

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	1
2	Kommunikation verstehen	3
2.1	Information und Kommunikation	3
2.2	Mittel der Kommunikation	4
2.3	Inhalts- und Beziehungsaspekt der Kommunikation	5
2.4	Die Rolle der Wahrnehmung	6
2.5	Die Funktion von Feedback	8
2.6	Entscheidende Ärgernisse	9
3	Informieren als zentrale Führungsaufgabe	11
3.1	Information: ein individuelles und betriebswirtschaftliches Grundbedürfnis	11
3.2	Ohne Information läuft nichts	12
3.3	Bringpflicht und Holschuld gilt für alle	14
3.4	Schlechte Informationstätigkeit beschädigt Vertrauen	15
3.5	Informationswege	16
3.6	Informationsmittel	17
3.7	Trügerische Entlastung durch Kommunikationsabteilungen	19
3.8	Informieren in Krisensituationen	19
4	Grundlagen für die Gesprächsführung mit Mitarbeitenden	21
4.1	Wahrnehmen und Zuhören können	21
4.2	Aktiv zuhören	22
4.3	Wertschätzung zeigen	24
4.4	Fragetechniken einsetzen	26
4.5	Strategisch denken in Gesprächen	28

4.6	Verbale Elemente der Verständlichkeit	
	berücksichtigen	29
4.7	Körpersprachliche und sprecherische Signale	
	entschlüsseln und einsetzen	30
4.8	Gefühle erkennen und damit umgehen	31
4.9	Empathie entwickeln	32
4.10	Ich-Botschaften statt Du-Botschaften senden	33
4.11	Feedback geben und erhalten	35
4.12	Überzeugen können	36
5	Leitfaden für einzelne Führungsgespräche	39
5.1	Zweck und Vorbereitung von Führungsgesprächen	39
5.2	Problemlösungsgespräche	40
5.3	Kritikgespräche	41
5.4	Zielvereinbarungsgespräche	41
5.5	Coachinggespräche	42
5.6	Konfliktgespräche	43
5.7	Überzeugungsgespräche	44
5.8	Beurteilungsgespräche	45
5.9	Schlechte-Nachricht-Gespräche	47
	Literatur	53