

---

# Literatur

- Bährle, R.J.: Arbeitsrecht für Arbeitgeber: Tipps zur Vermeidung von kostspieligen Fehlern, Verlag Linde, Wien, 2010
- Birker, K.: Projektmanagement, Cornelsen Giradet, Berlin, 2002
- Bischoff, I.: Körpersprache und Gestik trainieren: Auftreten in beruflichen Situationen. Ein Arbeitshandbuch, Beltz Verlag, Weinheim und Basel, 2007
- Berthel, J.: Personalmanagement, Schäfer-Poeschel Verlag, Stuttgart, 1997
- Blahusch, F.: Organisation, formale-informale, in: Fuchs/Klima/Lautmann/Rammstedt/Wienold (Hg.): Lexikon der Soziologie, Westdeutscher Verlag, Opladen, 1978, S. 548
- Bruhn, M.: Kundenorientierung: Bausteine für ein exzellentes Customer-Relationship-Management (CRM), DTV-Beck Verlag, München, 2012
- Bundesministerium für Gesundheit, Die Drogenbeauftragte der Bundesregierung (Hrsg.): Drogen- und Suchtbericht 2011, Berlin 2011
- Cerwinka, G./Schranz, S.: Die Macht der versteckten Signale: Wortwahl – Körpersprache – Emotionen. Nonverbale Widerstände erkennen und überwinden, Linde Verlag, Wien, 2014
- Covey, S. R.: Die 7 Wege zur Effektivität: Prinzipien für persönlichen und beruflichen Erfolg, Wilhelm Heyne Verlag, München, 1998
- Conner, D./Clements, E.: Die strategischen und operativen Gestaltungsfaktoren für erfolgreiches Implementieren, in: Spalineck, H. (Hrsg.): Werkzeuge für Change-Management, Verlag Frankfurter Allgemeine Zeitung, Frankfurt a.M., 1999, S. 22–64
- Croset, P./Dobler, M.: Die rechtssichere Abmahnung: Ein Leitfaden für Personalabteilung und Geschäftsführung, Gabler Verlag, Wiesbaden, 2012
- DHS/BEK: Deutsche Hauptstelle für Suchtfragen e. V. (DHS), Barmer (BEK) GEK (Hrsg.): Alkohol am Arbeitsplatz – Eine Praxishilfe für Führungskräfte, Hamm, 2010
- Dehner, R./Dehner, R.: Coaching als Führungsinstrument. So fördern Sie Mitarbeiter in schwierigen Situationen, Campus Verlag, Frankfurt a.M., 2009
- Dick, R. van/West, M.A.: Teamwork, Teamdiagnose, Teamentwicklung: Praxis der Personalpsychologie, Hogrefe-Verlag, Göttingen, 2005
- Dill, P.: Unternehmenskultur. Grundlagen und Anknüpfungspunkte für ein Kulturmanagement, BDW Service- und Verlag-Ges. Kommunikation, Bonn, 1986
- Doppler, K./Lauterburg, C.: Change Management: Den Unternehmenswandel gestalten, Campus Verlag, Frankfurt a.M., 2014
- Edmüller, A./Willhelm, T.: Manipulationstechniken. So wehren Sie sich, Haufe Gruppe, München, 2012

