

# Inhaltsverzeichnis

	Zwei methodische Hinweise .....	6
	<b>Teil I: Ursachen für unerwünschtes Verhalten, Lösungsmöglichkeiten .....</b>	<b>9</b>
1.	<b>„Es geht nicht“ oder „ich darf nicht“. Warum? Was kann man dagegen tun? .....</b>	<b>11</b>
2.	<b>„Nicht geeignet“. Warum? Was kann man dagegen tun? ..</b>	<b>12</b>
3.	<b>„Weiß nicht und kann nicht“. Warum? Was kann man dagegen tun? .....</b>	<b>14</b>
4.	<b>„Will nicht“. Warum? Was kann man dagegen tun? .....</b>	<b>15</b>
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 Ur- sachen 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 Lei- stung unter Zufriedenheit? .....	47
4.2.3.	Leistung und Zufriedenheit. Wie läßt sich das erreichen? ..	49
	<b>Teil II: Anerkennung und Kritik .....</b>	<b>53</b>
5.	<b>Das Bedürfnis nach Anerkennung .....</b>	<b>53</b>
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.	<b>Voraussetzungen für echte Anerkennung</b> .....	61
7.	<b>Das Prinzip der positiven Verstärkung</b> .....	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.	<b>Zur Durchführung von Anerkennung</b> .....	77
9.	<b>Zur Durchführung von Kritik und Kritikgespräch</b> .....	86
10.	<b>Übungsfälle (mit Lösungen)</b> .....	99
11.	<b>Literaturverzeichnis</b> .....	105