Kommunikation	30
2.2.3	Teufelskreis von Verhaltensweisen	31
2.3	Das dynamische Interaktionsmodell	34
2.3.1	Die dialogische Struktur der Interaktion	34
2.3.2	Typisierungen und Routinen	35
2.3.3	Interaktion als Gesprächsmuster	36
2.4	Das integrale Kommunikationsmodell	41
2.4.1	Das TEA-Modell der Person	41
2.4.2	Wahrnehmungspositionen	42
2.4.3	Die vier Quadranten der Kommunikation	44
2.4.4	Das TEA-Modell der Kommunikation	47
2.5	Übungen	50

Kapitel 3	Gesprächssituation	55
3.1	Gespräche im beruflichen Kontext	55
3.1.1	Situation und Kontext	55
3.1.2	Kommunikation in Organisationen	56
3.1.3	Teamorganisation	58
3.2	Gesprächsteilnehmende	59
3.2.1	Ziele der Gesprächsteilnehmenden	59
3.2.2	Rollen der Gesprächsteilnehmenden	60
3.2.3	Merkmale der Gesprächsteilnehmenden	61
3.3	Interkulturelle Kommunikation	62
3.4	Frauen und Männer als Gesprächsteilnehmende	63
3.5	Übungen	65
Kapitel 4	Formen des Gesprächs	67
4.1	Gesprächsformen	67
4.2	Sachorientierte Gespräche	68
4.2.1	Die Sitzung	68
4.2.2	Der Workshop	70
4.2.3	Die Diskussion	71
4.2.4	Die Verhandlung	72
4.2.5	Das Verkaufsgespräch	76
4.2.6	Das Beschwerdegespräch	78
4.3	Personenorientierte Gespräche	80
4.3.1	Das Bewerbungsgespräch	80
4.3.2	Das Mitarbeitendengespräch	82
4.3.3	Das Kritikgespräch	83
4.4	Beziehungsorientierte Gespräche	85
4.4.1	Das informelle Gespräch	85
4.4.2	Das Konfliktgespräch	85
4.5	Übungen	88
Kapitel 5	Interaktion im Gespräch	91
5.1	Analysebeispiel: Ein Servicegespräch	91
5.2	Gliederung von Gesprächen	94
5.3	Gliederungssignale	96
5.4	Sprecherwechsel	97
5.5	Hörersignale und Rückmeldeverhalten	99
5.6	Übungen	101
Kapitel 6	Gesprächsleitung	105
6.1	Aufgaben der Gesprächsleitung	105
6.2	Zielformulierungen	107
6.3	Fragetechnik	107

6.4	Konflikte und Störungen	109
6.4.1	Rollenkonflikte	109
6.4.2	Vielredende und Schweigende	110
6.5	Dokumentation eines Gesprächs	111
6.6	Übungen	112
Kapitel 7	Gesprächstechniken	117
7.1	Die Kunst der Gesprächsführung	117
7.1.1	Konversationsmaximen	118
7.1.2	Höflichkeit	119
7.1.3	Direkter und indirekter Gesprächsstil	119
7.1.4	Verbale Gewalt	120
7.2	Kooperative Techniken	120
7.2.1	Aktives Zuhören	121
7.2.2	Ich-Aussagen	121
7.2.3	Einholen von Rückmeldungen	122
7.2.4	Formulieren von Einwänden	123
7.2.5	Weichmacher	124
7.3	Aggressive Techniken	125
7.3.1	Killerphrasen	125
7.3.2	Gegenangriffe	125
7.4	Übungen	127
Kapitel 8	Medien und Visualisierung	131
8.1	Moderationstechnik	131
8.1.1	Aufgaben der Moderierenden	131
8.1.2	Moderationsplan	132
8.1.3	Visualisierungen als Moderationstechniken	133
8.2	Elektronische Medien	137
8.2.1	Hilfsmittel für Online-Gespräche	138
8.2.2	Chancen und Gefahren	139
8.3	Übungen	140
	Anhang	143
A1	Vorbereitungsschema für Gespräche	144
A2	Checkliste: Vorbereitung eines Gesprächs	145
A3	Beobachtungs- und Bewertungsraster für Gespräche	146
A4	Lösungshinweise zu den Übungen	148
A5	Glossar	158
A6	Literaturverzeichnis	161
A7	Weblinks	163
	Stichwortverzeichnis	165
	Autorinnen und Autoren	171