

# Inhaltsverzeichnis

Über die Reihe «Lernwelt für HR-Fachleute»	5
Vorwort zur 2. Auflage	6
<b>1 Kommunikation</b>	<b>8</b>
1.1 Verbale und nonverbale Kommunikation	8
1.2 Vier Seiten der Kommunikation	9
1.3 Kommunikationstechniken	12
1.4 Konstruktive Kommunikation	25
1.5 Mögliche Fehler im HRM	28
Zusammenfassung	29
Repetitionsfragen	30
<b>2 Schriftliche Kommunikation</b>	<b>31</b>
2.1 Besonderheiten der schriftlichen Kommunikation	31
2.2 Ziel der Kommunikation	32
2.3 Verständlich schreiben	37
2.4 Mögliche Fehler im HRM	43
Zusammenfassung	43
Repetitionsfragen	44
<b>3 Mündliche Kommunikation – Gesprächsführung</b>	<b>46</b>
3.1 Interaktion und Rolle	46
3.2 Führungsgespräche	48
3.3 Leitfaden für das Führungsgespräch	54
3.4 Verhandlungsgespräch	54
3.5 Mögliche Fehler im HRM	60
Zusammenfassung	61
Repetitionsfragen	62
<b>4 Information und Netzwerkarbeit</b>	<b>63</b>
4.1 Informationsprozess	63
4.2 Information als Führungsaufgabe	64
4.3 Richtig informieren	66
4.4 Medieneinsatz	68
4.5 Netzwerkpflege	70
4.6 Mögliche Fehler im HRM	72
Zusammenfassung	72
Repetitionsfragen	73
<b>5 Interkulturelle Zusammenarbeit und Diversity</b>	<b>74</b>
5.1 Interkulturelle Kommunikation	74
5.2 Diversity	81
5.3 Kulturelle Vorbereitung von Mitarbeitenden	85
5.4 Integration und Zusammenarbeit fördern	88
5.5 Mögliche Fehler im HRM	91
Zusammenfassung	91
Repetitionsfragen	91
<b>6 Motivation</b>	<b>93</b>
6.1 Einleitung	93
6.2 Bedürfnislehre von A. H. Maslow	94
6.3 ERG-Theorie von C. P. Alderfer	98
6.4 Verarbeitungsprozess eines Bedürfnisses	99
6.5 Zweifaktoren-Theorie von F. Herzberg	100
6.6 Mögliche Fehler im HRM	104
Zusammenfassung	104
Repetitionsfragen	105
<b>7 Coaching</b>	<b>107</b>
7.1 Formen des Coachings	107
7.2 Coachinggespräche führen	109
7.3 Mögliche Fehler im HRM	111
Zusammenfassung	111
Repetitionsfragen	111

<b>8</b>	<b>Präsentation</b>	<b>112</b>
8.1	Damit der Funke überspringt ...	112
8.2	Inhaltliche Vorbereitung	113
8.3	Organisatorische Vorbereitung	116
8.4	Proben und Hauptprobe	117
8.5	Durchführung der Präsentation	117
8.6	Nachbearbeitung der Präsentation	121
8.7	Mögliche Fehler im HRM	121
	Zusammenfassung	121
	Repetitionsfragen	122
<b>9</b>	<b>Moderation</b>	<b>123</b>
9.1	Vorbereitung der Sitzung	124
9.2	Durchführung einer Sitzung oder eines Workshops	130
9.3	Konstruktives Sitzungsklima	133
9.4	Nachbearbeitung der Sitzung	136
9.5	Moderationstechniken einsetzen	137
9.6	Mögliche Fehler im HRM	139
	Zusammenfassung	139
	Repetitionsfragen	140
<b>10</b>	<b>Change Management</b>	<b>141</b>
10.1	Voraussetzungen für Change Management	141
10.2	Individueller Veränderungsprozess	143
10.3	Veränderungsbereitschaft fördern	146
10.4	Veränderungsfähigkeit fördern	150
10.5	Mögliche Fehler im HRM	150
	Zusammenfassung	151
	Repetitionsfragen	152
<b>11</b>	<b>Projektmanagement</b>	<b>153</b>
11.1	Projektmerkmale	154
11.2	Projektarten	154
11.3	Komponenten des Projektmanagements	155
11.4	Erfolgsfaktoren für Projekte	158
11.5	Vorgehensmethodik	161
11.6	Mögliche Fehler im HRM	165
	Zusammenfassung	165
	Repetitionsfragen	166
<b>12</b>	<b>Konfliktmanagement</b>	<b>168</b>
12.1	Konfliktarten	168
12.2	Heisse und kalte Konflikte	170
12.3	Konflikte und Widerstand erkennen	171
12.4	Konflikteskalation	173
12.5	Konflikte managen	174
12.6	Mögliche Fehler im HRM	178
	Zusammenfassung	179
	Repetitionsfragen	180
<b>Anhang</b>		<b>181</b>
	Antworten zu den Repetitionsfragen	182
	Stichwortverzeichnis	192