Wettlauf für das Ziel

Im Buch behandelte Themen

Kommunikation

- „Wahr ist nicht, was A sagt, sondern was B versteht."
- Kommunikationsmodell (Schaubild)
- Vier Aspekte einer Nachricht (Schaubilder)
- Aktiv zuhören
- Erfolgsfaktoren guter Kommunikation
- „Man kann nicht nicht kommunizieren."

Teamarbeit

- Fischgrätdiagramm nach Ishikawa (Schaubild)
- Bedingungen für eine effiziente Teamarbeit
- Begriff Kohäsion
- Verschiedene Rollen der Teammitglieder (Schaubild)
- Teamuhr (Schaubild)
- Häufige Fehler in der Teamarbeit
- Besondere Vorteile der Teamarbeit
- Das Risikoschub-Phänomen
- Teamregeln

Konfliktmanagement

- Begriff Konflikt
- Bedeutung von Konflikten
- Mögliche Auswirkungen
- Stufen des Konfliktverlaufs und deren Lösungsstrategien (Schaubild)
- Regeln für partnerschaftliche Konfliktbewältigung – Win-win-Situation
- „Es gibt keine vorgefertigten Lösungen."
- „Wenn du möchtest, dass der andere dich versteht, musst du ihm zuerst das Gefühl geben, dass du ihn verstehst."
- „Der erste und wichtigste Schritt ist, den Konflikt als solchen zu erkennen."

Motivation

- Begriff Motivation
- Was motiviert eigentlich?
- Motivation und Demotivation
- Intrinsische und extrinsische Motivation
- Herzberg (Schaubild)
- Motivationskurve (Schaubild)
- Arbeitsorganisatorische Modelle (Schaubild)
- Maslows Bedürfnispyramide (Schaubild)
- Mc Gregors X-Y-Menschenbild
- Adams Konzept der Balance und Gerechtigkeit

Gesprächsführung

- Gesprächsverlauf
- Gesprächsvorbereitung
- Johari-Fenster (Schaubild)
- Die wichtigste Feedback-Regel
- Wozu wir das Feedback brauchen
- ICH-Botschaften

Führung

- Arten der Autorität
- Führungsstile
- Verhaltensgitter nach Blake und Mouton (Schaubild)
- Katalogisieren von Mitarbeitern nach A-B-C
- Zehn maßgebliche Regeln für eine erfolgreiche Führung (Schaubild)