

# 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

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

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  
anschnitten ... 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**