

# Inhaltsverzeichnis

## Lernfeld 1: Das Unternehmen vorstellen und die eigene Rolle mitgestalten

<b>1</b>	<b>Zielsystem der Industrieunternehmen .....</b>	11	<b>4.2</b>	<b>Handlungsbevollmächtigter .....</b>	64
<b>1.1</b>	<b>Wirtschaftliche Ziele .....</b>	19	<b>4.3</b>	<b>Prokura .....</b>	65
1.1.1	Ökonomisches Prinzip .....	20	<b>5</b>	<b>Arbeitsbedingungen .....</b>	67
1.1.2	Wirtschaftsbereiche .....	21	<b>5.1</b>	<b>Arbeitsschutz .....</b>	68
<b>1.2</b>	<b>Ökologische Ziele .....</b>	24	5.1.1	Jugendarbeitsschutzgesetz .....	70
1.2.1	Umweltverträglichkeit .....	24	5.1.2	Arbeitszeitgesetz .....	71
1.2.2	Herstellung und Entsorgung .....	25	5.1.3	Mutterschutzgesetz .....	72
1.2.3	Ressourcen .....	27	5.1.4	Förderung von Eltern mit Kindern	75
<b>1.3</b>	<b>Unternehmensleitlinien .....</b>	28	5.1.5	Schwerbehinderte .....	78
1.3.1	Corporate Identity .....	28	<b>5.2</b>	<b>Arbeitssicherheit .....</b>	79
1.3.2	Shareholder und Stakeholder Value .....	29	5.2.1	Unfallschutz .....	79
<b>1.4</b>	<b>Unternehmensstrategie .....</b>	31	5.2.2	Sicherheits- und Gesundheits- schutzkennzeichnung .....	81
<b>1.5</b>	<b>Soziale Ziele .....</b>	34	5.2.3	Sicherheitsregeln für Bildschirmar- beitsplätze .....	82
<b>1.6</b>	<b>Merkmale von Industrieunternehmen .....</b>	34	<b>6</b>	<b>Datenschutz/-sicherheit .....</b>	82
<b>1.7</b>	<b>Berufliche Tätigkeitsfelder .....</b>	37	<b>6.1</b>	<b>Datenschutz .....</b>	83
<b>1.8</b>	<b>Perspektiven .....</b>	38	<b>6.2</b>	<b>Datenschutzbeauftragter .....</b>	85
<b>2</b>	<b>Organisationsformen .....</b>	39	<b>6.3</b>	<b>Datensicherheit .....</b>	86
<b>2.1</b>	<b>Grundlagen der Organisation ....</b>	39	<b>6.4</b>	<b>Zusammenhang zwischen Daten- schutz und Datensicherheit .....</b>	87
<b>2.2</b>	<b>Organisationsbegriff .....</b>	40	<b>7</b>	<b>Aufgaben und Grundlagen des Arbeitsrechts .....</b>	88
<b>2.3</b>	<b>Verfahren der Aufbauorganisation</b>	41	<b>7.1</b>	<b>Individualarbeitsrecht .....</b>	90
2.3.1	Aufgabenanalyse .....	41	7.1.1	Arbeitsvertragsrecht .....	90
2.3.2	Aufgabensynthese .....	41	7.1.2	Pflichten und Rechte aus dem Arbeitsverhältnis .....	93
2.3.3	Betriebshierarchie .....	43	7.1.3	Besondere Formen des Arbeitsverhältnisses .....	95
2.3.4	Leitungssysteme .....	44	7.1.4	Beendigung des Arbeitsverhältnisses .....	96
<b>2.4</b>	<b>Verfahren der Ablauforganisation</b>	48	<b>7.2</b>	<b>Kollektivarbeitsrecht .....</b>	106
2.4.1	Funktionsorientierte Ablauforganisation .....	48	7.2.1	Tarifverträge .....	109
2.4.2	Zeitorientierte Ablauforganisation	49	7.2.2	Betriebsvereinbarungen .....	111
2.4.3	Raumorientierte Ablauforganisation	49	7.2.3	Tarifkonflikte .....	112
<b>3</b>	<b>Berufsausbildung .....</b>	50	<b>8</b>	<b>Mitwirkung und Mitbestimmung der Arbeitnehmenden .....</b>	116
<b>3.1</b>	<b>Duale Ausbildung .....</b>	50	<b>8.1</b>	<b>Gesetzliche Grundlagen .....</b>	116
<b>3.2</b>	<b>Rechtsgrundlagen der Berufsausbildung .....</b>	53	<b>8.2</b>	<b>Beteiligungsrechte auf der Ebene des Arbeitsplatzes .....</b>	116
<b>3.3</b>	<b>Berufsausbildungsvertrag .....</b>	59	<b>8.3</b>	<b>Beteiligungsrechte auf der Ebene des Betriebes .....</b>	117
<b>3.4</b>	<b>Berufsausübung .....</b>	61	<b>8.4</b>	<b>Beteiligungsrechte auf der Ebene der Unternehmensleitung .....</b>	120
<b>3.5</b>	<b>Fort- und Weiterbildung .....</b>	62			
<b>4</b>	<b>Rechtsstellung der Mitarbeitenden .....</b>	63			
<b>4.1</b>	<b>Handlungsgehilfe bzw. Handlungsgehilfin .....</b>	63			

