

Inhaltsverzeichnis

Methodische Hinweise	9
Test: Meine Grundeinstellung	10
Teil I: Ursachen für unerwünschtes Verhalten, Lösungsmöglichkeiten	13
1. „Es geht nicht“ oder „ich darf nicht“: Warum? Was kann ich dagegen tun?	16
2. „Nicht geeignet“: Warum? Was kann ich dagegen tun? ..	17
3. „Weiß nicht und kann nicht“: Warum? Was kann ich dagegen tun?	19
4. „Will nicht“: Warum? Was kann ich dagegen tun?	21
4.1 Ein Verfahren zur Analyse von „Will-nicht-Problemen“: Das Verhaltensfenster	21
4.1.1 Grundlegendes zum Verhaltensfenster	21
4.1.2 Die drei Hauptursachen für „Will-nicht-Probleme“	29
4.1.2.1 Die 1. Hauptursache für „Will-nicht-Probleme“	29
4.1.2.2 Die 2. Hauptursache für „Will-nicht-Probleme“	30
4.1.2.3 Die 3. Hauptursache für „Will-nicht-Probleme“	34
4.1.3 Prüfliste: Vorgehen beim Bestimmen der Ursachen von „Will-nicht-Problemen“	34
4.1.4 Übungsbeispiele zum Bestimmen der Ursachen von „Will-nicht-Problemen“ (mit Lösungen)	38
4.2 Möglichkeiten zur Lösung von „Will-nicht-Problemen“ ..	43
4.2.1 Was wollen wir: Leistung unter Unzufriedenheit oder Leistung unter Zufriedenheit?	43
4.2.2 Leistung und Zufriedenheit: Wie läßt sich das erreichen?	45
Teil II: Anerkennung und Kritik	49
5. Das Bedürfnis nach Anerkennung	49
5.1 Was ist für mich als Mitarbeiter wichtig? Was glaube ich als Führungskraft, was für meine Mitarbeiter wichtig ist?	49
5.2 Das persönliche Anerkennungsprofil	52
5.3 Konsequenzen fehlender Anerkennung – Anerkennung als Mittel zur Motivation	53

6.	Voraussetzungen für echte Anerkennung	56
7.	Das Prinzip der positiven Verstärkung	60
7.1	Beispiele zur positiven Verstärkung erwünschten Verhaltens	60
7.2	Positive Verstärkung unerwünschten Verhaltens.....	62
7.3	Positive Verstärkung und Löschung	63
7.4	Exkurs: Strafe	64
8.	Zur Anwendung von Anerkennung	67
9.	Zur Durchführung von Kritik und Kritikgespräch	75
10.	Übungsfälle mit Lösungen	85
11.	Literaturverzeichnis	91
	Zur Person des Verfassers	93