

# Inhalt

<b>Vorwort</b>	<b>6</b>
<b>1. Nutzen Sie die Führungsmittel Kritik und Anerkennung</b>	<b>9</b>
Kommen Sie Ihren Führungsaufgaben nach?	9
Ist Ihnen das Kritisieren unangenehm?	10
Hat Anerkennung bei Ihnen Seltenheitswert?	12
Sind Ihnen die Vorzüge konstruktiver Kritik und Anerkennung bewusst?	14
<b>2. Vermeiden Sie Fehler beim Kritisieren</b>	<b>17</b>
Kennen Sie „schmerzende“ Kritik?	18
Praktizieren Sie die 10 Kardinalfehler beim Kritisieren?	19
Mit welchen negativen Auswirkungen müssen Sie rechnen?	33
<b>3. Stellen Sie mit Ihrer Gesprächstechnik Weichen</b>	<b>37</b>
Verwenden Sie Ich-Botschaften?	37
Pflegen Sie Blickkontakt?	39
Zeigen Sie einen freundlichen Gesichtsausdruck?	40
Sprechen Sie Ihren Mitarbeiter mit seinem Namen an?	41
Hören Sie aktiv zu?	42

<b>4. Führen Sie logisch aufgebaute Kritikgespräche</b>	<b>49</b>
Nach welchen Kriterien prüfen Sie, ob die Voraussetzungen für ein konstruktives Gespräch erfüllt sind?	49
Wie bauen Sie ein Kritikgespräch auf?	54
Welche Gesprächsstruktur ist für Sie künftig unverzichtbar?	67
<b>5. Verabreichen Sie das lebenswichtige Vitamin Anerkennung</b>	<b>71</b>
Was bewirkt Anerkennung bei Ihnen und Ihren Mitarbeitern?	71
Anerkennung verschafft Erfolgserlebnisse	72
Wie sollten Sie Anerkennung aussprechen?	77
Mit welchen wesentlichen Fragen bringen Sie Anerkennungsgespräche auf einen guten Weg?	85
<b>Ausblick</b>	<b>88</b>
<b>Musterlösungen</b>	<b>90</b>
<b>Fast Reader</b>	<b>91</b>
<b>Weiterführende Literatur</b>	<b>95</b>
<b>Register</b>	<b>96</b>