

Inhalt

Vorwort	7
Der ideale Mitarbeiter – die ideale Mitarbeiterin	9
Den „idealen“ Mitarbeiter beschreiben	9
Den „schwierigen“ Mitarbeiter als den Normalfall akzeptieren	11
Schwierigkeiten vorbeugen	13
Stellenbeschreibungen	13
Stellenanzeigen klar formulieren	14
Mitarbeiter auswählen	18
Gute Einarbeitung sichern	19
Grundlagen der Kommunikation – Update	21
Wahrnehmung	21
Das Kommunikationsquadrat	23
Die Partnerzentrierte Gesprächsführung	25
Die acht Kommunikationsstile und ihre Bedeutung für die Praxis	29
Der bedürftig-abhängige Stil	30
Der helfende Stil	32
Der selbst-lose Stil	37
Der aggressiv-entwertende Stil	39
Der sich beweisende Stil	43
Der bestimmend-kontrollierende Stil	45
Der sich distanzierende Stil	48
Der mitteilungsfreudig-dramatisierende Stil	51
Schwierige Gespräche führen	53
Problemgespräche führen – Die Grundlagen für <i>jedes</i> schwierige Gespräch	55
Problematisches Gesprächsverhalten	69

Motivationsfaktoren und ihre Wirkung	79
Rahmenbedingungen und Motivationsfaktoren	81
Mitarbeiter motivieren	83
Der Mitarbeiter im Team	85
Phasen der Teamentwicklung verstehen	85
Verschiedene soziale Rollen im Team	88
Der ideale Chef – Die ideale Chefin	91
Führungsverständnis und Führungsaufgaben bestimmen	92
Die eigenen Werte hinterfragen	94
Das eigene Führungsverhalten reflektieren	95
Literaturverzeichnis	105
Die Autorinnen	107