

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	7
---------	---

Teil I Grundlagen erfolgreicher Kommunikation

Kommunikation auf den Punkt gebracht	9
Philosophische Voraussetzungen	11
Innere Klarheit · Vogelperspektive · Einfachheit	
Gelassenheit als Voraussetzung für gute Kommunikation	13
Gelassenheit als Grundeinstellung · Tipp 1 bis Tipp 5 · Umgang mit Kritik	
Elemente erfolgreicher Kommunikation	16
Aktives Zuhören	
Die vier Ebenen des Verstehens	21
Mit vier Ohren hören · Ich-Du-Botschaften · Übung: Konfrontation-Kooperation	
Die Wahrnehmung – Einflüsse auf das Bild vom anderen	25
Das Feedback	26
Fragen als Mittel der Gesprächsführung	27
Kommunikationstheater mit Fragetechniken	29
Verhaltensmerkmale für schwierige Gespräche	31
Abwehrmechanismen in Gesprächssituationen	32
Transaktionsanalyse: Spiele der Erwachsenen	33
Erläuterung der einzelnen Ich-Zustände · Drei verschiedene Transaktionsformen	
Übung: Stellen Sie fest, ob Sie dazu neigen, Spiele zu spielen	40

Teil II Kommunikation in der Führungssituation

Ethik und Leitbilder in Unternehmen als Instrument der Mitarbeiterführung	43
Welche Einstellung finden wir bei Führungskräften? · Wie kann verantwortungsbewusstes Führen in diesem Umfeld gelingen? · Wie kann eine sittliche Kompetenz erzielt werden? · Wie sieht ein ethisch geführtes Unternehmen aus? · Fallstudie: Führungsstil überprüfen · Führungsstile im herkömmlichen Sinne	
Grundlagen der Mitarbeitermotivation	47
Wie motiviere ich andere Menschen?	
Vorgesetztenbeurteilung in der Praxis	56
Mitarbeiterführung auf der Basis des DISG-Modells	57
Der »dominante« Mitarbeiter · Der »initiative« Mitarbeiter · Der »stetige« Mitarbeiter · Der »gewissenhafte« Mitarbeiter · Feedback-Übung auf der Basis des DISG-Profiles	

Persönlichkeits-Kurztest in Anlehnung an das DISG-Modell	63
Situationsbezogene Führung	64
Die vier Führungsstile im Überblick · Das Zusammenwirken von Aufgaben und situationsbezogener Führung	
Führungsgrundsätze des Situativen Führens im Überblick	70
Mitarbeitergespräche führen	70
Konfliktmanagement und Konfliktgespräche	71
Konfliktarten · Mögliche Gründe für Konflikte · Konfliktsymptome · Konfliktanalyse · Konfliktlösungen · Konfliktgespräche strukturiert führen · Das Beurteilungsgespräch · Das Beschwerdegespräch	
Kommunikation im Team	78
Situationsbezogene Führung als Selbst- und Teamsteuerung · Situationsbezogene Führung auf Teamebene	
Phasen der Teamentwicklung (Teamentwicklungsuhr)	79
Teamentwicklung: Wichtige Fragen im Veränderungsprozess	81
Teamentwicklung und Gruppenbildung im schnellen Überblick	83
Planen im Team · Test: Planungserfolg · Test: Organisation im Team	
Gemeinsame Erarbeitung von Zielen im Team	85
Die Entwicklung von Gruppen	85
Mitarbeiter kontrollieren	87
Führungspraxis: 180 Grad-Feedback für Führungskräfte: Workshop, Mitarbeitergespräche und Mitarbeiterbefragung	89
Praxisergebnisse auf der Basis der Mitarbeitergespräche	91
Kommunikation in Projekten	100
Ganzheitliches Projektmanagement · Der Projektmanager · Projektdokumentation · Hilfe für Besprechungen und Konferenzen · Die Projektsoziologie	

Teil III Präsentieren, Verhandeln und Verkaufen

Die Präsentation	109
Körpersprache · Vorüberlegungen · Inhalte · Aufbau · Der äußere Rahmen · Argumente erfolgreich entwickeln · Übung: Inhaltsplanung	
Visualisierungstechniken	116
Die Funktion des Auges · Pausen und Probleme	
Angst und Lampenfieber	124
Die Atemtechnik · Übung · Die richtige Einstimmung und Selbstmotivation	
Kommunikation in Verhandlungen	125
Verhandlungsführungen	127
Die schnelle Vorbereitung einer Verhandlung · Strategie der vier Phasen · Alternative Verhandlungsmethoden	

Behandlung von Einwänden im Verkaufsgespräch	131
Einwandbehandlungsprozess · Sackgassen im Verkauf und in der Verhandlung überwinden	
Kommunikation am Telefon	135
Kundenorientierung	138
Rückrufe · Zeitgemäß telefonieren · Fragen als Mittel der Gesprächsführung am Telefon · Umgang mit schwierigen Anrufen · Reaktive Gesprächsführung · Wie entstehen Missverständnisse am Telefon? · Verhaltensmerkmale für schwierige Gespräche · Behandlung von Einwänden am Telefon	
Professionell telefonieren von A-Z	147
Zehn goldene Regeln guter Rhetorik am Telefon	149
Zeitmanagement und Selbstmanagement	149
Kreativität und gute Ideen · Zeitquantität und Zeitqualität · Ziele setzen · Übung: Prozess der Zielsetzung · Prioritäten · Das Pareto-Prinzip · Die ABC-Analyse · Wo bleibt Ihre Zeit? · Kürzer telefonieren · Kürzere Besprechungen · Richtiges Delegieren · Lesetechniken	
Stressbewältigung	163
Stressfaktoren · Drei Stadien der Stress-Situation · Selbstbehauptungsstrategie · Tipps zur Arbeitstechnik und Zeitnutzung · Selbstverpflichtung	
Kommunikations-Checklisten für Strategisches Wissensmanagement	171
Unternehmensziele besser und schneller erreichen · Der Wissensmanagementprozess · Projektdokumentation · Prioritäten lenken die Ressourcen · Bestandsaufnahme – Fragen zur aktuellen Situation · Blick in die Zukunft – Fragen zur künftigen Situation · Wissensziele	
Kommunikations-Checkliste für schnelle Führungskräfte	177
Literaturverzeichnis	179
Stichwortverzeichnis	180