

Inhaltsverzeichnis

I	Einleitung	12
1	Partnerorientierte Gesprächsführung	15
1.1	Grundlagen der partnerorientierten Gesprächsführung	17
1.1.1	Die fünf Axiome der Kommunikation nach Paul Watzlawick	19
1.1.2	Die klienten- und personenzentrierte Gesprächsführung nach Carl Rogers.....	33
1.1.3	Verständnis von Beziehungsproblemen: Das transaktionsanalytische Modell nach Eric Berne.....	50
1.2	Partnerorientierte Gesprächsmethoden und -techniken.....	59
1.2.1	Empathische Gesprächshaltung und nondirektive Gesprächsleitung durch Fragen.....	60
1.2.2	Feedback-Technik.....	64
1.3	Gesprächsmodelle und Leitfäden- am Beispiel der Gesprächsführung in der Leitungsaufgabe	65
1.3.1	Leiten von Teamgesprächen / Teamsitzungen	65
1.3.2	Das Zielvereinbarungsgespräch	72
1.3.3	Das Beurteilungsgespräch.....	76
1.3.4	Das Rückkehrgespräch / Fehlzeitengespräch	79
1.3.5	Konflikte und Konfliktgespräch / Kritikgespräch	81
1.3.6	Das Beratungsgespräch / Coaching	111
1.4	Übungsaufgaben und Arbeitshilfen zur Gesprächsführung	121
1.4.1	Klare Ich-Aussagen statt abwertender Du-Botschaften	122
1.4.2	Aktives Zuhören - ein Ausdruck von Wertschätzung	125
1.4.3	Übungen zum einführenden Zuhören	127
1.4.4	Übungen und Überlegungen zur akzeptierenden Empathie und zum Umgang mit Widerstand	132
1.4.5	Übungen zur Fragetechnik	139
1.4.6	Übungen zum Erkennen von Problemen: Problemeingrenzung und -klärung	145
1.4.7	Übungen zum Ziele entwickeln und umsetzen	151
2	Wertschöpfende Verhandlungsführung	158
2.1	Verständnis und Definition des Verhandeln.....	159
2.2	Rationales versus intuitives Verhandeln.....	162
2.3	Die Harvard-Prinzipien sachbezogenen Verhandeln.....	164
2.4	Eine Frage der Strategie: kooperatives oder distributives Verhandeln... 168	

2.4.1	Negotiators Dilemma: Wert schaffen oder Wert verteilen	169
2.4.2	Indikatoren für kooperatives oder distributives Verhandeln	172
2.5	Techniken integrativen und wertschöpfenden Verhandeln.....	176
2.5.1	Potenziale für Kooperationsgewinne	177
2.5.2	Weitere Quellen für Wertschöpfung	182
2.6	Eine Frage der Taktik: Paket-Verhandeln oder Salami-Taktik.....	188
2.6.1	Nachverhandeln mit dem Post-Settlement-Settlement-Konzept .	191
2.7	Deal-Structuring: Strukturierung sachgerechter Vereinbarungen	194
2.8	Unfairness begegnen und gängige Verhandlungsfallen vermeiden	197
2.8.1	Überzogene erste Angebote als Verankerungsfälle („anchoring“) 197	
2.8.2	Weitere Fallen für Entscheidungsfindung und Verhandlung	201
2.8.3	Unfairness begegnen.....	207
2.8.4	Mit Emotionen konstruktiv umgehen	212
2.9	Arbeitshilfen zur Verhandlungsführung	215
2.9.1	Fragenkatalog zur Verhandlungsvorbereitung	216
2.9.2	Phasenmodelle für Verhandlungen	222
3	Lösungsfokussierte Konfliktbearbeitung	229
3.1	Lösungsorientierung in der Konfliktbearbeitung	231
3.2	Mediation als Prinzip des Umgangs mit Konflikten.....	236
3.3	Mediationsverfahren und Mediationseignung	242
3.4	Konfliktmediation zwischen Verhandlungs- und Transformationsansatz. 248	
3.5	Systemische Aufstellungsverfahren und Konfliktmediation	251
3.6	Konfliktbearbeitung als Transformation der Konfliktkonstellation	265
3.6.1	Das Tetralemma des radikalen Wandels als systemisch-konstruktivistisches Veränderungsmodell	267
3.6.2	Systemökologie als systemtheoretisch-kybernetisches Wandlungskonzept.....	269
3.6.3	Fazit	275
3.7	Arbeitshilfen zur Konfliktbearbeitung	277
3.7.1	Übung zur Konfliktanalyse	280
3.7.2	Grundmodell menschlichen Konfliktverhaltens und kooperativer Konfliktstil	284
II	Literaturverzeichnis	288
III	Glossar	304