

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 Todsünden der Kommunikation	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	42
Zusammenfassung	45
Repetitionsfragen	46
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	54
Zusammenfassung	55
Repetitionsfragen	56
Praxisaufgaben	56
5 Feedbackgespräch	57
5.1 Kurz-Feedbacks geben	57
5.2 Feedbackregeln anwenden	58
5.3 Warum brauchen wir das 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