

Inhaltsverzeichnis

Einleitung	11
Teil A: Die Basis für eine wertschätzende Schreib- und Gesprächskultur	15
1 Die eigene innere Haltung reflektieren	17
1.1 Positive Grundeinstellung	17
1.2 Menschenbild	18
1.3 Ethische Haltung	19
1.4 Soziale Einstellung	21
1.5 Vertrauen	22
1.6 Fehlerkultur	23
1.7 Offenheit	24
1.8 Dankbarkeit	24
1.9 Innere Stärke	25
1.10 Kapitel 1 auf den Punkt gebracht	29
2 Nützliche Werkzeuge für wertschätzende Kommunikation entdecken	31
2.1 Mit der <i>Gewaltfreien Kommunikation (GfK)</i> wertschätzend kommunizieren	32
2.2 Mit dem <i>DISG-Persönlichkeitsmodell</i> die Menschenkenntnis vertiefen	47
2.3 Mit dem <i>Johari-Fenster</i> die Wichtigkeit von Feedback verstehen	62
2.4 Mit dem <i>Eisbergmodell</i> für Gefühle und Bedürfnisse sensibilisieren	67
2.5 Mit dem Modell <i>Das innere Team</i> souveräner auftreten	72
2.6 Mit dem <i>Nachrichtenquadrat</i> richtig verstanden werden	79
2.7 Mit den <i>Vier Verständlichmachern</i> klar kommunizieren	82
2.8 Mit dem Modell <i>Situatives Führen</i> den Führungsstil flexibel anpassen	88
2.9 Kapitel 2 auf den Punkt gebracht	92
3 Schreibkultur wertschätzend gestalten	101
3.1 Respektvolle E-Mails formulieren	101
3.2 Nutzerfreundliche Protokolle anfertigen	106
3.3 Überzeugende Entscheidungsvorlagen verfassen	109
3.4 Interessenorientierte Präsentationen vorbereiten	112
3.5 Kapitel 3 auf den Punkt gebracht	115

4	Bedürfnisse verschiedener Hierarchieebenen verstehen	117
4.1	Auszubildende	117
4.2	Praktikanten, dual Studierende und Trainees	118
4.3	Arbeiter	118
4.4	Angestellte	119
4.5	Vorgesetzte	121
4.6	Geschäftsführung	122
4.7	Kollegen	123
4.8	Betriebsrat	124
4.9	Externe Dritte	124
4.10	Kapitel 4 auf den Punkt gebracht	125
	Überleitung zu Teil B	129
	Teil B: Anwendung in den Personalbereichen	131
5	Personalstrategien überzeugend kommunizieren und umsetzen	135
5.1	Bedürfnisse der am Entscheidungsprozess Beteiligten analysieren	136
5.2	Entscheidungsvorlage für eine Personalstrategie schreiben	137
5.3	Überzeugende Personalstrategien vorstellen	141
5.4	Personalstrategie umsetzen und Mitarbeitende beteiligen	143
5.5	Kapitel 5 auf den Punkt gebracht	147
6	In der Personalbeschaffung wertschätzend kommunizieren	149
6.1	Ganzheitliches Anforderungsprofil entwickeln	150
6.2	Passgenaue Stellenanzeigen formulieren	158
6.3	Mit Bewerbern wertschätzend korrespondieren	166
6.4	Auswahl treffen und Bewerbungsgespräche persönlichkeitsorientiert führen	175
6.5	Verständliche Verträge schreiben	181
6.6	Individuelles Onboarding organisieren	186
6.7	Kapitel 6 auf den Punkt gebracht	189
7	Mitarbeiter individuell führen und passgenau entwickeln	191
7.1	Mitarbeitende wertschätzend führen	191
7.2	Situatives Feedback zur Leistung geben	200
7.3	Angekündigte Feedbackgespräche führen	206
7.4	Jährliche Mitarbeitergespräche begleiten	211
7.5	Individuelle Entwicklungsgespräche führen	216
7.6	Teams persönlichkeitsorientiert entwickeln	222
7.7	Kapitel 7 auf den Punkt gebracht	233

8	Sich wertschätzend von Mitarbeitenden trennen	235
8.1	Mitarbeitende respektvoll abmahnen	236
8.2	Trennungsgespräche empathisch führen	243
8.3	Zeugnisse individuell formulieren	247
8.4	Kapitel 8 auf den Punkt gebracht	254
9	Schlussgedanken und Impulse	255
	Literatur und Onlinequellen	259
	Die Autorinnen	263
	Nachwort und Dankeschön	265
	Verzeichnis unserer Arbeitshilfen auf myBook+	267
	Stichwortverzeichnis	269