
Wolfgang Schneiderheinze • Carmen Zotta

Ganz einfach kommunizieren

Emotionale Kompetenz
für Ihren Führungsalltag



Springer Gabler

Dr. Wolfgang Schneiderheinze
Rodgau, Deutschland

Carmen Zotta
Frankfurt, Deutschland

ISBN 978-3-8349-3929-6
DOI 10.1007/978-3-8349-3930-2

ISBN 978-3-8349-3930-2 (eBook)

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

Springer Gabler

© Springer Fachmedien Wiesbaden 2013

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsgesetz zugelassen ist, bedarf der vorherigen Zustimmung des Verlags. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen usw. in diesem Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, dass solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürften.

Lektorat: Manuela Eckstein, Dr. Gabriele Söhling

Gedruckt auf säurefreiem und chlorfrei gebleichtem Papier

Springer Gabler ist eine Marke von Springer DE. Springer DE ist Teil der Fachverlagsgruppe Springer Science+Business Media
www.springer-gabler.de

INHALTSVERZEICHNIS

Einführung: Erfolgreiche situative Führung mit Praktischer Emotionaler Kompetenz	7
Danksagung	13
1. Was ist Praktische Emotionale Kompetenz (PEK)?	15
1.1 Die Grundemotion des Gegenübers durch Fragen ermitteln	20
1.2 Die emotionale Verfassung des Gegenübers gezielt beeinflussen	22
1.3 Verwenden Sie emotional wirksame Sprache	24
2. PEK im Führungsalltag: Standardsituationen	27
2.1 „Hast Du mal kurz Zeit?“	27
2.2 „Sie leiten nächste Woche das Board-Meeting!“	37
2.3 „Sie übernehmen die Vorbereitung des Kick-Off-Meetings“	47
2.4 Warum Argumente allein nicht überzeugen	56
2.5 Fehler aufarbeiten und schwierige Entscheidungen treffen mit PEK	73
2.6 Das schwierige Meeting	89
3. Die 360°-Moderation kompakt	105
4. PEK im Führungsalltag: Tipps für die Praxis	109
4.1 Die aktive Grundemotion im Alltag erkennen	109
4.2 Die aktive Grundemotion Ihres Gegenübers gezielt beeinflussen	113
4.3 Emotional wirksam formulieren	117

5. Emotionen, Motive, Bedürfnisse -
Was treibt unser Verhalten wirklich an?121

Quellenverzeichnis..... 129

Die Autoren131