

# Inhaltsübersicht

Einleitung 9

Erläuterungen zum Text 15

1. Zuhören 17
2. Die gängigen Gesprächsstörer 37
3. Die Gesprächsförderer 63
4. Gefühle wahrnehmen und ausdrücken 78
5. Ich-Aussagen 101
6. Rückmeldung 115
7. Nichtsprachliche Mitteilungen 127
8. Gesprächspausen 142
9. Gesprächsanfang – Gesprächsende 161
10. Gespräche in Gruppen 173
11. Meinungen darstellen 183
12. Konflikte und deren Bewältigung 209
13. Gesprächsanalyse 240

Zum Schluß 272

Bemerkungen 285

Weiterführende Literatur 290