

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	7
Thesen	9
Sprache und Denken	10
Überlegungen zu einigen Grundlagen der Kommunikation	13
Mehrere Kommunikationsebenen	15
Sachebene	15
Beziehungsebene	15
Persönlichkeitsebene	15
Appellebene	16
Die Arbeitsbeziehungen zur anderen Seite	16
Erkenntnis in Stufen	17
Fragen der Wahrnehmung	18
Irrtum und Lüge	18
Hofeffekt	18
Pygmalioneffekt	18
Über das Gedächtnis	19
Vergessen und Anreicherungstendenz	19
Körpersprache und unbeabsichtigte Botschaften	20
Definitionen sorgen für klare Begriffe	23
Gesprächsführung als Teildisziplin der Rhetorik	26
Diskussion, Gespräch, Dialog?	26
Die systematische Vorbereitung eines schwierigen Gesprächs	28
Die Ziele des Gesprächs oder der Verhandlung klären	28
Das Gefüge Ihres Redebeitrags im Gespräch und in der Verhandlung	30
Situationsanalyse und Bewertung	31
Suche nach möglichen Lösungen	31
Entscheidungen treffen und Aktionen festlegen	32
Der Hauptteil des Redebeitrags/des Gesprächsbeitrags	32
Lenkungstechniken im Gespräch	33
Verzweigungspunkte im Gespräch	33
Empfehlungen für das Verhalten im Gespräch	34
Argumentationstechniken für Gespräch und Verhandlung	36
Einwände und Vorwände	36
Einwand und Widerlegung im Dialog	37
Argumentationslehre	38
Argumentationsweisen	40
Die logische Argumentation	41
Deduktion	41
Induktion	42
Prämissen- und Konklusionsindikatoren	42
Syllogismus	43
Enthymem	44

Epicheirem	45
Das Indiz	46
Das Axiom	46
Das Dilemma	47
Die rhetorische Argumentation und ausgewählte Argumentationsfiguren	48
Der Topos	48
Die Sentenz	48
Argumentum a majore (minore)	48
Die Relativierung	49
Der Analogieschluss	49
Das Differenzierungsargument	50
Moralische Berechtigung absprechen (tu-quoque-Argument)	50
Wehret den Anfängen!	51
Argumentum ad temperantiam	51
Argumentum ad hominem (Quellenargument)	51
Argumente mit der Zeit, Erfahrung oder Anzahl	52
Argumentum ad nauseam – bis zum Erbrechen	53
Die Systematik zum Auffinden und Benutzen rhetorischer Argumente	54
Dialektik: Wahrheitsfindung durch Rede und Gegenrede	67
Die dialektische Argumentation oder die Lehre von den wahrscheinlich gültigen Schlüssen	68
Der sokratische Dialog	69
Beispiel eines sokratischen Dialogs	73
Was kann man mit der sokratischen Methode heute anfangen?	78
Fehlschlüsse, Fang- und Trugschlüsse	79
Das aristotelische Prinzip vom ausgeschlossenen Widerspruch	79
Das Paradoxon	79
Praxisbezug/Empfehlungen für Ihre Argumentation	81
Kampfdialektik, Eristik oder die Kunst, Recht zu behalten	82
Die eristischen Kunstgriffe	83
Streitgespräche	88
Fragetechniken	90
Frage- und Interviewtechnik als Steuerungsmittel	90
Fragearten	91
Über das richtig Zuhören	95
Empfehlungen für gutes Zuhören	96
Zehn Grundsätze für gutes Zuhörens	96
Aktives Zuhören	97
Körpersprachliche Signale beim aktiven Zuhören	98
Die Rückmeldung	98
Was das Zuhören erschwert	99
Mitarbeiterführung als Kommunikationsprozess	100
Das Mitarbeitergespräch	101
Ziele des Mitarbeitergesprächs	102
Vorbereitung des Mitarbeitergesprächs	102
Strukturierte Mitarbeitergespräche	103
Die Phasen des Mitarbeitergesprächs	103
Empfehlungen für das Mitarbeitergespräch	104