- EMB-Wertemanagement Bau e. V. (Hrsg.): EMB-Wertemanagement Bau, München 2007
- Erl, A./Gymnich, M.: Interkulturelle Kompetenzen, Klett Verlag, Stuttgart, 2013
- Fengler, J./Rath, U.: Feedback geben: Strategien und Übungen, Beltz Verlag, Weinheim und Basel, 2009
- Fischbacher, A.: Geheimer Verführer Stimme: Erfolgsfaktor Stimme. 77 Antworten zur unbewussten Macht in der Kommunikation, Junfermannsche Verlagsbuchhandlung, Paderborn, 2010
- Fischer-Epe, M.: Coaching: Miteinander Ziele erreichen, Rowohlt Taschenbuch Verlag, Reinbek bei Hamburg, 2012
- Fisher, R./Ury, W. L./Patton, B. M.: Das Harvard-Konzept: Ein Klassiker der Verhandlungstechnik, Campus Verlag, Frankfurt/Main, 1996
- Francis, D./Young, D.: Mehr Erfolg im Team: ein Trainingsprogramm mit 46 Übungen zur Verbesserung der Leistungsfähigkeit in Arbeitsgruppen, Windmühle Verlag, Hamburg, 1996
- Friedag, H.R./Schmidt, W.: My Balanced Scorecard: Das Praxishandbuch für Ihre individuelle Lösung, Haufe Verlag, Freiburg, 2008
- Fuchs, R./Resch, M.: Alkohol und Arbeitssicherheit, in: Fuchs, R./Rainer, L./Rummel, M. (Hrsg.): Betriebliche Suchtprävention, Verlag für Angewandte Psychologie, Göttingen, 1998, S. 31–49
- Gabler Wirtschafts-Lexikon (mit 6 Bänden), Gabler Verlag, Wiesbaden, 1988
- Glasl, F. (Hrsg.): Konfliktmanagement: Ein Handbuch für Führungskräfte, Beraterinnen und Berater, Haupt Verlag, Bern/Verlag Freies Geistesleben, Stuttgart, 2010
- Glass, L. Sprich doch einfach Klartext! Wie man selbstbewusst kommuniziert und die Initiative ergreift, Oesch Verlag, Zürich, 2000
- Göbel, E.: Stakeholder-Management. Ein Beitrag zum ethischen Management, in: Brink, A./Tiberius, V.A. (Hrsg.): Ethisches Management, Haupt Verlag, Bern, 2005, S. 87–129
- Goleman, D.: Emotionale Intelligenz, Deutscher Taschenbuch Verlag, München, 1997
- Goleman, D./Kaufman, P./Ray, M.: Kreativität entdecken, Carl Hanser Verlag, München, 1997
- Gordon, T.: Managerkonferenz. Effektives Führungstraining, Wilhelm Heyne Verlag, München, 1998
- Gostomzyk, J.G.: Alkohol im Unternehmen: vorbeugen – erkennen – helfen, Landeszentrale für Gesundheit in Bayern e. V. (Hrsg.), München, 2009
- Grote, S./Kauffeld, S./Frieling, E. (Hrsg.): Kompetenzmanagement – Grundlagen und Praxisbeispiele, Schäffer-Poeschel, Stuttgart, 2012
- Grotzfeld, S./Haub, C./Mentzel, W.: Mitarbeitergespräche, Haufe Verlag, München, 2009
- Hachtel, G./Holzbaur, U.: Management für Ingenieure, Vieweg+Teubner, Wiesbaden, 2010
- Haeske, U.: Team- und Konfliktmanagement, Cornelsen Verlag, Berlin, 2008
- Hammacher, P./Erzigkeit, I./Sage, S.: So funktioniert Mediation im Planen und Bauen, Vieweg+Teubner Verlag, Wiesbaden, 2008
- Harms, M.: Abmahnung und Kündigung: Ein Schnelleinstieg für Führungskräfte und Personal, Books on Demand, Norderstedt, 2012
- Hauptverband der Deutschen Bauindustrie e. V. (Hrsg.): Partnering bei Bauprojekten, Berlin, 2005
- Heidenreich, S.: Englisch für Architekten und Bauingenieure – English for Architects and Civil Engineers, Vieweg+Teubner Verlag, Wiesbaden, 2008
- Heinen, E.: Unternehmenskultur: Perspektiven für Wissenschaft und Praxis, Oldenbourg Wissenschaftsverlag, München, 1987

