

---

# Inhaltsverzeichnis

<b>Das bietet Ihnen dieses Buch</b> .....	9
<b>Die Story</b> .....	13
<b>1 Führen mit Zielen</b> .....	15
1.1 Dialog 1: Zielvorgabe .....	16
1.2 Dialog 2: Zielvereinbarung .....	19
1.3 Dialog 3: Neue Terminvorgabe .....	22
1.4 Dialog 4: Ziel in Gefahr .....	25
1.5 Dialog 5: Für Ziele motivieren .....	28
1.6 Dialog 6: Zielkontrolle .....	30
1.7 So wenden Sie Ihr Wissen an .....	33
1.8 Fakten und Hintergründe .....	36
1.8.1 Wie Zielvereinbarungen den Unternehmenserfolg fördern ...	36
1.8.2 Zielvorgabe: Einseitig statt gemeinsam .....	37
1.8.3 Zielvereinbarungen: Gemeinsam gestalten .....	38
1.8.4 Unerlässlich: Die Zielkontrolle .....	39
<b>2 Richtig delegieren</b> .....	41
2.1 Dialog 1: Die missglückte Delegation .....	42
2.2 Dialog 2: Die gelungene Delegation .....	45
2.3 Dialog 3: Kontrolle der Delegation .....	47
2.4 So wenden Sie Ihr Wissen an .....	49
2.5 Fakten und Hintergründe .....	52
2.5.1 Delegation – Bestandteil einer dynamischen Unternehmenskultur .....	52
2.5.2 Erfolgsfaktoren der Delegation .....	53
<b>3 Mit Mitarbeitern effektiv kommunizieren</b> .....	55
3.1 Dialog 1: Der Small Talk .....	56
3.2 Dialog 2: Das Jahresgespräch .....	59
3.3 Dialog 3: Das Kritikgespräch .....	62
3.4 Dialog 4: Die Besprechung .....	65

3.5	Dialog 5: Das Problemgespräch	68
3.6	Dialog 6: Das Feedbackgespräch	71
3.7	Dialog 7: Das Anerkennungsgespräch	73
3.8	So wenden Sie Ihr Wissen an	76
3.9	Fakten und Hintergründe	79
3.9.1	Warum Kommunikation so wichtig ist	79
3.9.2	Mitarbeiterbesprechungen	80
3.9.3	Feedback- und Kritikgespräche	81
3.9.4	Gesprächstechniken, die unterstützen	84
3.9.5	Abmahnungs- und Kündigungsgespräche	87
<b>4</b>	<b>Mitarbeiter beurteilen</b>	<b>89</b>
4.1	Dialog 1: Die Leistungsbewertung	90
4.2	Dialog 2: Die Leistungsbewertung II	93
4.3	Dialog 3: Beurteilungsfehler	95
4.4	Dialog 4: Die Ad-hoc-Beurteilung	98
4.5	Dialog 5: Das Entwicklungsgespräch	101
4.6	So wenden Sie Ihr Wissen an	103
4.7	Fakten und Hintergründe	106
4.7.1	Mitarbeiterbeurteilungen: Warum und wozu?	106
4.7.2	Vorsicht, Beurteilungsfehler	107
<b>5</b>	<b>Der geeignete Führungsstil</b>	<b>111</b>
5.1	Dialog 1: Den kreativen Typ führen	112
5.2	Dialog 2: Den Beziehungstyp führen	115
5.3	Dialog 3: Den Experten führen	118
5.4	Dialog 4: Den schwierigen Mitarbeiter führen	121
5.5	So wenden Sie Ihr Wissen an	124
5.6	Fakten und Hintergründe	127
5.6.1	Welche Faktoren beeinflussen die Führung?	127
5.6.2	Grundrichtung: Autoritär, kooperativ oder liberal?	127
5.6.3	Die situative Führung	130
5.6.4	Mitarbeitertypisierung nach dem DISG-Modell	133
<b>6</b>	<b>Konfliktmanagement</b>	<b>137</b>
6.1	Dialog 1: Einen Konflikt erkennen	138
6.2	Dialog 2: Einen Konflikt kontrollieren	141

6.3	Dialog 3: Das Konfliktgespräch I .....	144
6.4	Dialog 4: Das Konfliktgespräch II .....	146
6.5	Dialog 5: Eine konfliktträchtige Besprechung moderieren .....	148
6.6	Dialog 6: Die Mediation .....	151
6.7	So wenden Sie Ihr Wissen an .....	154
6.8	Fakten und Hintergründe .....	155
	6.8.1 Konflikte haben ihren Sinn .....	155
	6.8.2 Typische Konfliktfelder .....	155
	6.8.3 Wie Konflikte eskalieren .....	156
	6.8.4 Grundmuster der Konfliktlösung .....	158
	6.8.5 Auf dem Weg zur Konfliktlösung .....	159
<b>7</b>	<b>Teams führen .....</b>	<b>161</b>
7.1	Dialog 1: Das Kick-off-Meeting .....	162
7.2	Dialog 2: Die missglückte Brainstorming-Runde .....	165
7.3	Dialog 3: Eine kreative Teamsitzung .....	168
7.4	Dialog 4: Das unproduktive Team .....	171
7.5	Dialog 5: Die Lösungssuche .....	174
7.6	Dialog 6: Das Team-Feedback .....	177
7.7	So wenden Sie Ihr Wissen an .....	180
7.8	Fakten und Hintergründe .....	182
	7.8.1 Teamrollen und Anforderungen an die Führung .....	182
	7.8.2 Die Entwicklungsphasen im Team .....	184
	7.8.3 Effektive Teambesprechungen .....	185
	7.8.4 Kreativitätstechniken im Team .....	186
<b>8</b>	<b>Motivationsgespräche .....</b>	<b>189</b>
8.1	Dialog 1: Motivieren in schwierigen Zeiten .....	190
8.2	Dialog 2: Das Motivationstief .....	193
8.3	Dialog 3: Typgerecht motivieren .....	196
8.4	Dialog 4: Die Belohnung .....	199
8.5	So wenden Sie Ihr Wissen an .....	202
8.6	Fakten und Hintergründe .....	205
	8.6.1 Wovon Motivation abhängt .....	205
	8.6.2 Eckpfeiler einer motivierenden Unternehmenskultur .....	207

<b>Stichwortverzeichnis</b> .....	211
<b>Die Autoren</b> .....	215
<b>Feedback</b> .....	217