

Inhoud

1	Inleiding tot managementvaardigheden	15
1.1	Wat is management?	15
1.2	Management en leiderschap	17
1.3	Management: een kleine geschiedenis	19
1.4	Iedereen is manager	22
1.5	Hoe ga je doelen realiseren?	23
1.6	Wat zijn de cruciale vaardigheden voor managers?	25
1.7	De manager doet het altijd fout	26
1.8	Opbouw van het boek	31
	Deel I	
	Management en jezelf	35
2	Goed management begint bij zelfkennis	37
2.1	De manager en de timmerman	38
2.2	Zelfbewustzijn	40
2.2.1	Persoonlijke waarden	40
2.2.2	Leerstijlen	45
2.2.3	Houding bij verandering	48
2.2.4	Interpersoonlijke behoeften	49
3	Zelfmanagement	53
3.1	Kernkwaliteiten	54
3.2	Zelfcontrole	58
3.3	Motivatie	60
3.4	Initiatief en zelfleiderschap	63

4	Ken de context	69
4.1	Het belang van de context: concurrerende waarden	70
4.1.1	Verschillende denkrichtingen	70
4.1.2	Meestermanagers	73
4.2	De managementrollen van Quinn	75
4.2.1	Kritisch denken	77
4.2.2	De mentor	79
4.2.3	De stimulator	79
4.2.4	De controleur	80
4.2.5	De coördinator	80
4.2.6	De bestuurder	81
4.2.7	De producent	81
4.2.8	De bemiddelaar	82
4.2.9	De innovator	82
5	Het formuleren van jouw managementbeelden	85
5.1	Wiens visie?	86
5.1.1	Strategisch management	86
5.1.2	Niet wachten op de organisatie	88
5.2	De status van de organisatie	88
5.2.1	Ontwikkelingsfasen volgens Scott en Keuning	89
5.2.2	Organisatieontwikkeling volgens Scott en Greiner	91
5.3	Organisatie-inrichting	92
5.4	De cultuur in de organisatie	94
5.5	Je kunt je context nooit (helemaal) kennen	96
5.6	Een eigen visie op management en organisaties	98
5.6.1	Een doelstelling van betekenis	98
5.6.2	Visie levend maken en houden	99
5.6.3	Dienend leiderschap	100

	Deel II	
	Management en de ander	105
6	Communicatievaardigheden	107
6.1	Definities van communicatie	108
6.2	Basismodel van communicatie	109
6.2.1	De boodschap	110
6.2.2	Het juiste medium	111
6.2.3	De WIG	112
6.2.4	De omgeving	113
6.3	De belangrijkste communicatievaardigheden	114
6.3.1	Wees concreet	115
6.3.2	Kop – romp – staart	116
6.3.3	LSD	118
6.3.4	Emoties benoemen	120
6.3.5	Feedback	121
6.4	Communicatiestijlen	122
6.4.1	De Roos van Leary	123
6.4.2	Vijftien verschillende communicatiestijlen	125
6.4.3	DISC	126
6.5	Open communicatie	129
6.5.1	Het Johari-venster	130
6.5.2	De open ruimte vergroten	131
7	Wie zijn je medewerkers?	135
7.1	Niet elke medewerker is hetzelfde	136
7.1.1	Jouw mensbeeld in een organisatie	136
7.1.2	Levensfasen	137
7.1.3	Kwaliteiten benutten	140
7.2	Situationeel leiderschap	141
7.3	Talenten en vastlopers herkennen	145
8	Motiveren van medewerkers	149
8.1	Persoons- en procesgerichte motivatietheorieën	150
8.1.1	Maslow en Herzberg	151
8.1.2	Vergelijken en doelen stellen	153
8.2	Belonen en straffen	158
8.2.1	Gevaar van belonen en straffen	160

8.3	Motiverend werk	160
8.4	Motivatie 3.0	162
8.4.1	Autonomie	163
8.4.2	Meesterschap	165
8.4.3	Zingeving	167
9	De manager als coach	169
9.1	Coachen	170
9.2	Acht eigenschappen van ondersteunende communicatie	172
9.3	Het verschil tussen weten, kunnen en willen	176
9.4	Het verschil tussen complimenteren en berispen	178
9.5	Coachhouding	180
9.6	De STARR-methode	181
10	Stress (h)erkennen	185
10.1	Is stress altijd slecht?	186
10.2	Stress is subjectief	190
10.3	Reacties op stress	192
10.4	Hoe ga je als manager om met stress?	194
10.4.1	Fundamentele strategieën	195
10.4.2	Weerstand-vergrotende strategieën	198
10.4.3	Reactieve strategieën	201
	Deel III	
	Management en de organisatie	203
11	Win-winsituaties creëren	205
11.1	De zeven eigenschappen van Stephen Covey	205
11.2	De vijf dimensies van winnen/winnen	209
11.2.1	Dimensie 1 Karakter	209
11.2.2	Dimensie 2 Relaties	211
11.2.3	Dimensie 3 Akkoorden	211
11.2.4	Dimensie 4 Ondersteunende structuur, en dimensie 5 Processen	212
11.3	Veel leidt tot verliezen/verliezen	213
11.4	Besluitvorming	215

12	Omgaan met conflicten	221
12.1	Een organisatorisch conflict	221
12.2	Het herkennen van conflicten	224
12.3	Hoe gaan mensen om met conflicten?	227
12.4	De verschillende fasen van een conflict	230
12.5	Het oplossen van conflicten	232
13	Teamontwikkeling	235
13.1	Effectieve teams	235
13.2	Teamrollen	239
13.3	Groeifases van teams	243
13.4	Jouw rol als manager	246
14	Alles verandert	251
14.1	Verandering is er continu	252
14.2	Verandering herkennen	254
14.3	Succesvol veranderen	256
14.4	Weerstand tegen verandering	261
	Nawoord	269
	Literatuur	273
	Register	279
	Over de auteurs	288