- Hentze, J./Graf, A./Kammel, A./Lindert, K.: Personalführungslehre – Grundlagen, Funktionen und Modelle der Führung, UTB, Stuttgart, 2005
- Hoffmann, E.: Manage Dich selbst und nutze Deine Zeit, W31-Verlag, Witten, 2007
- Hoffmann, O.: Performance Management. Systeme und Implementierungsansätze, Verlag Paul Haupt, Bern/Stuttgart/Wien, 2000
- Hungenberg, H.: Problemlösung und Kommunikation im Management: Vorgehensweisen und Techniken, Oldenbourg Wissenschaftsverlag, München, 2010
- Jäger, R.: Selbstmanagement und persönliche Arbeitstechniken, Verlag Dr. Götz Schmidt, Wetztenberg, 2007
- Jaworski, J./Zurlino, F.: Innovationskultur: Vom Leidensdruck zur Leidenschaft, Campus Verlag, Frankfurt/New York, 2009
- Jetter, W.: Performance Management, Schäfer-Poeschel Verlag, Stuttgart, 2000
- Jung, R. H./Bruck, J./Quarg, S.: Allgemeine Managementlehre. Lehrbuch für die angewandte Unternehmens- und Personalführung, Erich Schmidt Verlag, Berlin, 2013
- Kaplan, R.S./Norton, D.P.: Balanced Scorecard. Strategien erfolgreich umsetzen, Schäfer-Poeschel Verlag, Stuttgart, 1997
- Karst, K.: Strategisches Management, Cornelsen Verlag, Berlin, 2000
- Kellner, H.: Konferenzen, Sitzungen, Workshops effizient gestalten, Hanser Verlag, München, 2000a
- Kellner, H.: Projekte konfliktfrei führen, Hanser Verlag, München, 2000b
- Klein, Z.M.: Kreative Seminarmethoden, GABAL Verlag, Offenbach, 2003
- Knoblauch, J./Wöltje, H./Hausner, M./Kimmich, M.: Zeitmanagement, Haufe Verlag, Freiburg 2012
- Kochendörfer, B./Liebchen, J./Viering, M.: Bau-Projekt-Management: Grundlagen und Vorgehensweisen, Vieweg+Teubner Verlag, Wiesbaden, 2004
- Kommission der Europäischen Gemeinschaft (Hrsg.): Grünbuch. Europäische Rahmenbedingungen für die soziale Verantwortung der Unternehmen, Brüssel, 2001
- Königswieser, R./Sonuç, E./Gebhardt, J./Hillebrand, M.: Das Komplementär-Modell; in: Königswieser, R./Sonuç, E./Gebhardt J. (Hrsg.): Komplementärberatung: Das Zusammenspiel von Fach- und Prozess-Know-how, Klett-Cotta Verlag, Stuttgart, 2006
- Kotter, J.P.: Chaos Wandel Führung – Leading Change, ECON Verlag, Düsseldorf, 1997
- Kranz, Ch.: Durch Selbstreflexion zum Erfolg, Symbolon Verlag, Wien, 2011
- Kraus, G./Becker-Kolle, C./Fischer, T.: Change-Management, Cornelsen Verlag, Berlin, 2010
- Kromrei, S.: Zur Bedeutung und Praxis von Kompetenzmodellen für Unternehmen, Rainer Hampp Verlag, München und Mering, 2006
- Krüger, W.: Teams führen, Haufe Verlag, München, 2007
- Kruse, P.: Next Practice: Erfolgreiches Management von Instabilität: Veränderung durch Vernetzung, GABAL Verlag, Offenbach, 2005
- Laufer, H.: Grundlagen erfolgreicher Mitarbeiterführung, GABAL Verlag, Offenbach, 2005
- Leimböck, E./Klaus, U.R./Hölkermann, O.: Baukalkulation und Projektcontrolling: unter Berücksichtigung der KLR Bau und der VOB, Vieweg+Teubner, Wiesbaden, 2011
- Linde, B. von der/Heyde, A. von der: Psychologie für Führungskräfte, Haufe Verlag, Freiburg, 2007
- Lobscheid, G.: Mitarbeiter einvernehmlich führen, Deutscher Taschenbuch Verlag, München, 1998

