

Inhaltsverzeichnis

Zu diesem Buch.....	7	Das Eisbergmodell Verhalten und dahinterstehende Gefühle, Werte, Bedürfnisse	37
1. Basistechniken: Kommunikation als Führungskraft		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	3. Reflexion: Was steuert mich (und andere) in der Kommunikation?	
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
2. Kommunikation: Das Gesagte und das Ungesagte		„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