

INHALT

Die wichtigen Worte vorweg (9)

Leadershit happens (13) Sie können die andern nicht ändern (14) Haben Sie Ihre Mitarbeiter heute schon inspiriert? (16) Authentisch ins Abseits (18) Führungskräfte als vulnerable Gruppe (20) Empathie ist auch keine Lösung (23) Überraschung, Menschen reden schlecht übereinander (26) Die Führungsrolle übernehmen (28)

Woher die Abneigung? (33) Reizfiguren (34)

Die anderen erkennen uns (35) Der Fehlstart (36) Die anderen belügen uns (37) Wir verstehen die anderen nicht (38) Die Erklärbären, die Diven und ganz gewöhnliche Egoisten (39) Gutmenschen und pathologische Altruisten (41) Die anderen haben seltsame Ansichten (42) Neid und eigene Schwächen (43) Die anderen mögen uns nicht (44) Die Liste der Unsympathen (45)

Warum gute Führungskräfte unbeliebt sein dürfen (47)

Führung braucht ein Ziel (47) Führung braucht Macht (48) Die Beliebtheitsfalle (50) Entwürdigende Führung (52) Unparteilichkeit und professionelle Distanz (54) Das »Prinzip des kühlen Kopfs« (56) Zumutungen (57) Die Bühne gehört Ihnen (58)

Mimose, Drama-Queen und emotionale Erpressung (61)

Wer sich verletzt fühlt, fühlt sich auch im Recht (61) Mit Mimosen reden (62) Trennen Sie Absicht und Wirkung (63) Was ist vorgefallen? (65) Wie können Sie es besser machen? (65) Mimosen schützen (66) Die Drama-Queen tritt auf (67) Klare Ansage (68) Emotionale Erpressung (70) Undurchschaubare Gefühle (71) Gefühle ansprechen und anerkennen (72) Ausgesprochene Gefühle (75) Klagen Sie sich an (76) Vereinbarungen treffen mit der VW-Regel (77)

Mechanismen der Macht (81) Der Status-Tanz (82)

Leistungsträger mit sozialen Defiziten (84) Ahnungslos respektlos (85) Status-Signale setzen (88) Fachliche Kompetenz anerkennen (91) Passiv aggressiv im Widerstand (93) Macht und Verantwortung (97)

Vertrauensfragen (99) Die beiden Säulen des Vertrauens (100) Als-ob-Vertrauen (101) Die »Betriebstemperatur« von Vertrauen (103) Die Entdeckung der Langsamkeit (105) Vertrauen schenken (106) Kann man Lügnern trauen? (107) Abneigung schützt vor Vertrauensbruch (109)

Feedback-Fallen (111) Der fatale positive Einstieg (112)
Selbsteinschätzung abfragen (113) In der Hölle der
Evaluierung (115) Heiter bis wolkg (116) Feedback
braucht Abstand (117) Negatives Feedback muss
sein (118) Werden Sie niemals persönlich (120) Streichen
oder beibehalten? (121) Probieren Sie doch mal ... (122)
Feedback einholen (123) Was kann ich verbessern? (126)

Frauen in Führung (129) Das moralische Geschlecht (130)
Männer ohne Respekt (132) Die Frauenversteher (134)
Die »Schönste im ganzen Land« (135) Drei
Führungsrollen (136)

Die Welt der Konflikte (141) Konflikte anfachen (142)
Mustererkennung (143) Die Ausweitung der
Kampfzone (145) Die drei Eskalationsstufen (146)
Interessenskonflikte ausgleichen (147) Das geheime
Leben der verborgenen Motive (148) Zum Ausgleich
kommen (149) Der Beziehungskonflikt (150) Die
Konflikte der anderen (152)

**Wie Sie die unangenehmen Menschen doch noch schätzen
lernen (155)** Die Qualität der Querulanten (155) Führen
in fordernden Zeiten (157) Die schwarzen Spiegel (158)
Am Ende liebenswert (160)

Literatur (161)