- Lorenz, M./Rohrschneider, U.: Personalauswahl – schnell und sicher Top-Mitarbeiter finden, Haufe Verlag, München, 2002
- Mahlmann, R.: Führungsstile gezielt einsetzen, Beltz-Verlag, Weinheim und Basel, 2011
- Matschnig, M.: Körpersprache im Beruf: Wie Sie andere überzeugen und begeistern, Gräfe & Unzer Verlag, München, 2012
- Moesslang, M.: So würde Hitchcock präsentieren: Überzeugen Sie mit dem Meister der Spannung, Redline Verlag, München, 2011
- Müller, R. C.: E-Leadership: Neue Medien in der Personalführung, Verlag Books on Demand, Nordstedt, 2008
- Molcho, S.: Alles über Körpersprache: sich selbst und andere besser verstehen, Mosaik Verlag, München, 2002
- Müller, G.: Führung durch Selbstführung, in: Gruppendynamik und Organisationsberatung, 36. Jahrgang, Heft 3, S. 325–334
- Neuberger, O.: Führen und führen lassen, UTB, Stuttgart, 2002
- Nyiri, A.: Corporate Performance Management. Ein ganzheitlicher Ansatz zur Gestaltung der Unternehmenssteuerung, facultas.wuv Verlag, Wien, 2007
- Oelsnitz, D. von der/Busch, M.W.: Team: Toll, ein anderer macht's!: Die Wahrheit über Teamarbeit, Ovell Füssli Verlag, Zürich, 2012
- Pleier, N.: Performance-measurement-systeme und der Faktor Mensch: Leistungssteuerung effektiver gestalten, Gabler Verlag, Wiesbaden, 2008
- Pöhm, M.: Präsentieren Sie noch oder faszinieren Sie schon?, mvg Verlag, Heidelberg, 2006
- Probst, H.-J.: Balanced Scorecard leicht gemacht: Zielgrößen entwickeln und Strategien erfolgreich umsetzen, Redline Wirtschaftsverlag, Heidelberg, 2007
- Pullig, K.-K.: Innovative Unternehmenskulturen, Rosenberger Fachverlag, Leonberg, 2000
- Schirmer, U./Woydt, S.: Mitarbeiterführung, Springer Gabler Verlag, Berlin/Heidelberg, 2012
- Schmidt, B./Damm, von C.: Partnering-Modelle der Bauunternehmen im Hochbau, in: Eschenbruch/Racky. (Hrsg.): Partnering in der Bau- und Immobilienwirtschaft, Kohlhammer Verlag, Stuttgart, 2008, S. 130–145
- Schmidt, G.: Prozessmanagement. Modelle und Methoden, SpringerGabler/Springer-Verlag, Berlin, Heidelberg, 2012
- Schmidt, K.H./Kleinbeck, U.: Führen mit Zielvereinbarungen, Hofgrete Verlag, Göttingen, 2006
- Schneider, H./Knebel, H.: Team und Teambeurteilung: Neue Trends in der Arbeitsorganisation, Wirtschaftsverlag Bachem, Köln, 1995
- Schulz von Thun, F.: Miteinander reden:1. Störungen und Klärungen. Allgemeine Psychologie der Kommunikation, Rowohlt Tb Reinbek, 2011a
- Schulz von Thun, F.: Miteinander reden:3. Das „Innere Team“ und situationsgerechte Kommunikation. Kommunikation, Person, Situation, Rowohlt Tb Reinbek, 2011b
- Schwarz, G.: Konfliktmanagement. Konflikte erkennen, analysieren, lösen, Gabler Verlag, Wiesbaden, 2010
- Seifert, J. W.: Visualisieren. Präsentieren. Moderieren, GABAL-Verlag, Offenbach, 2002
- Smutny, P./Hopf, H.: Ausgemobbt: Wirksame Reaktionen gegen Mobbing, Verlag Manz'sche, Wien, 2003
- Sprenger, R./Pleißmann, T.: Mythos Motivation. Wege aus einer Sackgasse, Campus Verlag, Frankfurt a.M., 1999

