

Inhalt

Danksagung	9
Einleitung	11

Teil 1: Interpersonales Management – Ein Modell

1. Ein praxisorientiertes Modell für effektive Kommunikation ...	19
2. Zielorientierte Kommunikation	29
3. Kommunikation planen	39
4. Welche Rolle paßt?	41
5. Werte, Bedürfnisse und Erwartungen	49
6. Äußere Gesprächseinflüsse	56
7. Kommunikative Fähigkeiten	70

Teil 2: Durch Kommunikation verändern

8. Am Wandel wachsen	91
9. Kündigungsgespräche	107
10. Gelungene Beurteilungsgespräche	130
11. Die Betreuerrolle des Managers	153
12. Arbeitsbesprechungen	176

Literatur	213
-----------------	-----