

Inhaltsverzeichnis

| | | |
|----------|--|-----------|
| | Zwei methodische Hinweise | 6 |
| | Teil I: Ursachen für unerwünschtes Verhalten, Lösungsmöglichkeiten | 9 |
| 1. | „Es geht nicht“ oder „ich darf nicht“. Warum? Was kann man dagegen tun? | 11 |
| 2. | „Nicht geeignet“. Warum? Was kann man dagegen tun? .. | 12 |
| 3. | „Weiß nicht und kann nicht“. Warum? Was kann man dagegen tun? | 14 |
| 4. | „Will nicht“. Warum? Was kann man dagegen tun? | 15 |
| 4.1. | Ein Verfahren zur Analyse von „Will-nicht-Problemen“: Das Verhaltensfenster | 15 |
| 4.1.1. | Grundlegendes zum Verhaltensfenster | 15 |
| 4.1.2. | Die drei Hauptursachen für „Will-nicht-Probleme“ | 23 |
| 4.1.2.1. | Die 1. Hauptursache für „Will-nicht-Probleme“ | 24 |
| 4.1.2.2. | Die 2. Hauptursache für „Will-nicht-Probleme“ | 26 |
| 4.1.2.3. | Die 3. Hauptursache für „Will-nicht-Probleme“ | 31 |
| 4.1.2.4. | Die drei Hauptursachen für „Will-nicht-Probleme“ im Überblick | 32 |
| 4.1.3. | Zur Prüfliste: Vorgehen beim Bestimmen der Ursachen von „Will-nicht-Problemen“ | 33 |
| 4.1.4. | Übungsbeispiele zum Vorgehen beim Bestimmen der Ursachen von „Will-nicht-Problemen“ (mit Lösungen) | 38 |
| 4.2. | Möglichkeiten zur Lösung von „Will-nicht-Problemen“ .. | 45 |
| 4.2.1. | Die drei Hauptursachen für erwünschtes Verhalten | 45 |
| 4.2.2. | Was wollen wir: Leistung unter Unzufriedenheit oder Leistung unter Zufriedenheit? | 47 |
| 4.2.3. | Leistung und Zufriedenheit. Wie läßt sich das erreichen? .. | 49 |
| | Teil II: Anerkennung und Kritik | 53 |
| 5. | Das Bedürfnis nach Anerkennung | 53 |
| 5.1. | Was ist für mich als Mitarbeiter wichtig? Was glaube ich als Führungskraft, ist für meine Mitarbeiter wichtig? | 53 |
| 5.2. | Das persönliche Anerkennungsprofil | 56 |

| | | |
|------|---|-----|
| 5.3. | Konsequenzen fehlender Anerkennung – Anerkennung nur ein Mittel zur Motivation | 57 |
| 6. | Voraussetzungen für echte Anerkennung | 61 |
| 7. | Das Prinzip der positiven Verstärkung | 66 |
| 7.1. | Positive Verstärkung erwünschten Verhaltens | 67 |
| 7.2. | Positive Verstärkung unerwünschten Verhaltens | 70 |
| 7.3. | Positive Verstärkung und Löschung | 72 |
| 7.4. | Exkurs: Strafe | 73 |
| 8. | Zur Durchführung von Anerkennung | 77 |
| 9. | Zur Durchführung von Kritik und Kritikgespräch | 86 |
| 10. | Übungsfälle (mit Lösungen) | 99 |
| 11. | Literaturverzeichnis | 105 |