- Stahl, E.: Dynamik in Gruppen: Handbuch der Gruppenleitung, Verlag Beltz, Weinheim, Basel, 2012
- Stahl, S./Alt, M.: So bin ich eben! Erkenne dich selbst und andere, Ellert & Richter, Hamburg, 2011
- Stolzenberg, K./Heberle, K.: Change Management: Veränderungsprozesse erfolgreich gestalten – Mitarbeiter mobilisieren., Springer Verlag, Heidelberg, 2013
- Stamm, M.: Controlling als Managementinstrument für den organisatorischen Wandel, in: Spalinek, H. (Hrsg.): Werkzeuge für Change-Management, Verlag Frankfurter Allgemeine Zeitung, Frankfurt a.M., 1999, S. 143–178
- Thom, N.: Change Management, in: Corsten, H./Reiß, M. (Hrsg.): Handbuch Unternehmensführung. Konzept – Instrumente – Schnittstellen, Gabler Verlag, Wiesbaden, 1995, S. 869–879
- Thommen, J.-P./Achleitner, A.-K.: Allgemeine Betriebswirtschaftslehre: Umfassende Einführung aus managementorientierter Sicht, Gabler Verlag, Wiesbaden, 2012
- Tscheuschner, M./Wagner, H.: TMS – Der Weg zum Hochleistungsteam – Praxisleitfaden zum Team Management System nach C. Margerison und D. McCann, GABAL-Verlag, Offenbach, 2008
- Triantafyllidis, T.: Planung und Bauausführung im Spezialtiefbau: Teil 1: Schlitzwand- und Dichtwandtechnik, Ernst & Sohn, Verlag, Berlin, 2003
- Ulrich, P./Wieland, J. (Hrsg.): Unternehmensethik in der Praxis. Impulse aus den USA, Deutschland und der Schweiz, Bern, Paul Haupt Verlag, 2002
- Umbach, C.: Die Bedeutung der Einstellung zur Arbeit für Individuum und Organisation, Shaker Verlag, Aachen, 2000
- Waal de, F.: Das Prinzip Empathie: Was wir von der Natur für eine bessere Gesellschaft lernen können, Carl Hanser Verlag, München, 2011
- Walhalla Fachredaktion: Das neue Vergabe- und Vertragsrecht für Bauleistungen, Walhalla Fachverlag, Regensburg, 2013
- Watzlawick, P./Beavin, J.H./Jackson, D.D.: Menschliche Kommunikation. Formen, Störungen, Paradoxien, Verlag Hans Huber, Bern, 2011
- Weibler, J.: Personalführung, Verlag Vahlen, München, 2012
- Weigl, H.: Sole-Vereisung für die Querschläge am Westerschelde-Tunnel, in: 6. Internationales Tunnelbau-Symposium im Rahmen der Bauma 2001, Verlag Glückauf GmbH Essen, S. 147–157
- Wieland, J./Fürst, M.: WerteManagentSysteme in der Praxis. Erfahrungen und Ausblicke. – Empirische Ergebnisse einer Längsstudie, KIEM-Working-Paper Nr. 04/2003, Konstanz Institut für Wertemanagement, Fachhochschule Konstanz; ResearchPaper zugänglich unter: <http://www.ub.uni-konstanz.de/opus-htwg/volltexte/2003/12/>, 01.08.2014
- Winkler, B./Hofbauer, H.: Das Mitarbeitergespräch als Führungsinstrument: Handbuch für Führungskräfte und Personalverantwortliche, Carl Hanser Verlag, München, 2010
- Wolmerath, M.: Mobbing. Rechtshandbuch für die Praxis, Nomos Verlag, Baden-Baden, 2013
- Wunderer, R.: Führung und Zusammenarbeit – Eine unternehmerische Führungslehre, Verlag Luchterhand, Köln, 2011

