

Inhalt

Führen heißt kommunizieren 7

1. Aktuelle Führungssituation 9

- 1.1 Führungskultur in deutschen Unternehmen 9
- 1.2 Geschichtliche Veränderungen des Führungsverständnisses 10
- 1.3 Situationsgerechtes Führen 14
- 1.4 Heutige Führungsanforderungen 21
- 1.5 Einflüsse der Digitalisierung 24

2. Kommunikation beim Changemanagement 27

- 2.1 Planung und Durchführung eines Änderungsvorhabens 28
- 2.2 Information und Kommunikation 31
- 2.3 Erfolgsregeln für Changemanagement-Prozesse 33
- 2.4 Notwendigkeit von Changemanagement-Projekten 34
- 2.5 Gescheiterte Organisationsänderungen 35

3. Kommunikation in Problemlösungsprozessen 39

- 3.1 Problemlösung als Führungsaufgabe 39
- 3.2 Organisieren von Problemlösungsbesprechungen 48
- 3.3 Professionelle Gesprächsleitung 64
- 3.4 Entwickeln von Lösungsideen 81
- 3.5 Optimale Entscheidungen durch Entscheidungstechniken 94

4.	Kommunikation im Personalmanagement	127
4.1	Deckung des Personalbedarfs	127
4.2	Bewerberauswahl bei der Personalbeschaffung	129
4.3	Gespräche zur Einführung neuer Mitarbeiter	142
4.4	Fürsorgerische und disziplinarische Personalgespräche	147
4.5	Gespräche zwischen Personalleitung und Betriebsrat	155
5.	Kommunikation bei der Mitarbeiterführung	158
5.1	Mitarbeitergespräche als Führungsmittel	159
5.2	Motivierende und vertrauensbildende Gespräche	164
5.3	Feedback- und Beurteilungsgespräche	184
5.4	Gespräche bei Leistungs- oder Verhaltensproblemen	191
5.5	Organisieren und Leiten von Mitarbeiterbesprechungen	211
6.	Kommunikation beim Konfliktmanagement	221
6.1	Konfliktkultur im Unternehmen	222
6.2	Sprachliche Konfliktursachen und deren Vermeidung	226
6.3	Aggressionsabbauendes Gesprächsverhalten	231
6.4	Konfliktbearbeitung bei erfolgloser Mitarbeiterkritik	242
6.5	Mitwirkung weiterer Instanzen	246
7.	Schriftkommunikation als Führungsmittel	249
7.1	Wirksamkeit schriftlicher Texte	249
7.2	Ziel- und zweckdienliche Textkonzeption	257
7.3	Sprachliche Eigenheiten und Textaufmachung	262
7.4	Allgemeinsprache und Sondersprachen	270
7.5	Auswirkungen digitaltechnischer Kommunikation	274
8.	Schlussbetrachtung	282
	Literaturhinweise	284
	Stichwortverzeichnis	287
	Der Autor	291