

# Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Einführung</b> .....	<b>7</b>
<b>2</b>	<b>Kompetenzen einer Führungskraft</b> .....	<b>9</b>
2.1	Fach- und Führungswissen .....	9
2.2	Delegation von Aufgaben .....	14
2.3	Wahrnehmung, JOHARI-Fenster .....	16
2.4	Führungsfehler .....	20
<b>3</b>	<b>Führungsverhalten</b> .....	<b>25</b>
3.1	Spannungsfeld der Führungskraft .....	25
3.2	Vier-Felder-Modell der Vorgesetztenorientierung ..	29
3.3	Führungsstile .....	32
<b>4</b>	<b>Kommunikation</b> .....	<b>37</b>
4.1	Grundsätze der Kommunikation .....	37
4.2	Die »Vier Seiten einer Nachricht« .....	39
4.3	Eisberg-Modell der Kommunikation .....	44
4.4	Leitsätze für den Dialog .....	44
<b>5</b>	<b>Motivation</b> .....	<b>49</b>
5.1	Bedürfnispyramide nach Maslow .....	49
5.2	Arten der Motivation .....	51

<b>6</b>	<b>Gruppendynamik</b> . . . . .	55
6.1	Phasen der Gruppenbildung. . . . .	55
6.2	Typen in der Gruppe . . . . .	59
6.3	Gerechtigkeit und Gleichbehandlung. . . . .	65
<b>7</b>	<b>Kritik- und Konfliktgespräche</b> . . . . .	68
7.1	Ursachen für Konflikte . . . . .	69
7.2	Konfliktstile . . . . .	71
7.3	Vorbereitung eines Konfliktgesprächs . . . . .	74
7.4	Durchführung eines Konfliktgesprächs . . . . .	77
7.5	Sechs-Phasen-Modell des Konfliktgesprächs . . . . .	79
7.6	Das Wertequadrat . . . . .	82
<b>8</b>	<b>Mitarbeitergespräche</b> . . . . .	84
8.1	Vorbereitung eines Mitarbeitergesprächs . . . . .	86
8.2	Verlauf eines Mitarbeitergesprächs. . . . .	89
<b>9</b>	<b>Besprechungen</b> . . . . .	93
9.1	Vorbereitung einer Besprechung. . . . .	94
9.2	Moderation . . . . .	98
9.3	Diskussionsregeln . . . . .	100
9.4	Typen in der Besprechung . . . . .	101
<b>10</b>	<b>Problematischer Alkoholkonsum</b> . . . . .	106
10.1	Anzeichen von Suchtverhalten. . . . .	108
10.2	Rechtliche Rahmenbedingungen . . . . .	110
10.3	Vorbereitung und Durchführung des Konflikt- gesprächs »Sucht« . . . . .	113
10.4	Therapietrichter. . . . .	116

<b>11</b>	<b>Umgang mit belastenden Einsatzsituationen .</b>	<b>120</b>
11.1	Belastungen im Einsatz .....	121
11.2	Belastungsstörungen .....	125
11.3	Prävention.....	127
11.4	Hilfsangebote der Psychosozialen Unterstützung..	129
<b>12</b>	<b>Literaturhinweise .....</b>	<b>133</b>