

Inhaltsverzeichnis

| | |
|--|-----------|
| Vorwort | 8 |
| ➤ 01 Zwischen Emotionen und Sachzwängen | 11 |
| Fragen, Antworten, Quintessenzen (FAQ) | 12 |
| Orientierung am Arbeitsplatz: Intuition oder Vorurteil? | 18 |
| Teamkonflikte entschärfen durch Emotionsmanagement | 20 |
| Zusammenfassung: Was tun bei betrieblichen Auseinandersetzungen? | 29 |
| ➤ 02 Gesprächsführung »Kritik ohne Angriff« | 31 |
| Tribunale im Team: Um was geht es eigentlich? | 32 |
| Angriffe lösen keine Probleme | 34 |
| Emotionsmanagement: Klarheit und Einfühlung im Kombipack | 38 |
| Drei Dialoge zur Gesprächsführung: »Kritik ohne Angriff« | 42 |
| »Systemvoraussetzungen« bei »Kritik ohne Angriff« | 47 |
| Zusammenfassung: Fünf Schritte von »Kritik ohne Angriff« | 48 |
| ➤ 03 Nähe und Distanz im Team | 49 |
| Die zwei Aufgaben eines Teams | 50 |
| Emotionsmanagement im Team | 51 |
| ➤ 04 Teamflüchter: Distanz zum Team – Egotrip statt Teamgeist | 57 |
| »Ich habe es doch nicht böse gemeint ...« | |
| (Der Rolltreppenblockierer vergisst seine Kollegen) | 59 |
| »Ich mache das besser alleine ...« (Der »Spezialist« ist ein Einzelkämpfer) | 62 |

| | |
|---|-----|
| »Nur ich verteidige den Qualitätsstandard!« (Der »weiße Rabe« braucht Sicherheit) | 67 |
| »An mir liegt es nicht! Ich erledige meine Arbeit!« (Der »Minimalist« schiebt eine ruhige Kugel) | 70 |
| »Unser Team läuft ganz gut, weil wir uns aus dem Weg gehen« (Team auf Distanz) | 74 |
| | |
| ➤ 05 Teamsucher: Nähe zum Team – Zu hohe Erwartungen an die Gemeinschaft | 77 |
| »Ich gebe mein Bestes, aber niemand schätzt es!« (Der Job ist das Wichtigste im Leben) | 79 |
| »Ich will doch nur dein Bestes ...« (Frauen und Männer I) | 82 |
| »Für dich mache ich alles!« (Frauen und Männer II) | 85 |
| »Mein Kollege ist ein Wohl-Täter« (Konfliktvermeidung) | 87 |
| »Ich sage immer sofort, was ich denke!« (Der taktlose/untaktische Mitarbeiter nervt die Leitung) | 90 |
| | |
| ➤ 06 Nähe und Distanz im Widerspruch | 95 |
| »Meine Kollegin sagt nie etwas!?!« (Bambi macht mit Schweigen Druck) | 96 |
| Frauen- und Männerteams im Vergleich | 102 |
| Zusammenfassung: Nähe und Distanz im Team | 107 |
| | |
| ➤ 07 Leitung und Team | 109 |
| Die zwei Managementaufgaben der Leitung: Emotion und Arbeitsprozess | 110 |
| »Ich bin Opfer und das ist auch gut so!« | 123 |
| »Unser Chef ist eine Null und außerdem schätzt er uns nicht« | 129 |
| Leitung – stellvertretende Leitung – Team (Strategien für eine komplexe Dreiecksbeziehung) | 138 |
| Typische Dreiecksbeziehungen | 140 |
| Zusammenfassung: Leitung und Team | 154 |

| | |
|--|------------|
| ➤ 08 Emotionale Teambremsen | 155 |
| Strategien für den Berufsalltag | 156 |
| »Ihr seid alle faule Schweine!« (Abwertungen bringen soziale Isolierung) | 158 |
| »Ich kann mich nicht so schnell wehren« (Überraschungsangriffe kontern) | 161 |
| »Die Arbeit ist nicht zu schaffen!« (»Schwarzer-Peter«-Spiel statt Problemlösung) | 163 |
| »Jetzt gehe ich gleich zum Chef!« (Der Chef kocht sein eigenes Süppchen) | 167 |
| »Wenn sich hier nichts ändert, dann kündige ich!« (Zugzwang selbst verursacht) | 169 |
| Vorsicht vor Pseudo-Emotionen (Hase-und-Igel-Wettlauf im Kritikgespräch) | 171 |
| »Ohne Stress kann ich nicht arbeiten!« (Die Geister, die man ruft, verlangen ihren Preis) | 174 |
| Vor dem Burnout kommt die Kränkung | 179 |
| Mobbing – der emotionale Super-GAU | 182 |
| | |
| ➤ 09 Checkliste für die Teamdiagnose | 195 |
| Sind die Arbeitsziele realistisch? | 197 |
| Risikofaktor Statusunterschiede | 200 |
| Wie geht es Ihnen in der Teamsitzung? (»Wir kommen nicht zu Potte!«) | 203 |
| Fieberthermometer-Pinnwand | 206 |
| Wie empfinden die Kollegen den Berufsalltag? | 208 |
| Welche Kooperationspartner lassen sich im Team finden? | 210 |
| Mikado: Das Strukturprinzip für Ihr Team | 212 |
| | |
| Nachwort (Was niemand gerne hört) | 215 |
| | |
| Literaturverzeichnis (Wenn Sie mehr lesen möchten) | 216 |