

# Inhaltsverzeichnis

Vorwort .....	7
<b>9 Führung &amp; Zusammenarbeit .....</b>	<b>13</b>
<b>9.1 Zusammenarbeit.....</b>	<b>13</b>
9.1.1 Persönlichkeit u. berufliche Entwicklung .....	13
9.1.2 Entwicklung des Sozialverhaltens.....	13
9.1.3 Psychologische u. soziologische Aspekte.....	14
9.1.4 Zielorientiertes Führen.....	15
9.1.4.1 Grundsätze für zielorientiertes Führen.....	15
9.1.4.2 Führungsstile .....	17
9.1.4.3 Führungsmethoden .....	25
9.1.4.4 Führungsdefizite und Maßnahmen der Abhilfe.	29
9.1.5 Grundsätze der Zusammenarbeit .....	31
<b>9.2 Mitarbeitergespräche .....</b>	<b>33</b>
9.2.1 Anerkennungs- und Kritikgespräche .....	35
9.2.2 Beurteilungen/Beurteilungsgespräche.....	36
9.2.2.1 Ziele, Anlässe und Grundsätze .....	36
9.2.2.2 Beurteilungskriterien und -systeme.....	37
9.2.2.3 Ablauf des Beurteilungsgesprächs .....	39
9.2.2.4 Beurteilungsfehler/Beobachtungsfehler.....	39
<b>9.3 Konfliktmanagement .....</b>	<b>41</b>
9.3.1 Konflikte und Ursachen.....	41
9.3.2 Maßnahmen zur Vermeidung von Konflikten.....	42
9.3.3 Maßnahmen im Umgang mit Konflikten .....	43
9.3.4 Überwindung von Widerständen.....	46

<b>9.4 Mitarbeiterförderung.....</b>	<b>47</b>
9.4.1 Personalentwicklung (PE).....	47
9.4.2 Potenzialanalyse .....	51
9.4.3 Personaleinschätzung.....	52
<b>9.5 Ausbildung .....</b>	<b>55</b>
9.5.1 Rechtliche Rahmenbedingungen .....	55
9.5.2 Ausbilder-Eignungsverordnung (AEVO) .....	62
9.5.3 Anforderungen an die Eignung der Ausbilder .....	62
9.5.4 Beteiligte u. Mitwirkende an der Ausbildung .....	63
9.5.5 Ergänzende Bildungsmaßnahmen .....	64
9.5.6 Prüfungsdurchführung .....	64
9.5.7 Ausstattung der Arbeitsumgebung .....	65
9.5.8 Unterweisung .....	65
9.5.9 Außer- und überbetriebliche Ausbildung .....	68
9.5.10 Maßnahmen der Personalentwicklung .....	69
<b>9.6 Moderation von Projektgruppen.....</b>	<b>71</b>
9.6.1 Arbeitsgruppen, Teams und Projektgruppen.....	71
9.6.2 Moderation von Arbeits-/Projektgruppen .....	73
9.6.3 Steuern von Arbeits- und Projektgruppen.....	78
9.6.3.1 Phasen der Prozesssteuerung.....	78
9.6.3.2 Verhalten von Gruppenmitgliedern.....	78
9.6.4 Projektabschluss durch Projektleitung.....	79
<b>9.7 Präsentationstechniken.....</b>	<b>80</b>
9.7.1 Ziel und Gegenstand einer Präsentation .....	80
9.7.2 Voraussetzungen einer Präsentation .....	80
9.7.2.1 Rhetorik (Redekunst) .....	81
9.7.2.2 Gestaltungselemente .....	81

9.7.3 Präsentation vorbereiten.....	85
9.7.3.1 Thema und Ziel der Präsentation .....	85
9.7.3.2 Zielgruppenanalyse.....	86
9.7.3.3 Inhaltliche Vorbereitung.....	87
9.7.3.4 Organisatorische Vorbereitung.....	87
9.7.4 Präsentation umsetzen.....	88
9.7.4.1 Einleitung, Hauptteil und Abschluss .....	88
9.7.4.2 Umgang mit unvorhergesehenen Tatsachen ....	90
9.7.4.3 Nachbereitung einer Präsentation.....	91
<b>Anhang A: Prüfungssimulationen.....</b>	<b>95</b>
<b>Anhang L: Lösungen .....</b>	<b>101</b>
<b>Anhang T: Tipps zur Prüfung .....</b>	<b>109</b>
<b>Anhang S: Statistik der Prüfungsthemen .....</b>	<b>111</b>
<b>Stichwortverzeichnis/Register (R) .....</b>	<b>121</b>