

# Inhalt

Geleitwort	7
Vorwort	8
Selbstführung und Entwicklung	12
Das Ego und seine Tücken (Führungskräfte und ihr „Ich“)	12
Termin mit sich selbst (Die Kunst sich selbst auszuhalten)	17
Kellnerologie – wie man den Service spürbar verbessern kann	21
Weihnachtszeit – Besinnlichkeit – Familienzeit? Oder besser: eine Weihnachtsgeschichte	27
Kommunikation	31
Mit Feedback-Werkzeugen arbeiten	31
Wertschätzend kommunizieren (Teil 1)	37
Wertschätzend kommunizieren (Teil 2) – Was den großen Unterschied von Feedback und Urteil ausmacht	42
Wertschätzend kommunizieren (Teil 3) – Gewaltfreie Kommunikation	48
Wertschätzung und Leistungskultur	54
Führung	58
Mit Fragen führen (Teil 1)	58
Mit Fragen führen (Teil 2)	62
Mit Werten führen	67
Sei nicht nett, sei klar!	71
Changemanagement	76
Die Führungsklausurtagung: Jahres(neu)start mit Strategie und Führung Wo wollen wir sein, wo stehen wir und wohin wollen wir?	76

Konstruktivismus, Wahrnehmung und die sogenannte Wirklichkeit	80
Systemisches Denken im Führungskontext	86
Die wichtigsten Prinzipien eines wirksamen Changemanagements	91
Was Strategieentwicklung wirksam werden lässt	97
So sorgen Mitarbeiter für Innovationen (Teil 1) – Unternehmenskultur und Kreativität	103
So sorgen Mitarbeiter für Innovationen (Teil 2) – Was die Kreativität fördert	107
Anhang: Changemanagement und Führung im Gesundheitswesen (Interview)	115
Die Autoren	118