

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 Arbeitsalltag?	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