

Rudolf Steiger

# **Zuhören – fragen – argumentieren**

Anregungen für Menschen in Verantwortung

Verlag Huber  
Frauenfeld / Stuttgart / Wien

# Inhaltsverzeichnis

<b>Einleitung</b>	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
<b>1. Zuhören als Gesprächsvoraussetzung</b>	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
<b>2. Verschiedene Arten des Schweigens</b>	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
<b>3. Zielgerichtete Fragen und aussagekräftige Antworten</b>	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
<b>4. Überzeugen durch redliche Argumentationen</b>	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
<b>5. Mögliche Reaktionen auf unredliche Argumentationen</b>	63
5.1. Häufige, aber eher harmlose unredliche Argumentationen	63
5.2. Seltene, aber deutlich unredliche Argumentationen	68
<b>6. Partnerorientierter Gesprächsstil</b>	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
<b>7. Und falls es eine Gesprächsmoderatorin braucht</b>	93
7.1. Geschickte Gesprächseröffnung	95
7.2. Kompetente Gesprächsmoderation	98
7.3. Zur Überwindung kritischer Gesprächsphasen	99
7.4. Souveräner Gesprächsabschluss	104

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