<b>9</b>	<b>Soziale Sicherung</b> .....	122	10.5.5	Publizität in der Korrespondenz ...	189
9.1	<b>Entwicklung der Sozialpolitik</b> ....	122	11	<b>Rechtsformen der Unternehmung</b> .....	190
9.2	<b>Zweige der sozialen Sicherung</b> 123		11.1	<b>Unternehmungsbegriff</b> .....	190
9.2.1	Gesetzliche Krankenversicherung 127		11.2	<b>Übersicht über die Unternehmungsformen</b> .....	192
9.2.2	Gesetzliche Rentenversicherung .. 132		11.3	<b>Gründe für die Wahl der Unternehmungsform</b> .....	192
9.2.3	Gesetzliche Arbeitslosenversicherung .. 136		11.4	<b>Einzelunternehmung</b> .....	194
9.2.4	Gesetzliche Pflegeversicherung ... 141		11.5	<b>Personengesellschaften</b> .....	197
9.2.5	Gesetzliche Unfallversicherung .... 145		11.5.1	Gesellschaft bürgerlichen Rechts 198	
9.2.6	Sonstige Maßnahmen der sozialen Sicherung ..... 148		11.5.2	Offene Handelsgesellschaft (OHG) 202	
9.2.7	Altersvorsorge ..... 150		11.5.3	Kommanditgesellschaft (KG) .....	213
9.3	<b>Risiken im Netz der sozialen Sicherheit</b> .....	156	11.6	<b>Kapitalgesellschaften</b> .....	217
9.4	<b>Abrechnung der Arbeitsleistung</b> 158		11.6.1	Gesellschaft mit beschränkter Haftung (GmbH) – klassisch .....	221
9.4.1	Entlohnung der Arbeit .....	158	11.6.2	Unternehmergeellschaft/UG (haftungsbeschränkt) .....	233
9.4.2	Vermögensbildung in Arbeitnehmerhand .....	158	11.6.3	Aktiengesellschaft nach deutschem Recht (AG) .....	235
9.4.3	Lohn-/Gehaltsabrechnung .....	159	11.6.4	Europäische Aktiengesellschaft – Societas Europaea (SE) .....	246
9.4.4	Lohnsteuer .....	162	11.6.5	Kommanditgesellschaft auf Aktien 247	
9.4.5	Sozialversicherung .....	163	11.7	<b>Mischformen</b> .....	248
9.4.6	Steuergerechtigkeit .....	167	11.7.1	GmbH & Co. KG .....	248
9.5	<b>Gerichtsbarkeit</b> .....	168	11.7.2	Doppelgesellschaft .....	252
9.5.1	Arbeitsgerichtsbarkeit .....	168	11.8	<b>Vergleichende Übersicht der Unternehmungsformen</b> .....	254
9.5.2	Sozialgerichtsbarkeit .....	169	12	<b>Finanzkrisen und Auflösung der Unternehmung</b> .....	258
10	<b>Handelsrechtliche Rahmenbedingungen</b> .....	170	12.1	<b>Notleidende Unternehmung</b> .....	258
10.1	<b>Überblick über das Handelsrecht</b> 170		12.2	<b>Sanierung</b> .....	259
10.2	<b>Gründung und Anmeldung der Unternehmung</b> .....	172	12.3	<b>Insolvenz</b> .....	261
10.3	<b>Kaufmannseigenschaft</b> .....	175	12.4	<b>Freiwillige Liquidation</b> .....	269
10.3.1	Istkaufmann .....	177	12.5	<b>Ansatzmöglichkeiten zur Früherkennung von Krisen</b> .....	270
10.3.2	Kannkaufmann .....	177			
10.3.3	Fiktivkaufmann/Scheinkaufmann 178				
10.3.4	Formkaufmann .....	179			
10.4	<b>Firmenrecht</b> .....	180			
10.5	<b>Register</b> .....	182			
10.5.1	Handelsregister.....	182			
10.5.2	Gesellschaftsregister .....	188			
10.5.3	Transparenzregister .....	188			
10.5.4	Andere öffentliche Register .....	188			



