

# Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Einführung</b> .....	<b>7</b>
<b>2</b>	<b>Kompetenzen einer Führungskraft</b> .....	<b>9</b>
2.1	Fach- und Führungswissen .....	9
2.2	Delegation von Aufgaben .....	14
2.3	Wahrnehmung, JOHARI-Fenster .....	16
2.4	Führungsfehler .....	20
<b>3</b>	<b>Führungsverhalten</b> .....	<b>25</b>
3.1	Spannungsfeld der Führungskraft .....	25
3.2	Vier-Felder-Modell der Vorgesetztenorientierung ..	29
3.3	Führungsstile .....	32
<b>4</b>	<b>Kommunikation</b> .....	<b>38</b>
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
<b>5</b>	<b>Motivation</b> .....	<b>50</b>
5.1	Bedürfnispyramide nach Maslow .....	50
5.2	Arten der Motivation .....	52

<b>6</b>	<b>Gruppendynamik</b> .....	56
6.1	Phasen der Gruppenbildung .....	56
6.2	Typen in der Gruppe .....	60
6.3	Gerechtigkeit und Gleichbehandlung .....	65
<b>7</b>	<b>Kritik- und Konfliktgespräche</b> .....	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
<b>8</b>	<b>Mitarbeitergespräche</b> .....	85
8.1	Vorbereitung eines Mitarbeitergesprächs .....	87
8.2	Verlauf eines Mitarbeitergesprächs .....	90
<b>9</b>	<b>Besprechungen</b> .....	94
9.1	Vorbereitung einer Besprechung .....	95
9.2	Moderation .....	98
9.3	Diskussionsregeln .....	100
9.4	Typen in der Besprechung .....	102
<b>10</b>	<b>Problematischer Alkoholkonsum</b> .....	106
10.1	Anzeichen von Suchtverhalten .....	108
10.2	Rechtliche Rahmenbedingungen .....	110
10.3	Vorbereitung und Durchführung des Konflikt- gesprächs »Sucht« .....	113
10.4	Therapietrichter .....	116

<b>11</b>	<b>Umgang mit belastenden Einsatzsituationen .</b>	<b>120</b>
11.1	Belastungen im Einsatz .....	121
11.2	Belastungsstörungen .....	125
11.3	Prävention .....	127
11.4	Hilfsangebote der Psychosozialen Unterstützung .	129
<b>12</b>	<b>Literaturhinweise .....</b>	<b>133</b>