

Inhalt

Einige Worte vorweg	7
Ihre Bedienungsanleitung	10

I. Kommunikation..... 13

<i>Einführung</i>	14
<i>Zitate</i>	16
Modell der Welt.....	17
Eisbergmodell	25
Vier Seiten einer Nachricht	36
TALK-Modell	44
Transaktionsanalyse.....	50
<i>Hintergrund</i>	60

II. Konflikt 63

<i>Einführung</i>	64
<i>Zitate</i>	65
Konfliktdynamik.....	67
Eskalationsstufen nach Glasl.....	80
Konfliktstile.....	87
Harvard-Konzept	94
<i>Hintergrund</i>	109

III. Motivation..... 111

<i>Einführung</i>	112
<i>Zitate</i>	114
Motive	116
Rubikon-Modell.....	124
Handlungskontrolle nach Kuhl.....	131

Bedürfnispyramide nach Maslow	136
Zwei-Faktoren-Modell nach Herzberg	144
Extrinsische und intrinsische Motivation	150
Flow-Konzept.....	157
<i>Hintergrund</i>	162

IV. Stress..... 167

<i>Einführung</i>	168
<i>Zitate</i>	169
Stresstheorie nach Selye	171
Stressmodell nach Lazarus.....	178
Stressbewältigung	186
<i>Hintergrund</i>	195

V. Selbststeuerung 199

<i>Einführung</i>	200
<i>Zitate</i>	202
Das JoHari-Fenster.....	204
Dissonanztheorie.....	214
Attributionstheorie.....	221
Opfer-Gestalter-Modell.....	229
Lernen und Gedächtnis	235
<i>Hintergrund</i>	245

VI. Führung..... 247

<i>Einführung</i>	248
<i>Zitate</i>	249
Managerial Grid	251
Reifegradmodell	261
Teamphasen nach Tuckman	273
Eisenhower-Prinzip	284
<i>Hintergrund</i>	295

Stichwortverzeichnis.....	298
---------------------------	-----