Lernsituation 272



Arbeitsaufträge 274



Übungsaufgaben 275

## Lernfeld 2: Projekte planen und durchführen

<b>1</b>	<b>Projektmerkmale</b> .....	287	2.1	<b>Projektdefinition</b> .....	290
1.1	<b>Anwendungsbereiche</b> .....	288	2.2	<b>Projektplanung</b> .....	295
1.2	<b>Projektarten</b> .....	288	2.3	<b>Projektdurchführung</b> .....	298
1.3	<b>Projektstufen</b> .....	289	2.4	<b>Projektabchluss</b> .....	300
2	<b>Projektphasen</b> .....	290	3	<b>Übungsprojekt</b> .....	301

## Lernfeld 3: Kundenaufträge bearbeiten und überwachen

<b>1</b>	<b>Rechtsgrundlagen .....</b>	305	<b>4</b>	<b>Verbraucherschutz .....</b>	336
1.1	<b>Die Rechtsordnung als Bestandteil der Wirtschaftsordnung .....</b>	305	4.1	<b>Verbraucherinformation und Verbraucherberatung .....</b>	336
1.2	<b>Rechtsquellen .....</b>	306	4.2	<b>Verbraucherschutzgesetze und Allgemeine Geschäftsbedingungen .....</b>	337
1.3	<b>Rechtsprechung .....</b>	307	<b>5</b>	<b>Kaufvertrag .....</b>	340
1.4	<b>Objektives und subjektives Recht .....</b>	310	5.1	<b>Zustandekommen eines Kaufvertrages – Verpflichtungsgeschäft .....</b>	341
1.5	<b>Privates und öffentliches Recht .....</b>	310	5.2	<b>Erfüllung .....</b>	343
1.6	<b>Dispositives und zwingendes Recht .....</b>	311	5.2.1	Erfüllungsgeschäfte .....	343
1.7	<b>Aufbau des Bürgerlichen Gesetzbuches .....</b>	312	5.2.2	Eigentumsvorbehalt .....	347
2	<b>Rechtssubjekte und Rechtsobjekte .....</b>	313	5.2.3	Besondere Lieferungs- und Zahlungsbedingungen .....	349
2.1	<b>Rechtssubjekte .....</b>	313	5.3	<b>Spezielle Vertriebsformen .....</b>	350
2.2	<b>Geschäftsfähigkeit .....</b>	316	5.3.1	Haustürgeschäfte .....	351
2.3	<b>Deliktsfähigkeit .....</b>	319	5.3.2	Fernabsatzverträge .....	351
2.4	<b>Rechtsobjekte .....</b>	320	5.3.3	Widerrufsrecht bei Kaufverträgen im Internet und bei Haustürgeschäften .....	353
2.5	<b>Eigentum und Besitz .....</b>	323	<b>6</b>	<b>Störungen bei der Erfüllung eines Kaufvertrages .....</b>	354
3	<b>Rechtsgeschäfte .....</b>	328	6.1	<b>Schlechteistung (mangelhafte Lieferung) .....</b>	354
3.1	<b>Arten und Zustandekommen von Rechtsgeschäften .....</b>	328	6.2	<b>Nicht-rechtzeitig-Zahlung (Zahlungsverzug) .....</b>	357
3.2	<b>Form der Rechtsgeschäfte .....</b>	330	6.3	<b>Nicht-rechtzeitig-Lieferung (Lieferungsverzug) .....</b>	357
3.3	<b>Nichtigkeit und Anfechtbarkeit von Rechtsgeschäften .....</b>	332	6.4	<b>Annahmeverzug .....</b>	358
3.4	<b>Zustandekommen eines Vertrages .....</b>	334	<b>7</b>	<b>Verjährung .....</b>	358
3.5	<b>Vertragstypen des Wirtschaftslebens nach dem BGB .....</b>	335	7.1	<b>Verjährungsfristen .....</b>	358
			7.1.1	Neubeginn und Hemmung der Verjährung .....	359



