

Inhalt

Worum es geht ...	7
Teil 1	
Gespräche führen – zuhören, reagieren, lenken	9
Die Sprechstunde – mehr als nur eine Pflichtübung	10
Betriebsrundgänge – regelmäßig und gut geplant	12
Gesprächstechnik – einige klare Regeln genügen	13
Die wichtigsten Regeln auf einen Blick	30
Teil 2	
Sitzungen leiten – strukturiert, verbindlich, aufmerksam	31
Von entscheidender Bedeutung – die Vorabinformation	32
Eine gute Diskussion braucht ihre Zeit	35
Einstieg und Gliederung	37
Zuhören, fragen, anregen	46
Konkret und mit Konsequenzen diskutieren	58
Die wichtigsten Regeln auf einen Blick	67
Teil 3	
Verhandlungen – klug vorbereiten und wirksam führen	70
Mit diesen Tricks muss man rechnen	77
Gut vorbereitet ist halb gewonnen	86
Der Rahmen muss stimmen	95
Zur Sache kommen, bei der Sache bleiben	100
Nüchtern, klar, mit Konsequenzen	105
Die wichtigsten Regeln auf einen Blick	111
Positivbeispiel: Der Betriebsrat verhandelt	113

Teil 4

Reden halten – selbstbewusst und überzeugend	119
Die Sache mit der blendenden Rhetorik	124
Reden mit Ziel und Zweck	131
Aufbau eines kurzen Redebeitrags in drei Schritten	136
Das freie Sprechen – gar nicht so schwierig	145
Situationsbezogener Einstieg und Zwecksatz	155
Aufbau einer Rede in fünf Schritten	164
Wirkungsvoll reden	176
Reden mit Powerpoint & Co	186
»Liebe Kolleginnen und Kollegen«	189
Vorbereitung auf eine größere Rede	190
Die Vorbereitung einer längeren Rede	195
Das Stichwortkonzept	196
Erstellung eines Stichwortkonzepts	200
Es wird ernst: Auftritt und Rede	204
Diverse Tipps und Tricks zum Schluss	211
Stichwortverzeichnis	217