

---

# Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Management und Führung</b>	<b>1</b>
1.1	Die Führungskraft als Performance Manager	2
1.1.1	Dimensionen des Performance Managements	5
1.1.2	Performance Management mit der Balanced Scorecard	7
1.2	Der Performance Manager als Führungskraft	15
1.2.1	Kompetenzen als Führungskraft	17
1.2.2	Führungsstile und Führungsinstrumente	29
<b>2</b>	<b>Teams zum Erfolg führen</b>	<b>39</b>
2.1	Grundlagen einer erfolgreichen Teamarbeit	39
2.1.1	Teamkultur und Regeln der Zusammenarbeit	40
2.1.2	Arbeitsfunktionen erfolgreicher Teams	42
2.2	Von der Arbeitsgruppe zum Hochleistungsteam	47
2.2.1	Forming: Orientierungsphase	49
2.2.2	Storming: Frustrations- und Konfliktphase	55
2.2.3	Norming: Organisationsphase	57
2.2.4	Performing: Leistungsphase	58
2.2.5	Adjourning: Abschlussphase	59
2.3	Team-Stärken-Schwächen-Analyse	60
2.4	Umgang mit Suchtmittelproblemen	71
<b>3</b>	<b>Kommunikation</b>	<b>75</b>
3.1	Grundlagen der Kommunikation	75
3.1.1	Kommunikationsmodell von F. Schulz von Thun	77
3.1.2	Verbale und nonverbale Kommunikation	81
3.2	Gespräche	92
3.2.1	Gesprächsvorbereitung	93
3.2.2	Überzeugen	95
3.2.3	Das Feedbackgespräch	97
3.2.4	Zielvereinbarungsgespräch	101
3.3	Kommunikation mit schwierigen Gesprächspartnern	106

<b>4</b>	<b>Kommunikationsmethoden</b>	113
4.1	Moderation	113
4.1.1	Vorbereitung einer Besprechung	118
4.1.2	Durchführung der Besprechung	127
4.1.3	Kreativitäts- und Problemlösungstechniken	132
4.1.4	Nachbereitung der Besprechung	135
4.2	Präsentation	135
4.2.1	Vorbereitung der Präsentation	136
4.2.2	Durchführung der Präsentation	149
4.2.3	Nachbereitung der Präsentation	150
<b>5</b>	<b>Konflikte und Konfliktmanagement</b>	151
5.1	Soziale Konflikte	151
5.1.1	Konfliktkomponenten	152
5.1.2	Konfliktursachen	153
5.1.3	Konfliktverhalten	158
5.1.4	Konfliktformen	162
5.2	Konfliktmanagement	163
5.2.1	Konfliktstrategien	164
5.2.2	Operatives Konfliktmanagement	170
5.2.3	Mobbing	180
5.2.4	Strategisches Konfliktmanagement	184
<b>6</b>	<b>Change Management</b>	191
6.1	Grundlagen	191
6.2	Widerstand	194
6.3	Führung bei Veränderungen	196
6.3.1	Kompetenzeinschätzung	197
6.3.2	Verhaltensmuster	199
6.4	Umsetzung	201
6.4.1	Drei-Phasenmodell von Lewin	201
6.4.2	Acht-Stufen-Prozess von Kotter	201
<b>7</b>	<b>Fair Management</b>	205
7.1	Ethisches Management	205
7.2	EMB-Wertemanagement Bau	208
7.3	Partnering im Bauwesen	212
	<b>Literatur</b>	217
	<b>Sachverzeichnis</b>	223