

# Inhalt

<b>Vorwort</b>	<b>9</b>
<b>1 Grundlagen</b>	<b>11</b>
1.1 Führung in disruptiven Zeiten (Grundlegende Veränderung und kontinuierliche Verbesserung parallel denken)	11
1.1.1 Selbstpflege PDL	12
1.1.2 Unsere Teams als Spiegelbild der Gesellschaft	14
1.1.3 Neue Mitarbeiter integrieren – Führungs- und Teamaufgabe	16
1.1.4 Stärken Sie, was gut läuft!	18
1.2 Mitarbeiter gewinnen – Mitarbeiter halten	21
1.3 Supportive Leadership, situative Führung und neue Beteiligungsformen	23
1.3.1 Eine kleine Reise zurück	25
1.3.2 Führungsstile	25
1.3.3 Führungsverhalten	29
1.3.4 Neue Beteiligungsformen	30
1.4 Vision – Ziele – Strategien	34
1.4.1 Begriffsdefinitionen	35
1.4.2 Entwicklung der Vision, der Ziele und Strategien	37
1.4.3 Führungskräfte müssen Vision und Ziele leben	37
1.5 Vier Generationen in Betrieben	38
1.6 Das besondere Führen von kleinen Teams	45
1.7 Unterschiedlichkeit als Erfolgsfaktor: Potenziale aller Generationen und Kulturen nutzen	47
1.7.1 Unterschiedliche Generationen ins Zusammenspiel bringen	48
1.7.2 Mehrere Kulturen ins Zusammenspiel bringen	51
1.7.3 Wie das Multikulti-Mehrgenerationen-Paket wirklich zu stemmen ist	53
1.7.4 Qualifikationsmix gekonnt nutzen	53

1.8	Motivation von Mitarbeitern	54
1.8.1	Alles im Flow – mit typgerechter Motivation	57
1.8.2	Strukturieren hilft motivieren	59
1.9	Praxisorientierte Teamentwicklung	60
1.9.1	Entwicklung zum „reifen“ Team	61
1.9.2	Teamentwicklung ist Beziehungsarbeit	62
1.9.3	Mitverantwortung leben	62
1.9.4	So unterstützen Sie den Reifeprozess Ihres Teams	63
1.9.5	Differenzierte Entwicklungsräume reflektiert schaffen – Entlastung für die PDL	63
1.10	Konfliktregulierung	65
1.10.1	Horizontale Feindseligkeit	66
1.10.2	Konflikte entstehen auch als Kampf um Macht und Einfluss im Team	69
1.10.3	Kleine coole Kunstgriffe bei Krisen und Konflikten	72
<b>2</b>	<b>Perspektiven</b>	<b>77</b>
2.1	Grundlage lebensphasenorientiertes Personalmanagement	77
2.2	Grundlage Verhaltensunterschiede der Generationen in Betrieben	91
2.3	Zukunftsmodell GLPM: Generations- und lebensphasenorientiertes Personalmanagement	93
2.4	Perspektive: Familienfreundliches Unternehmen	98
2.5	Perspektive: CSR in Pflegeeinrichtungen	101
2.6	Unternehmerisches Prinzip: Bewerben ohne Bewerbung	103
2.7	Unternehmerisches Prinzip: Wohnortnahe Einsatz	105
2.8	Unternehmerisches Prinzip: Bonus und Benefits für Mitarbeiter	106
2.9	Unternehmerisches Prinzip: Home-Office in der Pflege	108

<b>3</b>	<b>„Leitung sein“</b>	<b>111</b>
3.1	„Seien Sie vorbereitet“	111
3.1.1	Kommunikation mit Mitarbeitern, Kunden oder Gästen und Angehörigen	111
3.1.2	Mögliche Szenarien	112
3.1.3	Akquise-Management bei Kunden und neuen Mitarbeitern	113
3.2	Bleiben Sie entspannt	116
3.2.1	Hoffnung auf und Zuversicht in eine positive Zukunft	116
3.2.2	Aufmerksam im Augenblick – Achtsamkeit üben	118
3.2.3	Entspannungsübungen zum Ausprobieren	121
3.3	Kommunizieren Sie!	123
3.4	Warum delegieren – oder besser schnell selbst gemacht?	126
3.5	Souveränität zurückgewinnen	128
3.5.1	Drei mögliche Schritte	129
3.5.2	Mit kühlem Kopf: Souverän mit den „Hüten“ oder „Rollen“ jonglieren	130
3.6	Immer schön schräg bleiben – Charlie Chaplin	131
3.7	Lösungsorientierte Kurzberatung und Coaching als Führungskraft	132
3.7.1	Coachen – eine Frage der Haltung	132
3.7.2	Coachen – Schritt für Schritt ins Handeln bringen	137
<b>4</b>	<b>Mitarbeiter führen in einer „verkehrten Welt“</b>	<b>141</b>
4.1	Begrüßen, Führen, Verabschieden	143
4.1.1	Begrüßen	143
4.1.2	Führen und Leiten	148
4.1.3	Verabschieden	157
4.2	Fördern und Fordern und Motivieren	158
4.3	Führen mit Zielen	161
4.4	Aus Fehlern lernen	162
4.5	Abwanderungstendenzen erkennen und aufhalten	165
4.6	Ihr Team als unverwechselbare Marke	169

<b>5</b>	<b>Arbeitshilfen und Checklisten</b>	<b>173</b>
5.1	Führungsgrundsätze	173
5.2	Heldenreise	174
5.3	Arbeitshilfen Dienstbesprechungen	175
5.4	Kritikgespräch mit dem KAZL-Prinzip	180
5.5	Alternativrad	181
5.6	Fragebogen Kenntnis über die Mitarbeiter	183
5.7	Fragebogen Mitarbeiterzufriedenheit	184
	<b>Literaturverzeichnis</b>	<b>185</b>
	<b>Die Autoren</b>	<b>187</b>