

Inhaltsverzeichnis

1 Ganzheitliches Lernen

1.1	Der Begriff „Lernen“	11
1.2	Voraussetzungen und Einflussfaktoren des Lernens	12
1.2.1	Anatomische Voraussetzungen (Gehirnstruktur)	12
1.2.2	Physiologische und psychologische Voraussetzungen des Lernens	15
1.2.3	Lernhemmende Faktoren	18
1.2.4	Lernfördernde Faktoren	19
1.3	Lernformen	25
1.3.1	Klassische Konditionierung	25
1.3.2	Operante Konditionierung	27
1.3.3	Lernen am Modell	30
1.4	Kreative Lerntechniken	33
1.4.1	Brainstorming	33
1.4.2	Methode 635 (Brainwriting)	34
1.4.3	Morphologischer Kasten	35
1.4.4	Mindmapping	36
1.4.5	Mnemotechnik	37
1.5	Zeitmanagement	39
1.5.1	Analyse des Ist-Zustands	40
1.5.2	ALPEN-Methode	42
1.5.3	Prioritäten setzen	43

2 Referate und Präsentationen durchführen

2.1	Anfertigung von wissenschaftlichen Facharbeiten	47
2.1.1	Durchführung der Facharbeit	47
2.1.2	Gestaltung der Facharbeit	49
2.2	Rhetorik (Redekunst)	52
2.2.1	Redeinhalt	53
2.2.2	Sprache	54
2.2.3	Auftreten	56
2.3	Präsentation	58
2.3.1	Elemente einer guten Präsentation	59
2.3.2	Struktur einer Präsentation	60
2.3.3	Vortragstechnik	61
2.3.4	Visualisierung	63
2.3.5	Optische Rhetorik	67

3 Kommunikation reflektieren und gestalten

3.1	Grundlagen kommunikativer Prozesse	69
3.1.1	Kommunikationsmittel	69
3.1.2	Metakommunikation	70

3.2	Kommunikationsgrundsätze nach Watzlawick	71
3.3	Kommunikationsmodell von Schulz von Thun	73
3.4	Kommunikationsstörungen	76
3.4.1	Das „Lieblingsohr“ – Probleme auf der Empfängerseite	76
3.4.2	Mangelnde Kommunikationsbereitschaft – Probleme auf der Senderseite	78
3.5	Kommunikationstechniken	79
3.5.1	Fragetechnik	80
3.5.2	Aktives Zuhören	83
3.5.3	Ich-Botschaft	85
3.5.4	Feedback	87
3.6	Das innere Team	88
3.7	Das Werte- und Entwicklungsquadrat von Schulz von Thun	92
3.8	Gewaltfreie Kommunikation von Marshall B. Rosenberg	93
3.9	Schwierige Gespräche planen und führen	97
3.9.1	Gesprächshaltungen	97
3.9.2	Gesprächsvorbereitung	98
3.9.3	Gesprächsaufbau	99
3.9.4	Mitarbeitergespräch	100
3.9.5	Kritikgespräch	102
3.9.6	Kundengespräch	104
3.10	Argumentieren und verhandeln	106

4 Motivationsprozesse darstellen und erklären

4.1	Der Begriff „Motivation“	111
4.2	Bedürfnisstruktur von Mitarbeitern analysieren	111
4.2.1	Psychoanalytischer Ansatz	112
4.2.2	Typologie der Persönlichkeit nach C. G. Jung	115
4.2.3	Fünf-Faktoren-Modell (Big-Five-Modell)	116
4.2.4	Work-Life-Balance	120
4.3	Motivationsarten	123
4.3.1	Arbeitsmotivation	123
4.3.2	Leistungsmotivation	124
4.3.3	Intrinsische Motivation am Beispiel des Erlebnisses von Flow	126
4.3.4	Selbstmotivation	128
4.4	Leistungsbestimmende Faktoren	130
4.5	Motivationsmodelle analysieren und auswerten	133
4.5.1	Inhaltsorientierte Theorien	134
4.5.2	Prozessorientierte Theorien	142
4.6	Gruppendynamische Prozesse beschreiben	148
4.6.1	Bestimmungsmerkmale einer Gruppe	149
4.6.2	Phasen der Gruppenbildung (Modell nach Tuckman)	150
4.6.3	Die innere Ordnung einer Gruppe	150
4.6.4	Kommunikationsstrukturen einer Gruppe	153
4.6.5	Gruppenregeln	156
4.6.6	Leistungsfähigkeit einer Gruppe	157
4.6.7	Gruppenführung	158

