

Inhaltsverzeichnis

Vorwort 9

Einführung 13

1 Führung in Zeiten der Veränderung 17

- I.1 Veränderungen in Markt und Gesellschaft und die Wirkungen auf Führung 17
- I.2 Veränderungen bei der Übernahme einer Führungsaufgabe 21
- I.3 Die Einstellung der Führungskraft beim Umgang mit Veränderungen 24
- I.4 Zehn Mal Ja für die erfolgreiche Führungskraft 28
- I.5 Einordnung des Führungsverhaltens 42
- I.6 Zusammenfassung 55

2 Einfluss nehmen als Führungskraft und geschickt verhandeln 57

- 2.1 Überblick 57
- 2.2 Die Grundsätze des Überzeugens 57
- 2.3 Das erste Prinzip: Die Kraft der eigenen Gedanken 60
- 2.4 Das zweite Prinzip: Die Relativität der Dinge 65
- 2.5 Das dritte Prinzip: Gegenseitigkeit – Wie Du mir, so ich Dir 71
- 2.6 Das vierte Prinzip: Glaubwürdigkeit – Handeln in Übereinstimmung mit eigenen Äußerungen 75
- 2.7 Das fünfte Prinzip: Die Macht von Druck-Situationen 78
- 2.8 Das sechste Prinzip: Die Kraft des knappen Angebots 82
- 2.9 Zusammenfassung 85

- 3 Rhetorik und Körpersprache 87**
 - 3.1 Abgrenzung der Begriffe und Bedeutung der Rhetorik 87
 - 3.2 Zur Wirkung des Menschen 92
 - 3.3 Wirkung durch Körpersprache 95
 - 3.4 Wirkung durch Stimme 111
 - 3.5 Wirkung durch Worte 121
 - 3.6 Zusammenfassung: Die 10 Regeln der Rhetorik 130

- 4 Redetechnik 135**
 - 4.1 Leitfaden für den Aufbau von Rede und Präsentation 135
 - 4.2 Die 10 Wege der Einleitung einer Rede 142
 - 4.3 Wirksame Pausentechnik 147
 - 4.4 Wege zur Steigerung der Aufmerksamkeit 151
 - 4.5 Umgang mit Hemmungen und Lampenfieber 155
 - 4.6 Notfallkoffer beim Steckenbleiben 161
 - 4.7 Zusammenfassung: 10 Leitgedanken für die erfolgreiche Rede 163

- 5 Gesprächstechnik 165**
 - 5.1 Die zwei Ebenen im Gespräch 165
 - 5.2 Struktur und Aufbau im Gespräch 167
 - 5.3 Zur Gesprächsvorbereitung 171
 - 5.4 Die Balance zwischen Integrieren und Dominieren im Gespräch 173
 - 5.5 Fragetechnik in der Praxis, die 10 Fragearten 174
 - 5.6 Stufen der Deeskalation im Gespräch 183
 - 5.7 Bedeutung und Wirkung von Vorurteilen 187
 - 5.8 Verkaufen von Ideen und Vorschlägen bei Vorgesetzten 190
 - 5.9 Zusammenfassung zur Gesprächstechnik 192

- 6 Kritikgespräche mit nachhaltigem Erfolg 193**
 - 6.1 Überblick 193
 - 6.2 Einfluss nehmen bei Abweichungen 193
 - 6.3 Sinn und Ziele von Kritikgesprächen 197
 - 6.4 Organisation des Kritikgesprächs 198
 - 6.5 Ergänzende Regeln für die Kritik 200
 - 6.6 Das kürzeste Kritikgespräch 203

- 6.7 Leitfaden für das Kritikgespräch 204
- 6.8 Umgang mit empfangener Kritik 213
- 6.9 Zusammenfassung: 10 Leitgedanken für erfolgreiche Gespräche und Kritikgespräche 214
- 7 Beurteilungsgespräche, die Entwicklung einleiten 221**
 - 7.1 Überblick 221
 - 7.2 Beurteilen als Führungsaufgabe 221
 - 7.3 Sinn und Chancen von und durch Mitarbeiterbeurteilungen 224
 - 7.4 Häufige Fehler beim Beurteilen und Wege zur Vermeidung 224
 - 7.5 Ablauf der Beurteilung und Organisation des Gesprächs 233
 - 7.6 Leitfaden für das Beurteilungsgespräch 234
 - 7.7 Zusammenfassung 239
- 8 Zielorientiertes Leiten und Steuern von Teamsituationen 241**
 - 8.1 Überblick 241
 - 8.2 Die Rolle des Moderators 244
 - 8.3 Was vor, während und nach der Teamsitzung, Besprechung oder Unterweisung zu beachten ist 246
 - 8.4 Die Instrumente des Moderators 256
 - 8.5 Der grundsätzliche Moderationsablauf 268
 - 8.6 Leitfaden für die Teamsitzung für häufige Führungssituationen 271
 - 8.7 Umgang mit »besonderen« Teilnehmern 278
 - 8.8 Die Konferenzteilnehmer von vorne 283
 - 8.9 Zusammenfassung: 10 Leitgedanken für erfolgreiche Teamsitzungen 288
- 9 Schlussgedanken 291**
 - 9.1 Reflektieren des eigenen Verhaltens 291
 - 9.2 Nur Übung macht den Meister 292

Der Autor 295

Literaturverzeichnis 297

Stichwortverzeichnis 299