
Inhaltsverzeichnis

Zeitgemäß führen	1
Lesen Sie die Bedienungsanleitung?!	2
Vor Inbetriebnahme: Rolle, Aufgaben und Kompetenzen kennen	3
Führungsaufgaben	7
Führungskompetenzen	10
Führungsstile: „partnerschaftlich“ führen – aber wie?	12
Betriebssysteme kennen – psychologische Aspekte von Führung	15
Alles eine Frage des „Typs“?!	16
Was uns antreibt	17
Beobachtungsmöglichkeiten im Führungsalltag	27
„Typgerecht“ führen heißt, Bedürfnisse zu kennen und zu adressieren ...	33
 Bedien- und Warnhinweise: Worauf es im Gespräch ankommt	39
Eigene Haltung	39
Akzeptiert werden heißt selbst akzeptieren	40
Die eigene Aufmerksamkeit steuern	40
Vorsicht: Übertragungsphänomen!	42
Richtige Haltung beim Vertrieb abgucken	42
Vorbereitung und Wahrnehmung	43
Bauchgefühl, Instinkt, limbisches System	43
Autopilot im Griff?	44
Kooperative Haltung fördert kooperatives Verhalten	48
Mit Methode vorgehen	50
Die eigene Führungsqualität definieren	51
Messen, analysieren, verbessern: Poka Yoke	52
Kollegiale Fallberatung	56
Vorbeugende Instandhaltung bei Mitarbeitern? Führungsinstrumente nutzen!	59
Verbesserungswesen in Sachen Gesprächsführung	62

Der Werkzeugkoffer	65
Die Basics guter Gesprächsführung	65
Das Ziel anvisieren und unterwegs flexibel bleiben	65
Regeln für gute Gespräche	67
Gesprächsumgebung bewusst gestalten	71
Gesprächsphasen	71
Fragen vorbereiten und üben	74
Grundregeln für die „positive“ Art, Dinge auszudrücken	76
Emotionen raus – bloß wie?	80
Auf Augenhöhe bleiben	80
Antreiber kennen	81
Knöpfe lokalisieren	83
Die „positive“ Absicht suchen	84
Selbsttraining anschieben	85
Besprechungen	90
Moderieren oder Führen?	90
Besprechungsmanagement	91
Probleme und Fragestellungen strukturiert besprechen	96
Von Kick-off bis Lessons Learned	104
Alltägliche Gespräche über Aufgaben	111
Delegieren: Freiraum lassen, Kontrolle behalten	111
Typgerecht delegieren	113
Was genau ist „selbstverständlich“?	115
Kurskorrekturen im Alltag: Feedback	116
Grundrezept für Feedback	116
Fehlerkultur und Feedbackregeln	117
Bottom-up-Feedback	126
Probleme und Konflikte lösen	128
Probleme bearbeiten	129
Konflikte bearbeiten	132
Durchsetzen erforderlich: Kritikgespräch führen	137
Konsequenzenmanagement	140
Jahresgespräche und Leistungsbeurteilung	145
Leistungsbeurteilung	148
Beurteilungsfehler vermeiden	152
Jahresgespräche gestalten	152
Fordern und Fördern: Coaching und „systemische“ Gespräche	157
Fördern und beraten	157
Coachen	161
Coaching-Techniken	163
Beispiele für Coaching-Fragen	167
Change: Menschen in Veränderungssituationen begleiten	170

Mut zu neuen Ufern: Trennung kann beiden Seiten gut tun	175
Vorbereitung der Gesprächsführung in Trennungssituationen	176
Im Gespräch: Plan einhalten! Wertschätzend bleiben!	178
Wenn's schiefgeht ... Häufige Fehler	179
So können Mitarbeiter reagieren	179
Tipps für den Führungsalltag	183
Wie bleibe ich sachlich?	183
Wie komme ich in potenziell „brenzligen“ Situationen weiter?	184
Grenzen überschritten? Ich-Botschaft!	184
Unangenehme Botschaften	185
Info „verkaufen“ ohne Überzeugung?	187
Zum Thema zurückkehren – unpassende Beiträge	188
Andere zum Reden bringen?	190
Wie überzeuge ich andere?	191
Entscheidungen herbeiführen	191
Andere Kultur? Feedback geben und einholen!	192
Beiträge in Diskussionen einbringen	194
Mitarbeiter „fernsteuern“	195
Phänomene in virtuellen Teams	195
Vertrauen, Greifbarkeit und „schriftlich“ sprechen	196
Die Mutter aller guten Gespräche: Innere Balance	198
Literatur	201