Inhalt

Einleitung

1. Teil: Symptome

Alter 11 • Arbeitsunzufriedenheit 15 • Arbeitsverweigerung 20 • Auftreten 27 • Beschwerden 31 • Diebstahl/Sabotage 36 • Drogen 40 • Ehrgeiz 43 • Emotionen 50 • Engagement 57 • Erscheinungsbild 61 • Fehler 64 • Fehlzeiten 69 • Krankheit 75 • Kündigung 79 • Leistungsmängel 84 • Nachlässigkeit/Unkonzentriertheit 103 • Privates 113 • Stress 116 • Überstunden 119 • Unsoziales Verhalten 124 • Verschlossenheit 130

2. Teil: Konzepte und Methoden

Abmahnung 137 • Abwehrmechanismus 140 • Aktives Zuhören 142 • Anerkennungsgespräch 145 • Angst 149 • Anweisung 151 • Arbeitsplatz 154 • Arbeitszeit 158 • Assessment-Center 161 • Autorität 165 • Balanced-Scorecard 167 • Die Bedürfnispyramide 170 • Beförderung 172 • Benchmarking 175 • Besprechung/Konferenz 178 • Betriebsklima 181 • Beurteilung 184 • Beurteilungsgespräch 189 • Bewusstes/Unbewusstes 191 • Brainstorming 193 • Burn-out-Syndrom 196 • Change Management 198 • Chaos Management 202 • Coaching 206 • Counselling 210 • Delegation 213 • Delphi-Technik 219 • Dienstleistung in der Führung 220 • Drama-Dreieck 224 • Dynamische Balance 226 • Eignungstest 227 • Einarbeitung 230 • Einstellungsgespräch 234 • Einwandbehandlung 237 • Emotionale Intelligenz 241 • Empowerment 244 • Entscheidung 247 • Erfolgskreislauf 252 • Ergebniskontrolle 254 • Feedback-Gespräch 256 • Fordismus 258 • Fragetechniken 260 • Frauen in der Führung 265 • Führung der eigenen Person 268 • Führungskompetenz 271 • Führungsstil 275 • Gehalt/Entgelt 282 • Gehaltsgespräch 283 • Gesprächsführungstechniken 285 • Gesundheit 289 • Gewinner-Gewinner-Modell 291 • Gruppenarbeit 292 • Heimarbeit 295 • Hierarchie 296 • Innere Kündigung 299 • Innovation 302 • Instanzenmodell 305 • Interne Kommunikation 306 • Interne Kundenorientierung 309 • Jahresge-

spräch 311 • Kaizen 312 • Karriereplanung 316 • Konfliktmanagement 318 • Konkurrenz 320 • Kontrolle 322 • Korrekturgespräch 326 • Kreativitätstechniken 330 • Kundenorientierung 332 • Kündigung 335 • Lean Management 338 • Lebensplanung 340 • Leistungsmanagement 343 • Lernende Organisation 346 • Macht 350 • Management by Exception 352 • Management by Objectives 354 • Management by Walking Around 358 • Management versus Führung 360 • Mediation 361 • Mentoring 366 • Mind Mapping 368 • Misserfolgskreislauf 370 • Mitarbeiterbefragung 371 • Mitarbeiterbeteiligung 374 • Mitarbeiterentwicklung/ Personalentwicklung 376 • Mitarbeitergespräch 379 • Mobbing 381 • Moderation 385 • Morphologischer Kasten 388 • Motivation 390 • Neue Technologien 393 • NLP – Neuro-Linguistisches Programmieren 395 • Ökologie-Prinzip 397 • Organigramm 398 • Organisationsentwicklung 400 • Organisches Management 403 • Patenschaft 406 • Pensionierung 408 • Personalabbau/-einsparung 409 • Personalauswahl 412 • Persönlichkeit 414 • Planung 418 • Präsentation 421 • Probezeit 425 • Problemlösung 427 • Qualitätszirkel 431 • Rationalisierung 432 • Reengineering 435 • Reifegrad des Mitarbeiters 437 • Schichtentheorie 439 • Schlüsselqualifikation 440 • Selbstbild-/Fremdbild-Analyse 441 • Selbstverantwortung 445 • Selbstwertgefühl 449 • Sexuelle Belästigung 451 • Sinnorientierung 454 • Sozialbereiche 456 • Soziale Kompetenz 458 • Stellenbeschreibung 461 • Szenario-Technik 463 • Taylorismus 464 • Teamarbeit 467 • Teamentwicklung 471 • Theorie X 473 • Total Quality Management 474 • Training 477 • Transaktionsanalyse 481 • Unternehmenskultur 485 • Unternehmensphilosophie 487 • Veränderung 491 • Verantwortung 493 • Verset-zung 495 • Vier Ebenen einer Nachricht 497 • Visionäres Management 499 • Visualisierung 502 • Vorbild 505 • Vorruhestand 507 • Vorschlagswesen 508 • Weiterbildung 510 • Wiederkehrergespräch 514 • Workshop 516 • Zeitmanagement 519 • Zeugnis 521 • Zielsetzung 523 • Zielvereinbarung 528

3. Teil: Checklisten

Anerkennungsgespräch 535 • Arbeitsplatz 536 • Beförderung 537• Besprechungen 538 • Betriebsklima 541 • Beurteilungsgespräch 542 • Brainstorming 544 • Coaching 545 • Delegation 547 • Einarbeitung 548 • Einstellungsgespräch 550 • Entscheidung 552 • Ergebniskontrolle 553 • Feedbackgespräch 554 • Führung der eigenen Person 556 • Führungskompetenz 558 • Heimarbeit 560 • Jahresgespräch 561 • Karriereplanung 563 • Konfliktmanagement 565 • Korrekturgespräch 567 • Kundenorientierung 569 • Kündigung 571 • Lebensplanung 571 • Mentoring 573 • Mitarbeiterentwicklung 574 • Mitarbeitergespräch 575 • Moderation 577 • Patenschaft 579 • Pensionierung 580 • Personalauswahl 582 • Präsentation 583 • Probezeit 585 • Stellenbeschreibung 587 • Teamarbeit 587 • Teamentwicklung 588 • Training 590 • Visualisierung 592 • Vorschlagswesen 593 • Wiederkehrergespräch 595 • Workshop 596 • Zeitmanagement 598 • Zielsetzung 600