

Inhaltsverzeichnis

1	Einführung	7
2	Die verschiedenen Arten des Gesprächs	9
3	Verzweigungspunkte	11
3.1	Allgemein	11
3.2	Gesprächsbeispiel	12
3.3	Ein Verzweigungspunkt-Diagramm	14
3.4	Verzweigungspunkte aus der Sicht der Transaktions-Analyse	18
4	Psychohygienische Verhaltensmerkmale im Gespräch	21
5	Die partnerzentrierte Kommunikation	25
5.1	Allgemeines	25
5.2	Zuhörfehler und ihre Vermeidung	26
5.3	Erstes Hilfsmittel der partnerzentrierten Kommunikation: Paraphrasieren	30
5.4	Zweites Hilfsmittel der partnerzentrierten Kommunikation: Verbalisieren	34
5.5	Analyse der eigenen Antworttendenzen	40
5.6	Gesprächsausschnitte	41
6	Das Bild vom anderen	57
6.1	Urteilstendenzen	57
6.2	Verbale und nonverbale Signale	65
6.3	Feedback oder die Notwendigkeit der Rückkoppelung ...	66
7	Die Gesprächsvariablen oder die Wirkfaktoren eines Gesprächs	75
7.1	Welche Faktoren wirken auf ein Gespräch?	76
8	Gefühlsmäßige (affektive) und sachliche (kognitive) Komponente des Gesprächs	79
9	Voraussetzungen für eine Einstellungsänderung durch das Gespräch	91
10	Botschaften im Gespräch	93
10.1	Die Sie-Botschaft	93
10.2	Die Ich-Botschaft	95
10.3	Die Reversibilität – Die Umkehrbarkeit des Sprechens und symmetrische bzw. asymmetrische Gespräche ...	109

► Inhaltsverzeichnis

Literaturverzeichnis 118

Stichwortverzeichnis 120

Über die Autoren 122