

# Inhaltsverzeichnis

<b>1 Die Bausteine guter Menschenführung</b>	<b>1</b>
1.1 Grundlagen	2
1.2 Was ist Leadership?	18
1.2.1 Führung als weicher Faktor	19
1.2.2 Authentische Persönlichkeit	21
1.2.3 Verständnis- und Wissensdefizite	22
Literatur	24
<b>2 Persönlichkeit und Vision</b>	<b>25</b>
2.1 Authentische Persönlichkeit	26
2.2 Klare Visionen und Strategien	43
Literatur	47
<b>3 Effektive Kommunikation</b>	<b>49</b>
3.1 Warum kommunizieren Menschen?	50
3.2 Wie kommunizieren Menschen so, dass sie wirklich verstanden werden?	51

## **VIII Inhaltsverzeichnis**

3.3	Kommunikationskiller-Kommunikationsretter	59
3.3.1	Stress als Kommunikationskiller	59
3.3.2	Wertschätzung als Kommunikationsheiler	61
	Literatur	62
<b>4</b>	<b>Die Fünf Schlüssel zu einem Professionellen Umgang mit Menschen</b>	<b>63</b>
4.1	Die richtige Einschätzung von Fachwissen	64
4.2	Keine Angst vor Veränderungen	65
4.3	Gute Führung und guter Umgang als Schlüssel zum Erfolg	67
4.4	Der richtige Umgang mit Mobbing, toxischen Kollegen, Mitarbeitern und Vorgesetzten	69
4.4.1	Was sind Mobbing und toxisches Verhalten?	69
4.4.2	Was kann man genau machen, wenn man gemobbt wird?	73
4.4.3	Was kann man tun, wenn man merkt, dass jemand anderes gemobbt wird?	77
4.4.4	Mobbingprävention	79
4.5	Der Umgang mit Krisensituationen	80
4.5.1	Was ist eine Krise?	81
4.5.2	Das richtige Verhalten im Krisenfall	82
4.5.3	Entstehung und Befolgung von Regeln in Krisensituationen	91
	Literatur	96
<b>5</b>	<b>Entwicklung einer Brauchbaren Vision</b>	<b>99</b>
	Literatur	106

<b>6</b>	<b>Megatrends für die Pflege</b>	107
6.1	Status quo und demographische Entwicklung	112
6.2	Personalmangel in der Pflege	119
6.3	Zielgruppenorientierung – Individualisierung der pflege	124
6.4	Internationalisierung und Akademisierung	130
6.5	Finanzierung der Pflege – Alternative Finanzierungs- und Produktkonzepte	136
	Literatur	140
<b>7</b>	<b>Von der Vision zu den Zielen</b>	143
7.1	Erarbeitung der Unternehmensziele	144
7.1.1	Erarbeitung der langfristigen Ziele	145
7.1.2	Erarbeitung der mittelfristigen Ziele	147
7.1.3	Erarbeitung Kurzfristiger Ziele	152
	Literatur	152
<b>8</b>	<b>Strategien- und Geschäftsmodell</b>	153
8.1	Geschäftsmodell	154
8.2	Strategieentwicklung	159
8.3	Von den Zielen zum Führen	163
8.3.1	Lust und Leid als Treiber menschlichen Handelns	163
8.3.2	Skinner und die Macht der Belohnung	167
	Literatur	173
<b>9</b>	<b>Führen in der Ausbildung</b>	175
9.1	Vorüberlegungen	176

## **X Inhaltsverzeichnis**

9.2	Praktische Umsetzung	183
9.2.1	Die Gesetzlichen Rahmenbedingungen	183
9.2.2	Die Einrichtungs-/Unternehmensspezifischen Anforderungen an die zukünftigen Mitarbeiter	191
9.2.3	Richtig Lernen und die vermittlung Individueller Fähigkeiten	197
9.2.4	Die Erarbeitung eines Einrichtungsspezifischen Ausbildungs- und Belohnungsplans	212
	Literatur	223
<b>10</b>	<b>Effektive Kommunikation</b>	<b>225</b>
10.1	Grundlagen Effektiver Kommunikation	226
10.2	Wahrnehmung	229
10.2.1	Wahrnehmung ist wissen	230
10.2.2	Wahrnehmung verändert die Realität	233
10.2.3	Wahrnehmung und Ratio	236
10.2.4	Wahrnehmung und das Unterbewusste	242
10.2.5	Wahrnehmung und die Zeit	248
10.3	Entscheidungsfindung	254
10.4	Unternehmenskommunikation und PR	257
10.5	Krisenkommunikation	260
10.6	Strategie- und Zielvermittlung	262
	Literatur	269

<b>11 Richtig verhandeln – die Harvard</b>	
<b>Methode</b>	271
Literatur	277
 <b>12 Das Ende ist nur der Beginn</b>	
<b>von etwas viel Größerem</b>	279