

Inhalt

Einführung ... 9

Hinweise zum Gebrauch dieses Buches ... 20

1 Wertschätzung ... 23

Wessen Wertschätzung hätten Sie gerne
für Ihre Arbeit? ... 25

Kann ein Mensch ohne Lob auskommen? ... 26

Durch welche Art positiver Rückmeldung
fühlt sich jemand anerkannt? ... 27

Können Sie positive Rückmeldung akzeptieren? ... 29

Können Sie positive Rückmeldungen so vermitteln,
dass andere sie leicht akzeptieren können? ... 31

Können Sie um positives Feedback bitten? ... 32

Erfüllen Komplimente ihren Zweck, auch wenn man
sie hervorlocken muss? ... 34

Wertschätzung ist ein weit gefasstes Konzept ... 35

Fragen für die Diskussion: Wertschätzung ... 37

2 Spaß ... 39

Positive Wirkungen des Humors ... 40

Humor fördert die physische Gesundheit ... 40

Humor verringert Stress und Erschöpfung ... 40

Humor macht es möglich, Probleme besser lösen
zu können ... 41

Humor steigert die Kreativität und den Einfalls-
reichtum ... 41

Humor steigert die Zufriedenheit am Arbeitsplatz ... 42

Humor ermutigt zur Interaktion ... 43

Inhalt

Humor führt die Menschen zusammen ... 44

Die andere Seite des Humors ... 44

Den Spaß pflegen ... 46

Fragen für die Diskussion: Spaß ... 47

3 Erfolg 49

Was macht uns glücklich, wenn uns etwas gelingt? ... 50

Wie können wir anderen unsere Anerkennung zeigen,
wenn sie von ihren Erfolgen reden? ... 54

Fragen für die Diskussion: Erfolg ... 57

4 Anteilnahme ... 59

Die anderen grüßen ... 61

An den anderen Interesse zeigen ... 62

Vergewissern Sie sich, wie es Ihren Kollegen
und Kolleginnen geht ... 63

Informieren Sie sich über die Tätigkeit Ihrer Kollegen
und Kolleginnen ... 64

Zeigen Sie Interesse an den Dingen, die Ihren Kollegen
und Kolleginnen besonders viel bedeuten ... 65

Zeigen Sie Interesse an den Stärken, Fähigkeiten und
Ressourcen Ihrer Kollegen und Kolleginnen ... 66

Helfen ... 66

Ein Anliegen thematisieren ... 68

Fragen für die Diskussion: Anteilnahme ... 71

5 Probleme ... 73

Der Teufelskreis des Problems ... 75

Probleme in entsprechende Ziele umwandeln ... 78

Wandeln Sie eine doppelt negative Aussage in
eine positive um ... 79

Inhalt

- Die Ziele erreichen ... 80
- Sieben Schritte zur Veränderung ... 85
- Übung ... 86
- Fragen für die Diskussion: Probleme ... 88

6 Kränkungen ... 89

- Die Angst vor der Aussprache und vor „Wiederholungstaten“ ... 91
- Einem Dritten von der Kränkung erzählen ... 95
- Das Thema Kränkung in einem Gespräch anschneiden ... 98
- Offen sein für das Gespräch über Kränkungen ... 100
- Fragen für die Diskussion: Kränkungen ... 102

7 Rückschläge ... 103

- Wie man auf Rückschläge, Misserfolge und Fehler anderer reagieren sollte ... 109
- Fragen für die Diskussion: Rückschläge ... 112

8 Kritik ... 115

- Kritische Rückmeldung geben ... 116
- Konstruktive versus offensive Kritik ... 124
- Kritische Rückmeldung annehmen ... 130
- Fragen für die Diskussion: Kritik ... 133

Reteaming unter dem Twin Star ... 135

Über die Autoren ... 141