

Inhaltsverzeichnis

Zwei methodische Hinweise	8
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