

# Inhaltsverzeichnis

Lernfeld 1:  
Das Unternehmen vorstellen und die eigene Rolle  
mitgestalten

1	Zielsystem der Industrieunternehmen .....	11	4.2	Handlungsbevollmächtigter .....	64
1.1	Wirtschaftliche Ziele .....	19	4.3	Prokura .....	65
1.1.1	Ökonomisches Prinzip .....	20	5	Arbeitsbedingungen .....	67
1.1.2	Wirtschaftsbereiche .....	21	5.1	Arbeitsschutz .....	68
1.2	Ökologische Ziele .....	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
1.3	Unternehmensleitlinien .....	28	5.1.5	Schwerbehinderte .....	78
1.3.1	Corporate Identity .....	28	5.2	Arbeitssicherheit .....	79
1.3.2	Shareholder und Stakeholder Value .....	29	5.2.1	Unfallschutz .....	79
1.4	Unternehmensstrategie .....	31	5.2.2	Sicherheits- und Gesundheits-schutzkennzeichnung .....	81
1.5	Soziale Ziele .....	34	5.2.3	Sicherheitsregeln für Bildschirmarbeitsplätze .....	82
1.6	Merkmale von Industrieunternehmen .....	34	6	Datenschutz/-sicherheit .....	82
1.7	Berufliche Tätigkeitsfelder .....	37	6.1	Datenschutz .....	83
1.8	Perspektiven .....	38	6.2	Datenschutzbeauftragter .....	85
2	Organisationsformen .....	39	6.3	Datensicherheit .....	86
2.1	Grundlagen der Organisation ....	39	6.4	Zusammenhang zwischen Daten-schutz und Datensicherheit .....	87
2.2	Organisationsbegriff .....	40	7	Aufgaben und Grundlagen des Arbeitsrechts .....	88
2.3	Verfahren der Aufbauorganisation .....	41	7.1	Individualarbeitsrecht .....	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
2.4	Verfahren der Ablauforganisation .....	48	7.2	Kollektivarbeitsrecht .....	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
3	Berufsausbildung .....	50	8	Mitwirkung und Mitbestimmung der Arbeitnehmenden .....	116
3.1	Duale Ausbildung .....	50	8.1	Gesetzliche Grundlagen .....	116
3.2	Rechtsgrundlagen der Berufsausbildung .....	53	8.2	Beteiligungsrechte auf der Ebene des Arbeitsplatzes .....	116
3.3	Berufsausbildungsvertrag .....	59	8.3	Beteiligungsrechte auf der Ebene des Betriebes .....	117
3.4	Berufsausübung .....	61	8.4	Beteiligungsrechte auf der Ebene der Unternehmensleitung .....	120
3.5	Fort- und Weiterbildung .....	62			
4	Rechtsstellung der Mitarbeitenden .....	63			
4.1	Handlungsgehilfe bzw. Handlungsgehilfin .....	63			

<b>9</b>	<b>Soziale Sicherung</b> .....	122	<b>10.5.5</b>	Publizität in der Korrespondenz ...	189
<b>9.1</b>	<b>Entwicklung der Sozialpolitik</b> ....	122	<b>11</b>	<b>Rechtsformen der Unternehmung</b> .....	190
<b>9.2</b>	<b>Zweige der sozialen Sicherung</b>	123	<b>11.1</b>	<b>Unternehmungsbegriff</b> .....	190
9.2.1	Gesetzliche Krankenversicherung	127	<b>11.2</b>	<b>Übersicht über die Unternehmungsformen</b> .....	192
9.2.2	Gesetzliche Rentenversicherung ..	132	<b>11.3</b>	<b>Gründe für die Wahl der Unternehmungsform</b> .....	192
9.2.3	Gesetzliche Arbeitslosenversicherung .....	136	<b>11.4</b>	<b>Einzelunternehmung</b> .....	194
9.2.4	Gesetzliche Pflegeversicherung ...	141	<b>11.5</b>	<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
<b>9.3</b>	<b>Risiken im Netz der sozialen Sicherheit</b> .....	156	<b>11.6</b>	<b>Kapitalgesellschaften</b> .....	217
<b>9.4</b>	<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	Unternehmergesellschaft/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	<b>11.7</b>	<b>Mischformen</b> .....	248
9.4.6	Steuergerechtigkeit .....	167	11.7.1	GmbH & Co. KG .....	248
<b>9.5</b>	<b>Gerichtsbарkeit</b> .....	168	11.7.2	Doppelgesellschaft .....	252
9.5.1	Arbeitsgerichtsbарkeit .....	168	<b>11.8</b>	<b>Vergleichende Übersicht der Unternehmungsformen</b> .....	254
9.5.2	Sozialgerichtsbарkeit .....	169	<b>12</b>	<b>Finanzkrisen und Auflösung der Unternehmung</b> .....	258
<b>10</b>	<b>Handelsrechtliche Rahmenbedingungen</b> .....	170	<b>12.1</b>	<b>Notleidende Unternehmung</b> .....	258
<b>10.1</b>	<b>Überblick über das Handelsrecht</b>	170	<b>12.2</b>	<b>Sanierung</b> .....	259
<b>10.2</b>	<b>Gründung und Anmeldung der Unternehmung</b> .....	172	<b>12.3</b>	<b>Insolvenz</b> .....	261
<b>10.3</b>	<b>Kaufmannseigenschaft</b> .....	175	<b>12.4</b>	<b>Freiwillige Liquidation</b> .....	269
10.3.1	Istkaufmann .....	177	<b>12.5</b>	<b>Ansatzmöglichkeiten zur Früherkennung von Krisen</b> .....	270
10.3.2	Kannkaufmann .....	177			
10.3.3	Fiktivkaufmann/Scheinkaufmann	178			
10.3.4	Formkaufmann .....	179			
<b>10.4</b>	<b>Firmenrecht</b> .....	180			
<b>10.5</b>	<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			

