

Inhaltsverzeichnis

1.	Darstellung des Sachgesprächs	9
1.1	Definition des Sachgesprächs	9
1.2	Das Ablaufschema eines Sachgesprächs	10
1.2.1	Definition und Festlegung der Gesprächsziele	11
1.2.2	Gesprächsvorbereitung	12
1.2.3	Gesprächsdurchführung	18
1.2.4	Gesprächsauswertung	20
1.3	Fünf gesprächspsychologische Grundsätze des Sachgesprächs	21
2.	Erster gesprächspsychologischer Grundsatz: Richtiges Sprechen	24
2.1	Die Auswirkung des Sprechverhaltens auf das Gespräch	24
2.2	Verständlichkeit der Aussage	24
2.2.1	Einfachheit des Ausdrucks	25
2.2.2	Gliederung und Ordnung	25
2.2.3	Kürze und Prägnanz	26
2.2.4	Anschaulichkeit	28
2.3	Sprechtechnik	28
2.3.1	Lautstärke	29
2.3.2	Sprechtempo	30
2.3.3	Aussprache	31
2.3.4	Stimm Lage	32
2.4	Positives Gesprächsklima	32
2.4.1	Positive Grundeinstellung	33
2.4.2	Positive Ausdrucksweise	37
3.	Zweiter gesprächspsychologischer Grundsatz: Richtige Argumentation	40
3.1	Bedeutung und Ziele der Argumentation im Sachgespräch ..	40
3.2	Grundlagen der Argumentation	42
3.2.1	Logisches Sprechen	42
3.2.2	Argumentationsfiguren	43
3.2.3	Vorbereitung der Argumentation	51
3.3	Argumentationstechnik	53
3.3.1	Kooperative Argumentation	53
3.3.2	Strategische Argumentation	58

4.	Dritter gesprächspsychologischer Grundsatz:	
	Richtige Fragetechnik	66
4.1	Erläuterungen zur Fragetechnik	66
4.2	Fragearten	67
4.2.1	Klassifizierung der Fragen	67
4.2.2	Verschiedene Fragetypen	70
5.	Vierter gesprächspsychologischer Grundsatz:	
	Richtiges Zuhören	78
5.1	Wichtigkeit des Zuhörverhaltens für den Gesprächsverlauf..	78
5.1.1	Woran erkennen wir, daß der Gesprächspartner nicht zuhört?	79
5.1.2	Was können wir tun, um dem Gesprächspartner das Zuhören zu erleichtern?	80
5.1.3	Wie werden wir selbst gute Zuhörer?	80
5.2	Aktives Zuhören	82
5.2.1	Wie wird aktives Zuhören signalisiert?	82
5.2.2	Weshalb aktiv zuhören?	83
5.2.3	Techniken des aktiven Zuhörens	83
5.3.	Analytisches Zuhören	87
5.3.1	Weshalb analytisch zuhören?	88
5.3.2	Was ist beim analytischen Zuhören zu beachten?	89
5.3.3	Was können wir tun, wenn wir stillschweigende Voraussetzungen und Scheinargumente erkennen?	91
6.	Fünfter gesprächspsychologischer Grundsatz:	
	Richtiges non-verbales Verhalten	92
6.1	Das non-verbale Verhalten im Gespräch	92
6.1.1	Welche Funktion hat das non-verbale Verhalten im Gespräch?	92
6.1.2	Was müssen wir bei der Interpretation des non-verbalen Verhaltens berücksichtigen?	94
6.2	Die Bedeutung der Körpersprache	96
6.2.1	Die Gestik	98
6.2.2	Die Mimik	99
6.2.3	Die Körperhaltung	102
6.3	Das räumliche Verhalten der Gesprächsteilnehmer	103
6.3.1	Das Distanzverhalten der Gesprächsteilnehmer	104
6.4	Der stimmliche Ausdruck	107
6.4.1	Welche non-verbale Signale werden durch den stimmlichen Ausdruck gesendet?	108
	Literaturverzeichnis	110