



Anja von Kanitz / Christine Scharlau

Gesprächs- techniken

TASCHEN
GUIDE

PLUS

HAUFE.

Hinweis zum Urheberrecht:

Alle Inhalte dieses eBooks sind urheberrechtlich geschützt.

Bitte respektieren Sie die Rechte der Autorinnen und Autoren, indem sie keine ungenehmigten Kopien in Umlauf bringen.

Dafür vielen Dank!

Gesprächstechniken

Anja von Kanitz
Christine Scharlau

6. Auflage

HAUFE.

Inhalt

Teil 1: Praxiswissen Gesprächstechniken

Gespräche analysieren und vorbereiten	7
▪ Wovon das Gespräch beeinflusst wird	8
▪ Die eigene Rolle kennen	10
▪ Die Beziehung zum Gesprächspartner einschätzen	12
▪ Der Einfluss von Ort und Zeit	16
▪ Motive klären und Ziele anvisieren	19
Gespräche aktiv gestalten	25
▪ Einfluss nehmen durch Zuhören	26
▪ Verständigung sichern durch Paraphrasierung	29
▪ Klar kommunizieren	35
▪ Gezielt fragen	43
▪ Mit Argumenten überzeugen	50
▪ Persönlich formulieren	63
▪ Gespräche steuern durch Metakommunikation	67

Der Körper redet mit	73
▪ Die äußere Erscheinung	74
▪ Was man sieht	78
▪ Was man hört	90
▪ Männer und Frauen	98
S.O.S. – Umgang mit schwierigen Situationen	103
▪ Strategien für problematische Gespräche	104
▪ Ganz normal: Missverständnisse	105
▪ Heftige Gefühle	110
▪ Persönliche Angriffe	119
▪ Ausblick	123