<b>L</b>	Lernsituation	272	<b>A</b>	Arbeitsaufträge	274	<b>?</b>	Übungsaufgaben	275
----------	---------------	-----	----------	-----------------	-----	----------	----------------	-----

## Lernfeld 2: Projekte planen und durchführen

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

**Lernfeld 3:  
Kundenaufträge bearbeiten und überwachen**

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

**A** Arbeitsaufträge 361

**?** Übungsaufgaben 361

**Lernfeld 11: Geschäftsprozesse an gesamtwirtschaftlichen Rahmenbedingungen ausrichten**

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

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	Unternehmenszusammenschlüsse .....	430
1.3.4	Management .....	382	2.5.3.1	Ziele der Unternehmenszusammenschlüsse .....	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>	<b>441</b>
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 Gesamtrechnung .....</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 Nationaleinkommen .....</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 Inlandsproduktberechnung .....	468
<b>2.4</b>	<b>Preisbildung .....</b>	<b>406</b>	3.2.4	Vom Bruttoinlandsprodukt zum verfügbaren 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 Bundesrepublik 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
4.4	<b>Globalisierung der Industriewirtschaft .....</b>	544			

<b>L</b>	Lernsituation 548	<b>A</b>	Arbeitsaufträge 551	<b>?</b>	Übungsaufgaben 554
----------	-------------------	----------	---------------------	----------	--------------------

## Methodenbox

<b>1</b>	<b>Lern- und Arbeitstechniken .....</b>	570	<b>2.3</b>	<b>Präsentieren .....</b>	608
<b>1.1</b>	<b>Rationeller lernen .....</b>	570	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>	610
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>	576	<b>2.5</b>	<b>Vortrag .....</b>	612
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>	577	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>	615
1.3.3	Scoring-Modelle .....	581	2.6.1	Aufgaben der Diskussionsleitung .....	615
<b>1.4</b>	<b>Anfertigen eines Referates .....</b>	583	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>	619
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 Präsentationstechniken .....</b>	589	2.7.3	Idealtypischer Ablauf eines Beratungsgesprächs .....	621
<b>2.1</b>	<b>Grundlagen der Kommunikation .....</b>	589	2.7.4	Beobachtungsbogen .....	622
2.1.1	Die vier Seiten (Aspekte) einer Nachricht .....	589	<b>3</b>	<b>Kooperationstechniken .....</b>	625
2.1.2	Nonverbale Kommunikation .....	590	<b>3.1</b>	<b>Teamarbeit .....</b>	625
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>	626
2.1.3.4	Nutzung digitaler Medien .....	598	<b>3.3</b>	<b>Feedback-Regeln .....</b>	627
<b>2.2</b>	<b>Konfliktlösungsstrategien und Feedback .....</b>	603	<b>4</b>	<b>Reflexionstechniken .....</b>	629
2.2.1	Konflikte.....	603	<b>4.1</b>	<b>Checklisten .....</b>	629
2.2.2	Kommunikationsspannen .....	603	<b>4.2</b>	<b>Leitfragen .....</b>	631
2.2.3	Konfliktsignale .....	604	<b>4.3</b>	<b>Lerntagebuch .....</b>	633
2.2.4	Mobbing .....	604	<b>4.4</b>	<b>Wissensnetzwerke .....</b>	634
2.2.5	Konfliktlösungen .....	605			
2.2.5.1	Konfliktlösungsstrategien .....	605			
2.2.5.2	Konfliktklärungshilfe durch Dritte .....	607			

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

<b>?</b>	Übungsaufgaben 636
----------	--------------------