

# Inhalt

<b>Gespräche analysieren und vorbereiten</b>	<b>5</b>
■ Wovon das Gespräch beeinflusst wird	6
■ Die eigene Rolle kennen	7
■ Die Beziehung zum Gesprächspartner einschätzen	10
■ Der Einfluss von Ort und Zeit	15
■ Motive klären und Ziele anvisieren	18
<b>Gespräche aktiv gestalten</b>	<b>23</b>
■ Einfluss nehmen durch Zuhören	24
■ Verständigung sichern durch Paraphrasierung	27
■ Klar kommunizieren	33
■ Gezielt fragen	41
■ Mit Argumenten überzeugen	48
■ Persönlich formulieren	62
■ Gespräche steuern durch Metakommunikation	67

---

<b>Der Körper redet mit</b>	<b>71</b>
■ Die äußere Erscheinung	72
■ Was man sieht	76
■ Was man hört	88
■ Männer und Frauen	97
<b>S.O.S. – Umgang mit schwierigen Situationen</b>	<b>101</b>
■ Strategien für problematische Gespräche	102
■ Ganz normal: Missverständnisse	103
■ Heftige Gefühle	109
■ Persönliche Angriffe	117
■ Zum Schluss	123
■ Literatur	124
■ Stichwortverzeichnis	125