

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	1
	<i>Sven Pastoors</i>	
1.1	Was ist eine Kompetenz?	1
1.2	Kategorien beruflicher Handlungskompetenzen	1
1.3	Lassen sich Kompetenzen messen?	4
	Literatur	5

I Sozial-kommunikative Kompetenzen

2	Bedeutung sozialer Kompetenzen	9
	<i>Helmut Ebert</i>	
2.1	Bedeutung sozialer Kompetenzen für den Erfolg von Kommunikation	9
2.2	Kooperation	9
2.3	Vertrauen	11
2.4	Aufmerksamkeit	13
2.5	Emotionale Intelligenz	14
	Literatur	16

3	Kommunikationsmodelle: Grundlagen	19
	<i>Helmut Ebert</i>	
3.1	Kommunikation	19
3.2	Grundlegende Modelle der Kommunikation	20
3.3	Kommunikation als Übermittlung von Informationen	21
3.4	Kommunikation als Übermittlung mehrdeutiger Nachrichten	22
	Literatur	24

4	Kommunikationsmodelle: Umfassendere Erklärungsansätze	25
	<i>Helmut Ebert</i>	
4.1	Kommunikation als Handlung	25
4.2	Kommunikation als Beziehungsarbeit	27
4.3	Kommunikation als Voraussetzung für Kooperation	29
4.4	Kommunikation als Prozess zum Erhalt sozialer Systeme	30
	Literatur	32

5	Formen der Kommunikation	33
	<i>Helmut Ebert, Joachim H. Becker</i>	
5.1	Die Kommunikationspyramide	33
5.2	Verbale Kommunikation	34
5.3	Paraverbale Kommunikation	36
5.4	Nonverbale Kommunikation (Körpersprache)	37
5.5	Extraverbale Kommunikation	40
5.6	Aktives Zuhören	41
	Literatur	42

6	Persönliche Kompetenzen	43
	<i>Joachim H. Becker, Sven Pastoors</i>	
6.1	Definition und Begrifflichkeiten	43
6.2	Wertebewusstsein und persönliche Wertekompetenz	44
6.3	Zielorientierung	45
6.4	Verantwortungsbewusstsein	46
6.5	Selbstreflexion und Veränderungsbereitschaft	46
6.6	Flexibilität	47
6.7	Einsatzbereitschaft	48
6.8	Eigeninitiative	48
	Literatur	49
7	Sozial-kommunikative Kompetenzen	51
	<i>Joachim H. Becker, Sven Pastoors</i>	
7.1	Definition und Begrifflichkeiten	51
7.2	Empathie	51
7.3	Kommunikationsfähigkeit	52
7.4	Durchsetzungsvermögen	53
7.5	Konfliktfähigkeit	54
7.6	Team- und Integrationsfähigkeit	55
7.7	Anpassungsfähigkeit	55
7.8	Kritikfähigkeit	56
7.9	Fähigkeit, angemessenes Feedback zu geben	57
	Literatur	58
8	Präsentieren und Visualisieren	59
	<i>Sven Pastoors</i>	
8.1	Definition und Begrifflichkeiten	59
8.2	Vorbereitung einer Präsentation	60
8.3	Durchführung der Präsentation	62
8.4	Medien zur Visualisierung	65
8.5	Handout und Thesenpapier	67
	Literatur	67
II	Methodenkompetenzen	
9	Berufliche Methodenkompetenzen	71
	<i>Sven Pastoors</i>	
9.1	Begrifflichkeiten	71
9.2	Der Problemlösungsprozess	72
9.3	Analytisches Denken	76
9.4	Systematisch-methodisches Denken	78
9.5	Organisationsfähigkeit	78
	Literatur	79

