

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis	3
Über die Reihe «Lernwelt für HR-Fachleute»	5
Vorwort	6
1 Kommunikation	8
1.1 Verbale und nonverbale Kommunikation	8
1.2 Vier Seiten der Kommunikation	9
1.3 Kommunikationstechniken	12
1.4 Konstruktive Kommunikation	25
Zusammenfassung	28
Repetitionsfragen	29
2 Schriftliche Kommunikation	31
2.1 Besonderheiten der schriftlichen Kommunikation	31
2.2 Ziel der Kommunikation	32
2.3 Verständlich schreiben	37
Zusammenfassung	43
Repetitionsfragen	43
3 Mündliche Kommunikation – Gesprächsführung	46
3.1 Interaktion und Rolle	46
3.2 Führungsgespräche	48
3.3 Leitfaden für das Führungsgespräch	53
3.4 Verhandlungsgespräch	54
Zusammenfassung	60
Repetitionsfragen	62
4 Information und Netzwerkarbeit	63
4.1 Informationsprozess	63
4.2 Information als Führungsaufgabe	64
4.3 Richtig informieren	66
4.4 Medieneinsatz	68
4.5 Netzwerkpflege	70
Zusammenfassung	72
Repetitionsfragen	73
5 Interkulturelle Zusammenarbeit und Diversity	74
5.1 Interkulturelle Kommunikation	74
5.2 Diversity	81
5.3 Kulturelle Vorbereitung von Mitarbeitenden	85
5.4 Integration und Zusammenarbeit fördern	88
Zusammenfassung	90
Repetitionsfragen	91
6 Motivation	92
6.1 Einleitung	92
6.2 Bedürfnislehre von A. H. Maslow	93
6.3 ERG-Theorie von C. P. Alderfer	97
6.4 Verarbeitungsprozess eines Bedürfnisses	98
6.5 Zweifaktoren-Theorie von F. Herzberg	99
Zusammenfassung	103
Repetitionsfragen	103
7 Coaching	105
7.1 Formen des Coachings	105
7.2 Coachinggespräche führen	107
Zusammenfassung	109
Repetitionsfragen	109

8	Präsentation	110
8.1	Damit der Funke überspringt ...	110
8.2	Inhaltliche Vorbereitung	111
8.3	Organisatorische Vorbereitung	114
8.4	Proben und Hauptprobe	115
8.5	Durchführung der Präsentation	115
8.6	Nachbearbeitung der Präsentation	119
	Zusammenfassung	119
	Repetitionsfragen	120
9	Moderation	121
9.1	Vorbereitung der Sitzung	122
9.2	Durchführung einer Sitzung oder eines Workshops	128
9.3	Konstruktives Sitzungsklima	131
9.4	Nachbearbeitung der Sitzung	134
9.5	Moderationstechniken einsetzen	135
	Zusammenfassung	137
	Repetitionsfragen	138
10	Change Management	139
10.1	Voraussetzungen für Change Management	139
10.2	Individueller Veränderungsprozess	141
10.3	Veränderungsbereitschaft fördern	144
10.4	Veränderungsfähigkeit fördern	148
	Zusammenfassung	148
	Repetitionsfragen	150
11	Projektmanagement	151
11.1	Projektmerkmale	152
11.2	Projektarten	152
11.3	Komponenten des Projektmanagements	153
11.4	Erfolgsfaktoren für Projekte	156
11.5	Vorgehensmethodik	159
	Zusammenfassung	162
	Repetitionsfragen	164
12	Konfliktmanagement	165
12.1	Konfliktarten	165
12.2	Heisse und kalte Konflikte	167
12.3	Konflikte und Widerstand erkennen	168
12.4	Konfliktescalation	170
12.5	Konflikte managen	171
	Zusammenfassung	176
	Repetitionsfragen	177
Anhang		179
Antworten zu den Repetitionsfragen		180
Stichwortverzeichnis		190