

# Inhaltsverzeichnis

Zu diesem Buch.....	7	Das Eisbergmodell Verhalten und dahinterstehende Gefühle, Werte, Bedürfnisse .....	37
<b>1. Basistechniken: Kommunikation als Führungskraft</b>		Eisbergmodelle: Kommunikation und Unternehmenskultur .....	39
Haltung des Zuhörens Grundtechnik des Aktiven Zuhörens.....	13	Das Kommunikationsquadrat Was alles in einer Aussage steckt.....	41
Fragetechniken – Grundformen Wer fragt, der führt – Wer führt, der fragt.....	17	Das Kommunikationsquadrat als Gesprächsleitfaden.....	45
Systemische Fragen .....	19	Feedback mit dem Kommunikationsquadrat .....	47
Ressourcenfragen.....	21		
Achtsame Sprache Aufreger vermeiden.....	23	<b>3. Reflexion: Was steuert mich (und andere) in der Kommunikation?</b>	
Johari-Fenster Wahrnehmungslücken kennen .....	25	Antreiber Der Antrieb hinter Verhaltensweisen.....	51
Feedback Rückmeldung geben, ohne zu verletzen.....	27	Das innere Team Wer spricht da in mir? .....	53
Feedback geben – Grundregeln .....	29	Innere Stimmen .....	55
Das Mindset bei Feedback.....	31	Der Rollenkompass Was gehört zu meiner Rolle und was nicht?.....	57
<b>2. Kommunikation: Das Gesagte und das Ungesagte</b>		„Wenn ... werde ich ... oder ...“ Aus belastenden Verhaltensmustern befreien .....	63
Grundlagen der Kommunikation Man kann nicht nicht kommunizieren .....	35		

## 4. Die Stimmung im Team

Das Vierfaktorenmodell	
Läuft im Team alles rund?.....	67
Teamphasen	
In welcher Situation befindet sich das Team?.....	69
Forming – Orientierung.....	71
Storming – Machtkampf und Kontrolle.....	73
Norming – Vertrag.....	75
Performing – Erfüllen.....	77
Führungsrelevanz.....	79
Positionierung im Raum	
Teammitglieder beziehen Stellung und	
lernen sich kennen.....	81
Bilder für die Gesprächsführung	
Mit Bildern Stimmung zum Ausdruck bringen.....	85

## 5. Konflikte und Lösungen

Konfliktarten	
Wissen, wo Konflikte liegen können.....	89
Konfliktstile	
Konfliktverhalten erkennen.....	91

Eskalationsstufen	
In welcher Phase befindet sich der Konflikt?.....	93
Werte- und Entwicklungsquadrat	
Werte reflektieren und Ausgleich schaffen.....	97
Wertstoffbohrung	
Was ist uns wichtig?.....	101
Das Harvard-Konzept	
Sachbezogenes Verhandeln.....	105
Konflikte moderieren nach dem	
Harvard-Konzept.....	107
Der SolutionCircle	
Ins Handeln kommen.....	109
World Café spezial	
Ziel- und Themenbearbeitung.....	117
Wäscheleine	
Gemeinsame Projekte abschließen.....	119
Literatur.....	122
Die Autorinnen.....	126