

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 | Fragechnik 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 |