---

# Sachverzeichnis

## A

Ablaufplan, 50  
Abmahnung, 52  
Abschlussphase, 59  
Acht-Stufen-Prozess von Kotter, 201  
Adjourning, 48, 59  
Analyst, 57  
Arbeitsatmosphäre, 48  
Argumentationsstrategie, 96  
Aufgabe, 53  
Aufmerksamkeitsreaktion  
    nonverbale, 82  
    verbale, 82  
Aussage  
    eindeutige, 84

## B

Balanced Scorecard (BSC), 7  
Besprechung, 117, 118  
Besprechungsplanung, 120  
Besprechungsteilnehmer, 119  
Besprechungsziel, 118  
Beziehungskonflikt, 157  
Bottom-up-Prinzip, 102  
Brainstorming, 132  
Brainwriting, 133

## C

Change Management, 191  
Cheflösung, 56  
Corporate Social Responsibility (CSR), 211

## D

Debriefing, 59  
Denken  
    analytisches, 27  
    strategisches, 26

    systemisches, 27  
    unternehmerisches, 26  
Dokumentation, 54  
Dokumentationspflicht, 59  
Drei-Phasenmodell von Lewin, 201  
Du-Botschaft, 85

## E

Einfühlungsvermögen, 25  
EMB-Wertemanagement Bau, 208  
Empathie, 25  
Empfänger, 77, 81, 91  
Entscheidungskonflikt, 154  
Ethik, 206

## F

Fairness, 41  
Feedbackgespräch, 97  
Feedback-Regel, 99  
Forming, 48, 49  
Fragetyp, 129  
Freezing, 201  
Führen  
    aufgabenorientiertes, 30  
Führungskompetenz, 25  
Führungsstil, 28  
    autoritärer, 32  
    delegativer, 34  
    entwicklungsbezogener, 59  
    partizipativer, 33  
    situativer, 29  
Führungsverhalten  
    mitarbeiterorientiertes, 30  
Fürsorgepflicht, 72

## G

Geselliger, 57

Gesprächsvorbereitung, 92  
 Gestik, 90  
 Gewissenhafter, 57  
 Gründe für Veränderungen, 192

## H

Handeln  
   moralisches, 207  
 Handlungsorientierung, 26  
 Handlungsrahmen, 50  
 Harvard-Konzept, 165  
 Heterogenität, 40  
 Hochleistungsteam, 49

## I

Ich-Aussage, 100  
 Ich-Botschaft, 85, 86  
 Initiator, 57  
 Interaktionsebene, 48  
 Intervention, 176

## K

Kick-off-Meeting, 50  
 KISS-Prinzip, 144  
 Kommunikation, 42, 75  
   nonverbale, 81, 87  
   verbale, 81  
 Kommunikationsdimension, 77  
 Kommunikationsfähigkeit, 24  
 Kommunikationskonflikt, 156  
 Kommunikationsmethode, 113  
 Kommunikationsmodell, 76  
 Kommunikationsquadrat, 77  
 Kommunikationsregel, 127  
 Kommunikationsstörung, 81  
 Kompetenz, 16  
 Kompetenzeinschätzung, 197  
 Kompetenzmodell, 27  
 Konflikt, 151, 153, 163  
   heißer, 163  
   offener, 162  
   schwelender, 162  
   sozialer, 152  
   veränderungsbedingter, 156  
 Konfliktbearbeitung, 188  
 Konfliktbearbeitungsregel, 187  
 Konfliktbewältigung, 25  
 Konflikteskalation, 173  
 Konfliktgespräch, 176

Konfliktlösung, 175  
 Konfliktmanagement, 151, 163  
   strategisches, 184  
 Konfliktmanager, 188  
 Konfliktmoderator, 177  
 Konfliktpotenzial, 94  
 Konfliktprävention, 185  
 Konflikttaktik Harmonisierung, 169  
 Konflikttaktik Koexistenz, 168  
 Konflikttaktik Kompromiss, 168  
 Konflikttaktik Kooperation, 165  
 Konflikttaktik offener Kampf, 166  
 Konflikttaktik Probleme vertagen, 169  
 Konflikttaktik rechtliche Klärung, 166  
 Konflikttaktik Trennung, 166  
 Konflikttaktik verdeckter Kampf, 167  
 Konfliktverhalten, 158  
 Kooperation, 212  
 Körperhaltung, 90  
 Körpersprache, 88, 89, 91, 146  
 Kritikgespräch, 72, 93

