

Inhaltsverzeichnis

	Zur Reihe «Management / Leadership für Führungsfachleute»	5
	Vorwort	6
Teil A	Kommunikation	7
	Einstieg	8
	1 Basiskompetenzen in der Kommunikation	9
	1.1 Kommunikationsprozess	9
	1.2 Kommunikationsgrundsätze	11
	1.3 Sach- und Beziehungsebene der Kommunikation	12
	1.4 Kommunikationsquadrat	14
	1.5 Verbale und nonverbale Kommunikation	16
	Zusammenfassung	20
	Repetitionsfragen	21
	2 Kommunikationstechniken einsetzen	22
	2.1 Ich-Botschaften senden	22
	2.2 Aktives Zuhören	24
	2.3 Wirksame Fragen	26
	2.4 Reden über das Reden – Metakommunikation	30
	2.5 Kommunikationssünden	32
	Zusammenfassung	34
	Repetitionsfragen	35
	Praxisaufgaben	35
	3 Wirkungsvolle Kommunikation	36
	3.1 Emotionen verstehen	37
	3.2 Empathie zeigen	38
	3.3 Konstruktive O. k.-Botschaften senden	38
	3.4 Lösungsfokussierung	40
	3.5 Interkulturelle Kommunikation	41
	Zusammenfassung	45
	Repetitionsfragen	45
	Praxisaufgaben	46
Teil B	Gesprächsführung und Information	47
	Einstieg	48
	4 Führungsgespräch	49
	4.1 Gesprächsvorbereitung	49
	4.2 Gesprächsdurchführung	51
	4.3 Gesprächsnachbearbeitung	53
	4.4 Leitfaden für das Führungsgespräch	55
	Zusammenfassung	55
	Repetitionsfragen	56
	Praxisaufgaben	56
	5 Feedbackgespräch	57
	5.1 Kurz-Feedbacks geben	57
	5.2 Feedbackregeln anwenden	58
	5.3 Selbstkenntnis durch Feedback	61
	Zusammenfassung	62
	Repetitionsfragen	63
	Praxisaufgaben	63
	6 Verhandlungsgespräch	64
	6.1 Eigene Haltung	65
	6.2 Win-win-Situationen in der Verhandlung	65
	6.3 Harvard-Konzept	67
	6.4 Leitfaden für das Verhandlungsgespräch	70
	Zusammenfassung	70
	Repetitionsfragen	71
	Praxisaufgaben	71

7	Schwierige Führungsgespräche	72
7.1	Anlass für ein schwieriges Führungsgespräch	72
7.2	Kritikgespräch	73
7.3	Schlechte-Botschaft-Gespräch	75
	Zusammenfassung	77
	Repetitionsfragen	78
	Praxisaufgaben	78
8	Informieren	79
8.1	Informationsprozess	79
8.2	Sachgerecht informieren	80
8.3	Adressatengerecht informieren	82
8.4	Medieneinsatz	84
8.5	Visualisieren	86
	Zusammenfassung	89
	Repetitionsfragen	89
	Praxisaufgaben	90
Teil C	Präsentation	91
	Einstieg	92
9	Präsentation vorbereiten	93
9.1	Rahmenbedingungen klären	94
9.2	Organisatorische Vorbereitung	95
9.3	Inhalt konzipieren	96
9.4	Inhalt aufbereiten	100
9.5	Online-Präsentation aufbereiten	104
9.6	Präsentation einüben	105
	Zusammenfassung	106
	Repetitionsfragen	107
	Praxisaufgaben	108
10	Wirkungsvoll präsentieren	109
10.1	Mit Nervosität umgehen	109
10.2	Souverän präsentieren	111
10.3	Persönlichkeit der präsentierenden Person	114
10.4	Online-Präsentation	115
10.5	Nachbearbeitung der Präsentation	116
	Zusammenfassung	117
	Repetitionsfragen	118
	Praxisaufgaben	118
Teil D	Anhang	119
	Antworten zu den Repetitionsfragen	120
	Stichwortverzeichnis	126