Arbeitsaufträge 361



Übungsaufgaben 361

## Lernfeld 11: Geschäftsprozesse an gesamtwirtschaftlichen Rahmenbedingungen ausrichten

<b>1</b>	<b>Wirtschaftliche Grundtatbestände .....</b>	366	1.3.1	<b>Arbeit .....</b>	372
1.1	<b>Bedürfnisse, Bedarf, Nachfrage .....</b>	366	1.3.2	Boden, Umweltnutzung, Umweltressourcen .....	374
1.2	<b>Güterangebot .....</b>	370	1.3.2.1	Standortboden .....	375
1.3	<b>Produktionsfaktoren .....</b>	372	1.3.2.2	Anbauboden .....	377
			1.3.2.3	Abbauboden .....	378
			1.3.3	Kapital .....	378
			1.3.3.1	Sparen .....	379

1.3.3.2	Investieren .....	380	2.5.2.3	Idee und Wirklichkeit der sozialen Marktwirtschaft .....	429
1.3.3.3	Betriebswirtschaftlicher Kapitalbegriff .....	381	2.5.3	Unternehmenszusam- menschlüsse .....	430
1.3.4	Management .....	382	2.5.3.1	Ziele der Unternehmenszusammen- schlüsse .....	432
<b>1.4</b>	<b>Kombination der Produktionsfaktoren</b> .....	<b>382</b>	2.5.3.2	Formen der Kooperation .....	433
<b>1.5</b>	<b>Arbeitsteilung</b> .....	<b>387</b>	2.5.3.3	Formen der Konzentration .....	438
1.5.1	Berufliche Arbeitsteilung .....	387	<b>2.6</b>	<b>Aufgaben des Staates zur Sicherung des Wettbewerbs</b> .....	441
1.5.2	Innerbetriebliche Arbeitsteilung....	388	2.6.1	Kartellregelung .....	441
1.5.3	Zwischenbetriebliche Arbeitsteilung .....	388	2.6.2	Fusionskontrolle .....	442
1.5.4	Internationale Arbeitsteilung .....	388	2.6.3	Missbrauchsaufsicht .....	443
1.5.5	Wirtschaftliche Bedeutung der Arbeitsteilung .....	389	2.6.4	Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb .....	445
<b>2</b>	<b>Wirtschaftsordnungen, Preisbildung und Wettbewerb</b> ..	<b>390</b>	<b>3</b>	<b>Volkswirtschaftliche Gesamtrech- nung</b> .....	<b>447</b>
<b>2.1</b>	<b>Wirtschaftsordnung als Bestandteil der Gesellschaftsordnung</b> .....	<b>390</b>	<b>3.1</b>	<b>Wirtschaftskreislauf</b> .....	<b>447</b>
2.1.1	Individuum – soziale Gruppe – Gesellschaft .....	390	3.1.1	Wirtschaftssubjekte .....	447
2.1.2	Gesellschaftsordnung .....	391	3.1.2	Einfacher Wirtschaftskreislauf ....	448
2.1.3	Grundfragen der Wirtschaftsordnungen .....	392	3.1.3	Erweiterter Wirtschaftskreislauf ..	452
<b>2.2</b>	<b>Grundtypen der Wirtschaftsordnungen</b> .....	<b>393</b>	3.1.3.1	Einbeziehung der Kreditinstitute ..	452
<b>2.3</b>	<b>Märkte und Marktformen</b> .....	<b>394</b>	3.1.3.2	Einbeziehung des Staates .....	456
2.3.1	Märkte .....	394	3.1.3.3	Einbeziehung des Auslands .....	460
2.3.2	Marktformen .....	397	3.1.3.4	Modellkritik .....	463
2.3.3	Bestimmungsgründe des Nachfragerverhaltens .....	399	<b>3.2</b>	<b>Inlandsprodukt und Nationalein- kommen</b> .....	<b>464</b>