## L

Leistungsphase, 58

## M

Machteingriff, 179  
 Machtkonflikt, 155  
 Machtstruktur, 56  
 Management  
   ethisches, 205, 208  
 Management by Exception, 35  
 Management by Objectives, 34  
 Management by Results, 36  
 Mediation, 178  
 Meeting, 114, 119  
 Meilenstein, 55  
 Metakommunikation, 80  
 Methodenkompetenz, 20  
 Mimik, 90, 146  
 Mind Mapping, 134  
 Mobbing, 180  
 Moderation, 113  
 Moderationsansatz, 116  
 Moderator, 114, 116  
 Moral, 206  
 Motivation, 26  
   extrinsische, 26  
   intrinsische, 26

**N**

Norming, 48, 57

**O**

Organisation

formale, 194

informale, 194

Organisationsphase, 57

Orientierungsphase, 49, 53

**P**

Paraphrasierung, 82

Partnering, 191, 205, 212

Partnering bei Bauprojekten, 213

Partnering-Ansatz, 212

Performance Management, 3

Performing, 48, 58

Performingstadium, 48

Pflicht

arbeitsrechtliche, 72

Präsentation, 135, 137, 149

Problemlöser, 58

Projektabschluss, 14

Projektdurchführung, 13

Projektkalkulation, 12

Projektplanung, 12

Projektsteuerung, 13

Projektstrategie, 11

Protokoll, 130

Prozessbegleitung, 179

**Q**

Qualitätsmanagement, 21

**R**

Rollenkonflikt, 157

Rollenstruktur, 56

**S**

Sachebene, 48

Sanktion, 51

Selbstmanagement, 21

Sender, 77, 81, 91

Sender-Empfänger-Modell, 76

Sie-Botschaft, 85

Sozialkompetenz, 24

Sprache, 146

Stakeholder, 2, 207

Stakeholder Management, 207

Stärken-Schwächen-Analyse, 61

Stimme, 91

Storming, 48, 55

Storming-Phase, 55

Suchtmittel, 71

Suchtmittelproblem, 71

Synergiepotenzial, 60

**T**

Taktik, 164

Team

effizientes, 47

inneres, 84

Team Management Systems, 43

Teamarbeit, 39

Teamcoaching, 60

Teamentwicklung, 48, 59, 60

Teamfähigkeit, 24

Teamgröße, 47

Teamkultur, 40

Teamleiter, 57

Teamziel, 54

Termintreue, 54

Transformationsmanagement, 191

**U**

Überzeugen, 95

Unfreezing, 201

Unternehmenskultur, 6

Unternehmensstrategie, 5

**V**

Veränderung

Bedrohlichkeit der, 197

methodische, 196

technologische, 196

Veränderungsmanagement, 191

Verhalten

konsensorientiertes, 41

Verhaltensänderung, 197

Verteilungskonflikt, 154

Verwarnung

mündliche, 52

Vier-Ohren-Modell, 77

Visualisierung, 142

**W**

Wandel

Arten von, 192

der 1. Ordnung, 192

der 2. Ordnung, 192



evolutionärer, 192  
revolutionärer, 192  
Weichmacher, 84  
Widerstand, 194  
    Ursachen von, 194  
Widerstandssymptom, 195  
Win-Win-Strategie, 165  
Wir-Gefühl, 57  
Workshop, 123

**Z**  
Zeitmanagement, 22  
Zeitregel 60:20:20, 121  
Ziel, 53, 105  
Zielkonflikt, 154  
Zielorientierung, 26  
Zielvereinbarung, 54, 101–103, 106  
Zuhören  
    aktives, 81  
Zusammenhalt, 57