

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	7
9 Führung & Zusammenarbeit	13
9.1 Zusammenarbeit.....	13
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
9.2 Mitarbeitergespräche	33
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
9.3 Konfliktmanagement	41
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

9.4 Mitarbeiterförderung	47
9.4.1 Personalentwicklung (PE)	47
9.4.2 Potenzialanalyse	51
9.4.3 Personaleinschätzung	52
9.5 Ausbildung	55
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
9.6 Moderation von Projektgruppen	71
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
9.7 Präsentationstechniken	80
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
 Anhang A: Prüfungssimulationen	 95
Anhang L: Lösungen	101
Anhang T: Tipps zur Prüfung	109
Anhang S: Statistik der Prüfungsthemen	111
 Stichwortverzeichnis/Register (R)	 121