Das Zielvereinbarungsgespräch	105
Die Phasen des Zielvereinbarungsgesprächs	106
Empfehlungen für das Zielvereinbarungsgespräch	106
Das Beurteilungsgespräch	108
Ziele des Beurteilungsgesprächs	108
Vorbereitung des Beurteilungsgesprächs	109
Empfehlungen für die Durchführung des Beurteilungsgespräch	110
Das Anerkennungsgespräch	112
Empfehlungen für das Anerkennungsgespräch	112
Das Kritikgespräch	113
Bevor Sie ein Kritikgespräch führen	113
Empfehlungen für die Handhabung der Kritik als Führungsmittel	113
Die Phasen des Kritikgesprächs	115
Nach dem Kritikgespräch	115
Das Rückkehrgespräch und das Fehlzeitengespräch	116
Arbeitsrechtliche Gesichtspunkte	117
Gesprächsziele	117
Weshalb fehlen Mitarbeiter?	118
Rückkehr- und Fehlzeitengespräch: Die Struktur	120
Wenn ein Mitarbeiter häufiger fehlt	121
Eskalationsmodell: Gestufte Rückkehrgespräche/Fehlzeitengespräche	122
Stufenplan für Fehlzeitengespräche	122
Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung ab dem ersten Fehltag	123
Kriterienliste für die AU-Anordnung ab dem ersten Tag	124
Betriebliches Wiedereingliederungsmanagement	125
Arbeits- und Übungsteil: Arbeitsblätter, Checklisten, Übungen	130
Definitionen (Übung)	131
Argumentationsübungen und Vorbereitung auf Umgang mit Einwänden	132
Logik zum Anwärmen: Das Tischgespräch (Übung)	133
Syllogismus (Übung)	134
Wie logisch denken Sie? (Übung)	135
Grenzfragen der Logik: Sancho Pansa als Philosoph (Übung)	136
Aktives Zuhören (Übungen)	137
Der schlechte und der gute Zuhörer (Checkliste)	146
So entstehen Gerüchte (Selbsttest)	147
Gesprächsstrategien (Übung)	149
Dienstanweisung für die Vorbereitung und Durchführung von Zielvereinbarungsgesprächen (Muster)	150
Prüfliste für das Beurteilungsgespräch	151
Leitfaden für Rückkehrgespräche	152
Betriebsvereinbarung über die Einführung und Durchführung von Rückkehr- und Fehlzeitengesprächen (Muster)	154
Anlage 1: Stufenplan	156
Einführung von Rückkehr- und Fehlzeitengesprächen in einem Unternehmen (Projektskizze)	157
Muster-Anschreiben: Betriebliche Wiedereingliederung (BEM)	159

Checkliste betriebliche Wiedereingliederung	160
Eingliederungsplan im Rahmen des betrieblichen Wiedereingliederungsmanagements (Muster) ...	161
Gesprächsübung/Rollenspiel 1: Das Kritikgespräch Ia	164
Gesprächsübung/Rollenspiel 2: Das Kritikgespräch Ib	165
Gesprächsübung/Rollenspiel 3: Der neue Verkaufsleiter	166
Gesprächsübung/Rollenspiel 4: Das Kritikgespräch in der Probezeit	168
Gesprächsübung/Rollenspiel 5: Das Klärungsgespräch Ia	169
Gesprächsübung/Rollenspiel 6: Das Klärungsgespräch Ib	170
Gesprächsübung/Rollenspiel 7: Das Klärungsgespräch II	172
Gesprächsübung/Rollenspiel 8: Alkohol am Arbeitsplatz	173
Gesprächsübung/Rollenspiel 9: Das Rückkehrgespräch I	174
Gesprächsübung/Rollenspiel 10: Das Rückkehrgespräch II	175
Lösungen	176
Definitionen	176
Logik zum Anwärmen	176
Wie logisch denken Sie ?	176
Grenzfragen der Logik: Sancho Pansa als Philosoph	176
Aktives Zuhören	176
So entstehen Gerüchte	177
Mein persönlicher Transferplan	178
Sach- und Personenregister	180
Quellen und Anmerkungen	193