

Rudolf Steiger

Zuhören – fragen – argumentieren

Anregungen für Menschen in Verantwortung

Verlag Huber
Frauenfeld / Stuttgart / Wien

Inhaltsverzeichnis

Einleitung	9
Häufige Fragen, Zielsetzung und Abgrenzung	9
Für Menschen in Verantwortung	11
Anregungen und Denkanstöße	11
Kapiteleinteilung und Anmerkungen	12
Zur Sprachregelung	13
Dank	14
1. Zuhören als Gesprächsvoraussetzung	15
1.1. Wertschätzendes und verstehendes Zuhören	16
1.2. Unverzögliches oder späteres Zuhören	18
1.3. Geduldiges Zuhören	20
1.4. Lückenloses Zuhören	22
1.5. Wohlwollendes Zuhören	23
1.6. Ermunterndes Zuhören	24
2. Verschiedene Arten des Schweigens	27
2.1. Schweigen aus mangelnder Zivilcourage	27
2.2. Schweigen zum Denken	28
2.3. Schweigen aus Betroffenheit	29
2.4. Schweigen als Stellungnahme	30
2.5. Schweigen und Körpersprache	31
3. Zielgerichtete Fragen und aussagekräftige Antworten	35
3.1. Allgemeine Anforderungen an Fragen	36

3.2. Das weite Feld offener Fragen	38
3.3. Gesprächssteuerung durch kanalisierende Fragen	41
3.4. Klare und aussagekräftige Antworten	45
4. Überzeugen durch redliche Argumentationen	51
4.1. Die Standpunktformel	51
4.2. Die Problemlösungsformel	53
4.3. Zielsetzung und Elemente der Gegenargumentation	55
4.4. Redliche Argumentationen im Interesse der Gesprächspartner	57
5. Mögliche Reaktionen auf unredliche Argumentationen	63
5.1. Häufige, aber eher harmlose unredliche Argumentationen	63
5.2. Seltene, aber deutlich unredliche Argumentationen	68
6. Partnerorientierter Gesprächsstil	77
6.1. Kurz und knapp – den Zuhörern zuliebe	78
6.2. Förderung der Verständlichkeit	80
6.3. Eindringlich, aber nicht aufdringlich	85
6.4. Trennung von Fakten und Interpretationen	88
7. Und falls es eine Gesprächsmoderatorin braucht	93
7.1. Geschickte Gesprächseröffnung	95
7.2. Kompetente Gesprächsmoderation	98
7.3. Zur Überwindung kritischer Gesprächsphasen	99
7.4. Souveräner Gesprächsabschluss	104

8. Anstelle einer Zusammenfassung	107
Anmerkungen	109
Literaturverzeichnis	116
Der Autor	121
Ausgewählte Pressestimmen	123