

Inhaltsverzeichnis

1	Einführung	7
2	Kompetenzen einer Führungskraft	9
2.1	Fach- und Führungswissen	9
2.2	Delegation von Aufgaben	14
2.3	Wahrnehmung, JOHARI-Fenster	16
2.4	Führungsfehler	20
3	Führungsverhalten	25
3.1	Spannungsfeld der Führungskraft	25
3.2	Vier-Felder-Modell der Vorgesetztenorientierung ..	29
3.3	Führungsstile	32
4	Kommunikation	37
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
5	Motivation	49
5.1	Bedürfnispyramide nach Maslow	49
5.2	Arten der Motivation	51

6	Gruppendynamik	55
6.1	Phasen der Gruppenbildung	55
6.2	Typen in der Gruppe	59
6.3	Gerechtigkeit und Gleichbehandlung	65
7	Kritik- und Konfliktgespräche	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
8	Mitarbeitergespräche	84
8.1	Vorbereitung eines Mitarbeitergesprächs	86
8.2	Verlauf eines Mitarbeitergesprächs	89
9	Besprechungen	93
9.1	Vorbereitung einer Besprechung	94
9.2	Moderation	98
9.3	Diskussionsregeln	100
9.4	Typen in der Besprechung	101
10	Problematischer Alkoholkonsum	106
10.1	Anzeichen von Suchtverhalten	108
10.2	Rechtliche Rahmenbedingungen	110
10.3	Vorbereitung und Durchführung des Konflikt- gesprächs »Sucht«	113
10.4	Therapietriichter	116

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