

---

# Inhaltsverzeichnis

<b>Vorwort: Die Fäden des Knäuels</b>	<b>9</b>
<b>Teil 1: Position</b>	<b>17</b>
<b>1 Sinn durch Orientierung</b>	<b>19</b>
1.1 Wichtigkeit und Selbstbestimmung: Wegweiser zum Sinn des Lebens	22
1.2 Grenzen unseres Einflusses: Wo die eigene Energie in die Irre läuft	28
1.3 Den Überblick behalten: Das Wichtige erkennen und ordnen	31
1.4 Die Gefahr droht von innen und außen: Ablenkungen widerstehen	36
1.5 Der Mitarbeiter und das Wichtige: Sinn spenden und Orientierung schaffen	39
1.6 Das Kapitel kompakt	42
<b>2 Autorität durch Integrität</b>	<b>45</b>
2.1 Macht und Autorität: Wer Macht einsetzt ist als Autorität gescheitert	45
2.2 Chancen und Risiken von Autorität: Wie aus dem Segen ein Fluch werden kann	47
2.3 Autorität aufbauen: Integrität als solides Fundament	53
2.4 Flugs und flüchtig: Über die Leichtigkeit Integrität zu gewinnen – und zu verlieren	55
2.5 Das Kapitel kompakt	59
<b>3 Vertrauen durch Zutrauen</b>	<b>63</b>
3.1 Henne oder Ei: Unsere Erwartung schafft Realität	64
3.2 Unser Bild vom Anderen – Maßstab oder Fessel: Die Magie des Zutrauens	65
3.3 Der schale Geschmack von Freiheit: Wie Freiheit demotivieren kann	69
3.4 Beliebigkeit oder Geringschätzung: Ohne Kontrolle wird Anerkennung zur Farce	72
3.5 Reale und fiktive Dämonen: Die Gefahren der Kontrolle bändigen	76
3.6 Das Kapitel kompakt	82
<b>Teil 2: Kommunikation</b>	<b>85</b>
<b>4 Einvernehmen durch Verstehen</b>	<b>87</b>
4.1 Sinn und Unsinn: Die Äußerung eines Sprechers verstehen	89
4.2 Entschlüsseln oder Erschließen: Kommunikation als Kunst des Schließens	97
4.3 Sprache und Denken: Relevanz als Schlüssel des Verstehens	102
4.4 Jenseits des Gesprochenen: Den Sprecher einer Äußerung verstehen	109
4.5 Verstehen und Fügsamkeit: Wie aus Verständnis Einverständnis wird	116
4.6 Das Kapitel kompakt	121

<b>5</b>	<b>Macht durch Freiheit</b>	<b>125</b>
5.1	Freiheit oder Widerstand: Mit Fragen aus dem Dilemma	127
5.2	Freiheit in Fußfesseln: Die Macht von Fragen	133
5.3	Freiheit zum Zwang: Die Freiheit des anderen zu tun, was ich will	143
5.4	Unangenehme Situationen auflösen: Fragen als Fluchthelfer	146
5.5	Früchte sammeln und schützen: Verständnis, Akzeptanz, Verbindlichkeit	148
5.6	Das Kapitel kompakt	153
<b>6</b>	<b>Überzeugung durch Akzeptanz</b>	<b>157</b>
6.1	Der Heilige Gral der Kommunikation: Wertschätzung und Lenkung	157
6.2	Lähmung oder Ausgrenzung: Die Macht von Anliegen	163
6.3	Erwartungsspirale und Undankbarkeitsbumerang: Wie Erwartungen unser Handeln entwerten	167
6.4	Gunst trotz Ablehnung: „Nein“ sagen und dabei ein gutes Gefühl hervorrufen	169
6.5	Freiheit durch Reaktionsverschiebung: Der Erwartungsspirale entkommen	177
6.6	Das Kapitel kompakt	181
<b>Teil 3: Aktion</b>		<b>185</b>
<b>7</b>	<b>Motivation durch Kritik</b>	<b>187</b>
7.1	Das Spielfeld anlegen: Die Vorbereitung	190
7.2	Die Startposition gestalten: Der Einstieg	194
7.3	In Vorlage gehen: Die eigentliche Kritik	198
7.4	Das Gegenüber ins Boot holen: Verständnis und Einsicht erzielen	200
7.5	Bis zum Ziel durchhalten: Motivation und Umsetzung sichern	204
7.6	Das Kapitel kompakt	208
<b>8</b>	<b>Gerechtigkeit durch Ungleichheit</b>	<b>211</b>
8.1	Gerechtigkeit oder Gerechtigkeitsempfinden	212
8.2	Ungerechtigkeitsempfinden und Leistungsreduktion	214
8.3	Commitment oder Kommt-nicht-mehr	218
8.4	Ungerechtigkeitsempfinden und Leistungssteigerung	221
8.5	Gerechtigkeit in der Führung: Was die Führung konkret tun kann	222
8.6	Das Kapitel kompakt	227
<b>9</b>	<b>Veränderung durch Unzufriedenheit</b>	<b>229</b>
9.1	Zufriedenheit als Feind von Motivation und Veränderung	230
9.2	Die Gewohnheit als Freund der Effizienz	232
9.3	Die Gewohnheit als Feind der Innovation	234
9.4	Das Gute als Feind des Besseren	236
9.5	Das Andere als Freund des Besseren	238
9.6	Das Kapitel kompakt	242

<b>Schlusswort: Von den Fäden zum Seil</b>	<b>245</b>
<b>Literatur</b>	<b>247</b>
<b>Stichwortverzeichnis</b>	<b>255</b>