2.3.4	Bestimmungsgründe des Anbieterverhaltens .....	402	3.2.1	Das Inlandsprodukt – Maßstab des wirtschaftlichen Wohlstandes .....	464
2.3.5	Vollkommener Markt .....	404	3.2.2	Wertschöpfung der Unternehmen .....	467
2.3.6	Unvollkommene Märkte .....	406	3.2.3	Wege der Inlandsproduktbere- chnung .....	468
<b>2.4</b>	<b>Preisbildung</b> .....	<b>406</b>	3.2.4	Vom Bruttoinlandsprodukt zum verfügaren Einkommen .....	473
2.4.1	Preisbildung im vollkommenen Markt .....	406	<b>4</b>	<b>Bereiche der Wirtschaftspolitik</b> .....	<b>479</b>
2.4.1.1	Angebot und Nachfrage als Preisbildungsfaktoren .....	407	<b>4.1</b>	<b>Konjunkturpolitik</b> .....	<b>479</b>
2.4.1.2	Funktionen des Marktpreises .....	409	4.1.1	Konjunkturschwankungen .....	479
2.4.1.3	Anpassungsreaktionen bei Veränderungen von Angebot und Nachfrage .....	412	4.1.2	Ziele der Konjunkturpolitik .....	484
2.4.1.4	Preispolitik im vollkommenen Markt	413	4.1.2.1	Preisniveaustabilität .....	485
2.4.2	Preisbildung im unvollkommenen Markt .....	415	4.1.2.2	Hoher Beschäftigungsstand .....	489
2.4.2.1	Preisbildung im Polypol .....	415	4.1.2.3	Außenwirtschaftliches Gleichgewicht .....	493
2.4.2.2	Preisbildung im Angebotsoligopol	416	4.1.2.4	Quantitatives – qualitatives Wachstum .....	499
2.4.2.3	Preisbildung im Angebotsmonopol	418	4.1.2.5	Zielkonflikte .....	501
2.4.3	Eingriffe des Staates in die Preisbildung .....	420	4.1.2.6	Zielerweiterungen .....	502
2.4.3.1	Marktinkonforme Eingriffe .....	421	4.1.3	Konjunkturpolitische Steuerungskonzepte .....	507
2.4.3.2	Marktkonforme Eingriffe .....	423	4.1.3.1	Fiskalpolitik – Nachfragesteuerung .....	507
<b>2.5</b>	<b>System der sozialen Marktwirtschaft in der Bundesrepublik Deutschland</b> ....	<b>425</b>	4.1.3.2	Angebotssteuerung .....	510
2.5.1	Wirtschaftsordnung der Bundesrepub- lik Deutschland .....	425	<b>4.2</b>	<b>Geldpolitik im Europäischen System der Zentralbanken</b> .....	<b>515</b>
2.5.2	Ordnungsmerkmale der sozialen Marktwirtschaft .....	427	4.2.1	Europäische Wirtschafts- und Währungsunion .....	515
2.5.2.1	Wettbewerbs- und Ordnungspolitik .....	428	4.2.2	Europäischer Stabilitätsmechanismus (ESM) ....	519
2.5.2.2	Sozial- und Einkommenspolitik ....	428	4.2.3	Europäisches System der Zentralbanken .....	519
			4.2.4	Geldpolitische Instrumente .....	525
			<b>4.3</b>	<b>Strukturpolitik</b> .....	<b>533</b>
			4.3.1	Infrastrukturpolitik .....	535

4.3.2	Umweltpolitik .....	536	4.4.1	Globalisierung durch Informationsaustausch .....	545
4.3.3	Sektorale Strukturpolitik.....	541	4.4.2	Prognosen .....	546
4.3.4	Regionale Strukturpolitik .....	543	4.4.3	Gesellschaftliche Perspektiven ....	547
<b>4.4</b>	<b>Globalisierung der Industriewirtschaft .....</b>	<b>544</b>			