5 Mit Konflikten angemessen umgehen

5.1	Der Begriff „Konflikt“	161
5.2	Konfliktformen	161
5.3	Konfliktarten	163
5.4	Mobbing	167
5.5	Konfliktablauf	171
5.6	Konfliktursachen unterscheiden	172
5.6.1	Selbstbild – Fremdbild	173
5.6.2	Problem der Wahrnehmung	174
5.6.3	Führungsfehler	178
5.6.4	Unternehmenspolitik	180
5.7	Konfliktanalyse am Beispiel der Transaktionsanalyse (TA)	180
5.7.1	Persönlichkeitsstruktur	180
5.7.2	Das Egogramm	183
5.7.3	Die Transaktionen	183
5.7.4	Konflikte als Spielsituationen	188
5.7.5	Das Drama-Dreieck	190
5.7.6	Lebenseinstellungen	191
5.8	Konstruktiver Umgang mit Konflikten	193
5.8.1	Konfliktdiagnose	194
5.8.2	Konfliktlösungsstrategie nach Gordon	194
5.8.3	Umgang mit Killerphrasen	196
5.9	Konfliktlösungsmodelle	197
5.9.1	Sechs-Stufen-Methode nach Gordon	197
5.9.2	Die Harvard-Methode	198
5.9.3	Mediation	201
5.10	Moderationstechnik	203

6 Sich selbst und andere führen

6.1	Führung und Unternehmenskultur	210
6.1.1	Begriffsklärung	210
6.1.2	Gesellschaft im Umbruch	210
6.1.3	Elemente der Unternehmenskultur	211
6.1.4	Anforderungen an die Führungskräfte	213
6.1.5	Symptome und Beurteilung der Unternehmenskultur	214
6.1.6	Bereiche der Unternehmenskultur	215
6.1.7	Einführung der Unternehmenskultur	216
6.1.8	Corporate Governance	218
6.2	Grundlagen der betrieblichen Führung	219
6.2.1	Merkmale einer Führungskraft	221
6.2.2	Aufgaben einer Führungspersönlichkeit	223
6.2.3	Führungsverhalten und Autorität	223
6.3	Organisationsstrukturen	226
6.3.1	Betriebliche Organisation	227
6.3.2	Betriebliche Aufbauorganisation	228
6.3.3	Organisationsformen	233
6.3.4	Stellenbeschreibung	235

6.3.5	Leitungssysteme	237
6.3.6	Entscheidungssysteme	239
6.4	Führungsfunktionen	240
6.4.1	Menschenbild und Führungsverhalten	240
6.4.2	Lokomotion und Kohäsion	242
6.4.3	Sachorientiertes Führungsverhalten	243
6.4.4	Personenorientiertes Führungsverhalten	244
6.4.5	Eindimensionale Führungsstile	244
6.4.6	Mehrdimensionale Führungsstile	248
6.5	Führung in der Praxis	253
6.6	Managementmodelle	256
6.6.1	Übersicht über die Managementmodelle	256
6.6.2	Management by delegation (Mbd)	257
6.6.3	Management by objectives (Mbo)	259
6.6.4	Management by exceptions (Mbe)	262
6.6.5	Sonstige Führungstechniken	264
6.7	Moderne Formen der Arbeitsorganisation	265
6.7.1	Notwendigkeit zur Kooperation	265
6.7.2	Ziele von Leanproduction	267
6.7.3	Kundenorientierung	268
6.7.4	Kanban	270
6.7.5	Make-or-buy-Entscheidung (Outsourcing)	272
6.7.6	Kaizen (KVP)	274
6.7.7	Projektorganisation	279
6.7.8	Qualitätsmanagement	287
6.8	Neue Rollen für Führungskräfte	290
6.9	Spezielle Führungsaufgaben	294
6.9.1	Umgang mit Alkohol am Arbeitsplatz	294
6.9.2	Einen Mitarbeiter abmahnen	299
6.9.3	Beurteilung der Mitarbeiter	302

7 Bewerbungsprozesse gestalten

7.1	Anwerbung und Auswahl von Mitarbeitern	310
7.2	Bewerbungsverfahren	311
7.2.1	Auswerten von Stellenanzeigen	311
7.2.2	Die Bewerbung	312
7.2.3	Bewerbungsmappe	316
7.2.4	Onlinebewerbungen	317
7.3	Vorstellungsgespräch	319
7.4	Assessment-Center	322
	Weiterführende Literaturhinweise	326
	Stichwortverzeichnis	328
	Bildquellenverzeichnis	333