

Kommunikation und Information - Leadership-Basiskompetenz

Theoretische Grundlagen und Methoden mit Beispielen,
Praxisaufgaben, Repetitionsfragen und Antworten

Susanne Jäggi

Inhaltsverzeichnis

	Vorwort	
	Über dieses Lehrmittel	
Teil A	Kommunikation	
	Einleitung, Lernziele und Schlüsselbegriffe	10
1	Die Basiskompetenzen in der Kommunikation	12
1.1	Der Kommunikationsprozess	12
1.2	Die Kommunikationsgrundsätze	14
1.3	Die Sach- und die Beziehungsebene der Kommunikation	16
1.4	Verbale und nonverbale Kommunikation	17
1.5	Grundhaltung der konstruktiven Kommunikation	21
1.6	Praxisaufgabe: Mein Kommunikationsverhalten	23
	Repetitionsfragen	24
2	Kommunikationstechniken einsetzen	25
2.1	Ich-Botschaften senden	25
2.2	Aktives Zuhören	27
2.3	Wirksames Fragen	29
2.4	Reden über das Reden - Metakommunikation	34
2.5	Todsünden der Kommunikation	35
2.6	Praxisaufgabe: Kommunikationstechniken anwenden	37
	Repetitionsfragen	38
Teil B	Gesprächsführung	39
	Einleitung, Lernziele und Schlüsselbegriffe	40
3	Das Führungsgespräch	42
3.1	Die Gesprächsvorbereitung	42
3.2	Die Gesprächsdurchführung	45
3.3	Die Gesprächsnachbearbeitung	47
3.4	Praxisaufgabe: Reflexion eines Führungsgesprächs	48
	Repetitionsfragen	49
4	Das Feedbackgespräch	50
4.1	Feedbackregeln anwenden	50
4.2	Kurz-Feedbacks geben	52
4.3	Warum brauchen wir das Feedback?	54
4.4	Praxisaufgabe: Kurz-Feedback geben	55
	Repetitionsfragen	56
5	Das Verhandlungsgespräch	58
5.1	Die eigene Haltung ist entscheidend	58
5.2	Win-Win-Situationen in der Verhandlung	59
5.3	Das Harvard-Konzept	61
5.4	Der Verhandlungsleitfaden	64
5.5	Praxisaufgabe: Verhandlungsgespräche führen	65
	Repetitionsfragen	66
6	Das Coachinggespräch	67
6.1	Coachinggespräche führen	67
6.2	Leitfaden für das Coachinggespräch	70
6.3	Grenzen des Coachings	71
	Repetitionsfragen	72

Teil C	Information und Präsentation	73
	Einleitung, Lernziele und Schlüsselbegriffe	74
7	Informieren	76
7.1	Der Informationsprozess	76
7.2	Information als Führungsaufgabe	77
7.3	Richtig informieren	79
7.4	Verständlich informieren	82
7.5	Praxisaufgabe: Richtig und verständlich informieren	85
	Repetitionsfragen	86
8	Präsentieren	87
8.1	Damit der Funke überspringt...	87
8.2	Die inhaltliche Aufbereitung	88
8.3	Vorbereitung der Präsentation	88
8.4	Durchführung der Präsentation	93
8.5	Nachbearbeitung der Präsentation	94
8.6	Der Einsatz von Präsentationsmedien	95
8.7	Praxisaufgabe: Präsentation vorbereiten	97
	Repetitionsfragen	99
9	Rhetorik und Persönlichkeit	100
9.1	Verbale Kommunikation	100
9.2	Nonverbale Kommunikation	103
9.3	Visualisierung	105
9.4	Die Persönlichkeit der präsentierenden Person	108
9.5	Praxisaufgabe: Rhetorische Stilmittel anwenden	109
	Repetitionsfragen	111
Teil D	Anhang	113
	Lerntagebuch führen und auswerten	114
	Literaturverzeichnis und -empfehlungen	117
	Antworten zu den Repetitionsfragen	118
	Stichwortverzeichnis	124