Lernsituation 548



Arbeitsaufträge 551



Übungsaufgaben 554

## Methodenbox

<b>1</b>	<b>Lern- und Arbeitstechniken .....</b>	<b>570</b>	<b>2.3</b>	<b>Präsentieren .....</b>	<b>608</b>
<b>1.1</b>	<b>Rationeller lernen .....</b>	<b>570</b>	2.3.1	Aufbau und Vorbereitung einer Präsentation .....	608
1.1.1	Effizient und schneller lesen .....	570	2.3.2	Präsentationsformen .....	609
1.1.2	Wiederholen und Behalten .....	572	<b>2.4</b>	<b>Visualisieren .....</b>	<b>610</b>
1.1.3	Mindmapping .....	574	2.4.1	Gestaltungselemente .....	610
1.1.4	Zeitmanagement .....	575	2.4.2	Medien .....	610
<b>1.2</b>	<b>Umgang mit Gesetzestexten .....</b>	<b>576</b>	<b>2.5</b>	<b>Vortrag .....</b>	<b>612</b>
1.2.1	Aufbau eines Rechtssatzes .....	576	2.5.1	Durchführung .....	612
1.2.2	Bearbeitung eines Falles .....	577	2.5.2	Vortragsmanuskript .....	614
<b>1.3</b>	<b>Probleme lösen .....</b>	<b>577</b>	2.5.3	Teamvortrag .....	614
1.3.1	Leitfragen zum Verstehen eines Problems .....	579	2.5.4	Aktives Mitwirken der Teilnehmer	614
1.3.2	Brainstorming .....	580	<b>2.6</b>	<b>Diskussion .....</b>	<b>615</b>
1.3.3	Scoring-Modelle .....	581	2.6.1	Aufgaben der Diskussionsleitung	615
<b>1.4</b>	<b>Anfertigen eines Referates .....</b>	<b>583</b>	2.6.2	Überzeugend argumentieren .....	616
1.4.1	Bestandteile eines Referates .....	583	2.6.3	Podiumsdiskussion .....	617
1.4.2	Informationsbeschaffung (Recherche) .....	585	<b>2.7</b>	<b>Beratungs- und Verkaufsgespräch .....</b>	<b>619</b>
1.4.2.1	Informationsbeschaffung aus dem Internet .....	585	2.7.1	Grundsätze der Beratung (Inhaltsebene) .....	619
1.4.2.2	Datenbanken .....	588	2.7.2	Rhetorische Aspekte der Beratung (Gesprächsebene) .....	620
<b>2</b>	<b>Kommunikations- und Präsentations- techniken .....</b>	<b>589</b>	2.7.3	Idealtypischer Ablauf eines Beratungsgespräches .....	621
<b>2.1</b>	<b>Grundlagen der Kommunikation</b>	<b>589</b>	2.7.4	Beobachtungsbogen .....	622
2.1.1	Die vier Seiten (Aspekte) einer Nachricht .....	589	<b>3</b>	<b>Kooperationstechniken .....</b>	<b>625</b>
2.1.2	Nonverbale Kommunikation .....	590	<b>3.1</b>	<b>Teamarbeit .....</b>	<b>625</b>
2.1.3	Schriftliche und digitale Kommunikation .....	590	3.1.1	Lernen und Arbeiten .....	625
2.1.3.1	Gestaltung von Geschäftsbriefen .	592	3.1.2	Organisation der Teamarbeit .....	625
2.1.3.2	Gestaltung von E-Mails .....	594	3.1.3	Teamregeln .....	626
2.1.3.3	Videoberatung .....	596	<b>3.2</b>	<b>Kartenabfrage .....</b>	<b>626</b>
2.1.3.4	Nutzung digitaler Medien .....	598	<b>3.3</b>	<b>Feedback-Regeln .....</b>	<b>627</b>
<b>2.2</b>	<b>Konfliktlösungsstrategien und Feedback .....</b>	<b>603</b>	<b>4</b>	<b>Reflexionstechniken .....</b>	<b>629</b>
2.2.1	Konflikte.....	603	<b>4.1</b>	<b>Checklisten .....</b>	<b>629</b>
2.2.2	Kommunikationspannen .....	603	<b>4.2</b>	<b>Leitfragen .....</b>	<b>631</b>
2.2.3	Konfliktsignale .....	604	<b>4.3</b>	<b>Lerntagebuch .....</b>	<b>633</b>
2.2.4	Mobbing .....	604	<b>4.4</b>	<b>Wissensnetzwerke .....</b>	<b>634</b>
2.2.5	Konfliktlösungen .....	605			
2.2.5.1	Konfliktlösungsstrategien .....	605			
2.2.5.2	Konfliktklärungshilfe durch Dritte	607			



Übungsaufgaben 636

<b>Bildquellenverzeichnis .....</b>	<b>640</b>
<b>Sachwortverzeichnis .....</b>	<b>641</b>