

# Inhaltsverzeichnis

	Geleitwort von Swiss Marketing	6
	Vorwort zur 1. Auflage	7
	Handlungskompetenzen / Lernziele	9
<b>Teil A</b>	<b>Information und Kommunikation</b>	<b>11</b>
<b>1</b>	<b>Information und Netzwerkarbeit</b>	<b>12</b>
1.1	Informationsprozess	12
1.2	Information als Führungsaufgabe	13
1.3	Richtig informieren	15
1.4	Medieneinsatz	16
1.5	Netzwerkpflege	18
1.6	Sich über Innovationen informieren	21
	Zusammenfassung	27
	Repetitionsfragen	28
<b>2</b>	<b>Basiskompetenzen in der Kommunikation</b>	<b>29</b>
2.1	Kommunikationsprozess	29
2.2	Kommunikationsgrundsätze	31
2.3	Sach- und Beziehungsebene der Kommunikation	33
2.4	Kommunikationsquadrat	34
2.5	Verbale und nonverbale Kommunikation	36
	Zusammenfassung	40
	Repetitionsfragen	41
<b>3</b>	<b>Kommunikationstechniken einsetzen</b>	<b>42</b>
3.1	Ich-Botschaften senden	42
3.2	Aktives Zuhören	44
3.3	Wirksame Fragen	46
3.4	Todsünden der Kommunikation	50
	Zusammenfassung	52
	Repetitionsfragen	53
<b>4</b>	<b>Schriftliche Kommunikation</b>	<b>54</b>
4.1	Besonderheiten der schriftlichen Kommunikation	54
4.2	Ziel der Kommunikation	55
4.3	Verständlich schreiben	60
	Zusammenfassung	66
	Repetitionsfragen	66
<b>5</b>	<b>Mündliche Kommunikation</b>	<b>69</b>
5.1	Interaktion und Rolle	69
5.2	Führungsgespräche	71
5.3	Leitfaden für das Führungsgespräch	77
5.4	Verhandlungsgespräch	77
	Zusammenfassung	83
	Repetitionsfragen	85
<b>6</b>	<b>Interkulturelle Zusammenarbeit</b>	<b>86</b>
6.1	Interkulturelle Kommunikation	86
6.2	Diversity	94
	Zusammenfassung	98
	Repetitionsfragen	98
<b>7</b>	<b>Präsentation</b>	<b>99</b>
7.1	Damit der Funke überspringt ...	99
7.2	Inhaltliche Vorbereitung	100
7.3	Organisatorische Vorbereitung	103
7.4	Proben und Hauptprobe	104
7.5	Durchführung der Präsentation	104
7.6	Nachbearbeitung der Präsentation	108
	Zusammenfassung	108
	Repetitionsfragen	109

<b>8</b>	<b>Gruppendynamik und Gruppenrollen</b>	<b>110</b>
8.1	Gruppendynamik	110
8.2	Gruppenrollen	113
8.3	Soziodynamische Rangstruktur nach Schindler	114
8.4	Riemann-Thomann-Kreuz	116
8.5	Verhaltensorientierte Rollenfunktionen nach Brocher	118
8.6	Teamrollenmodell nach Belbin	119
	Zusammenfassung	120
	Repetitionsfragen	121
<b>9</b>	<b>Moderation von Workshops und Sitzungen</b>	<b>123</b>
9.1	Vorbereitung der Sitzung	123
9.2	Durchführung einer Sitzung oder eines Workshops	130
9.3	Konstruktives Sitzungsklima	133
9.4	Nachbearbeitung der Sitzung	136
9.5	Moderationstechniken einsetzen	136
	Zusammenfassung	139
	Repetitionsfragen	140
<b>Teil B</b>	<b>Arbeitstechnik</b>	<b>141</b>
<b>10</b>	<b>Methoden und Instrumente</b>	<b>142</b>
10.1	Meine Zeitanforderungen	143
10.2	Tätigkeitsanalyse	144
10.3	Meine Arbeitsgewohnheiten	145
10.4	Mein Arbeitsplatz	146
10.5	Tagesleistungskurve	146
10.6	Auswertung der Fragebogen	147
<b>11</b>	<b>Zeitplanung</b>	<b>149</b>
11.1	Vier Hauptaufgaben des (Zeit)managements	149
11.2	Zeitgewinn durch Planung	150
11.3	Ziele definieren	150
11.4	Zielgerichtet planen	152
11.5	Einsatz von Zeitplanungsinstrumenten	153
11.6	Tagesplanung mit der ALPEN-Methode	155
11.7	Typische Zeitfallen	157
	Zusammenfassung	161
	Repetitionsfragen	162
<b>12</b>	<b>Prioritäten setzen</b>	<b>163</b>
12.1	Pareto-Prinzip	163
12.2	ABC-Analyse	164
12.3	Eisenhower-Prinzip	165
12.4	Delegieren	167
12.5	Persönliche Leistungskurve berücksichtigen	170
	Zusammenfassung	172
	Repetitionsfragen	173
<b>13</b>	<b>Zeitplanung realisieren</b>	<b>174</b>
13.1	Zeitbedingter Stress	174
13.2	Stressmanagement	177
13.3	Belastbarkeit verbessern	178
13.4	Zeitfallen vermeiden als Stressprävention	179
13.5	Effizienter kommunizieren	181
13.6	Ablagesystem	183
13.7	Arbeitsplatzgestaltung	184
	Zusammenfassung	186
	Repetitionsfragen	186
<b>14</b>	<b>Eigene Kompetenzentwicklung</b>	<b>188</b>
14.1	Begriff	188
14.2	Kompetenzen klären	188
14.3	Kompetenzen bewerten	190
14.4	Kompetenzen priorisieren	192
14.5	Kompetenzen einschätzen	193
	Zusammenfassung	195
	Repetitionsfragen	196

<b>15</b>	<b>Strukturierte Problemlösung</b>	<b>197</b>
15.1	Merkmale eines Problems	197
15.2	Methodisches Vorgehen bestimmen	198
15.3	Problemlösungsprozess	199
15.4	Vernetztes Denken	202
15.5	Problemnetzwerk erstellen	205
	Zusammenfassung	207
	Repetitionsfragen	208
<b>Teil C</b>	<b>Anhang</b>	<b>209</b>
	Antworten zu den Repetitionsfragen	210
	Stichwortverzeichnis	222