

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	38
4.1	Grundsätze der Kommunikation	38
4.2	Die »Vier Seiten einer Nachricht«	40
4.3	Eisberg-Modell der Kommunikation	45
4.4	Leitsätze für den Dialog	45
5	Motivation	50
5.1	Bedürfnispyramide nach Maslow	50
5.2	Arten der Motivation	52

6	Gruppendynamik	56
6.1	Phasen der Gruppenbildung	56
6.2	Typen in der Gruppe	60
6.3	Gerechtigkeit und Gleichbehandlung	65
7	Kritik- und Konfliktgespräche	69
7.1	Ursachen für Konflikte	70
7.2	Konfliktstile	72
7.3	Vorbereitung eines Konfliktgesprächs	75
7.4	Durchführung eines Konfliktgesprächs	78
7.5	Sechs-Phasen-Modell des Konfliktgesprächs	80
7.6	Das Wertequadrat	83
8	Mitarbeitergespräche	85
8.1	Vorbereitung eines Mitarbeitergesprächs	87
8.2	Verlauf eines Mitarbeitergesprächs	90
9	Besprechungen	94
9.1	Vorbereitung einer Besprechung	95
9.2	Moderation	98
9.3	Diskussionsregeln	100
9.4	Typen in der Besprechung	102
10	Problematischer Alkoholkonsum	106
10.1	Anzeichen von Suchtverhalten	108
10.2	Rechtliche Rahmenbedingungen	110
10.3	Vorbereitung und Durchführung des Konfliktgesprächs »Sucht«	113
10.4	Therapietrichter	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