

Einleitung	6
Darum geht's	8
1 Kommunikation und Haltung	12
1.1 Die Interpretation von Kommunikation	12
1.2 Der innere Kompass: Das Unbewusste	14
2 Rollenteilung und Delegieren	20
2.1 Rollenteilung	21
2.2 Information	23
2.3 Vertrauen und Kontrolle	27
2.4 Empowerment und Zurückhaltung	30
3 Feedback einholen und geben	34
3.1 Feedback ohne Disziplinarmacht	35
3.2 Feedback von Mitarbeitenden	42
3.3 Feedback an Mitarbeitende	44
4 Arbeitshindernisse erkennen	48
4.1 Die Hindernisse finden	49
5 Keine Kritik – lieber Veränderung	56
5.1 Bevor Sie sich für das Kritikgespräch entscheiden	57
5.2 Vorbereitung: Was genau wollen Sie erreichen?	59
5.3 Leitfaden für ein Veränderungsgespräch	62
5.4 Hinweise nach dem Veränderungsgespräch	66

6 Moderation von Konflikten	68
6.1 Die Situation einordnen	69
6.2 Konfliktlösung am Beispiel	71
7 Entscheiden	78
7.1 Psychologische Fallstricke beim Entscheiden	79
7.2 Und wer entscheidet jetzt?	81
7.3 Eine Entscheidung zurücknehmen	89
8 Verhandeln	94
8.1 Was ist Ihre Ausgangsposition?	95
8.2 Verhandlungen vorbereiten	99
8.3 Verhandeln als Frau	107
9 Der Einstieg im neuen Team	110
9.1 Die ersten 100 Tage	111
9.2 Weitere Hilfestellungen für neue Führungskräfte	118
Service	124
Literatur und Webseiten	124
Stichwortverzeichnis	126