10	Kreativität	81
	<i>Sven Pastoors</i>	
10.1	Begriff der Kreativität	81
10.2	Kreatives Denken	82
10.3	Kreativität als Voraussetzung für Innovationen	83
10.4	Veränderungsbereitschaft	85
10.5	Veränderungsfähigkeit	86
10.6	Veränderungsmöglichkeiten	86
	Literatur	88
11	Kreativitätstechniken	89
	<i>Joachim H. Becker</i>	
11.1	Arten der Kreativitätstechniken	89
11.2	Kreativ-intuitive Methoden	90
11.3	Systematische-analytische Methoden	95
11.4	Methoden zur Lösung komplexer Probleme	97
11.5	Auswahl und Bewertung der Ideen	98
11.6	Methoden zur Entscheidungsfindung	99
	Literatur	102
12	Lernkompetenz	103
	<i>Sven Pastoors</i>	
12.1	Begrifflichkeiten	103
12.2	Lernbereitschaft	105
12.3	Lernfähigkeit	106
12.4	Lernmöglichkeiten	109
	Literatur	110
13	Selbst- und Zeitmanagement	113
	<i>Joachim H. Becker</i>	
13.1	Abgrenzung der beiden Begriffe	113
13.2	Selbstmanagement	113
13.3	Persönliche Veränderungen gestalten	115
13.4	Zeitmanagement	117
13.5	Methoden für effizientes Arbeiten	121
	Literatur	124
14	Medienkompetenz	125
	<i>Helmut Ebert</i>	
14.1	Begriff der Medienkompetenz	125
14.2	Bereiche der Medienkompetenz	125
14.3	Umgang mit modernen Kommunikationsmedien	126
14.4	Digitale Kompetenzen	129
	Literatur	131

III Managementkompetenzen

15	Management Skills	135
	<i>Sven Pastoors</i>	
15.1	Begrifflichkeiten	135
15.2	Führung	135
15.3	Mitarbeitermotivation	139
15.4	Ethik	142
15.5	Respekt	144
	Literatur	147
16	Werteorientierte Führung	149
	<i>Sven Pastoors</i>	
16.1	Begriff der wertorientierten Führung	149
16.2	Führungskräfte im Sinne einer wertorientierten Führung	150
16.3	Vertrauen signalisieren	150
16.4	Verantwortung übernehmen	151
16.5	Integrität und Zuverlässigkeit	152
16.6	Respekt gegenüber den Mitarbeitern	154
	Literatur	155
17	Teams	157
	<i>Joachim H. Becker</i>	
17.1	Teamarbeit	157
17.2	Definitionen des Begriffs „Team“	157
17.3	Gruppenrollen nach Quinn	159
17.4	Belbins Rollenmodell	159
17.5	Die vier Teamrollen nach Haeske	161
	Literatur	166
18	Teamführung	167
	<i>Joachim H. Becker</i>	
18.1	Teamführung	167
18.2	Teamphasen nach Bruce Tuckman	167
18.3	Kommunikationsstrukturen	169
18.4	Teamentwicklung	170
	Literatur	171
19	Konflikte	173
	<i>Joachim H. Becker</i>	
19.1	Grundlagen	173
19.2	Konfliktarten	174
19.3	Konflikteskalation	175
19.4	Konfliktkommunikation	179
	Literatur	181
20	Konfliktmanagement	183
	<i>Joachim H. Becker</i>	
20.1	Modelle zur Konfliktbewältigung	183

20.2	Grundmodelle zur Konfliktbewältigung nach Schwarz.....	183
20.3	Das „Konflikt Modell“ von Thomas und Kilmann	186
20.4	Konfliktbewältigung nach Königswieser.....	188
20.5	Sechs Phasen der Konfliktbewältigung nach Haeske.....	189
	Literatur.....	191
21	Umgang mit Mobbing, sexueller Belästigung und Stalking.....	193
	<i>Joachim H. Becker</i>	
21.1	Grundlagen	193
21.2	Mobbing	193
21.3	Sexuelle Belästigung	197
21.4	Stalking	198
	Literatur.....	199
22	Umgang mit Diskriminierung und sozialer Ungleichbehandlung.....	201
	<i>Joachim H. Becker</i>	
22.1	Grundlagen des respektvollen Umgangs	201
22.2	Diskriminierung.....	201
22.3	Soziale Ungleichbehandlung	205
	Literatur.....	206

IV Interkulturelle Kompetenz

23	Kulturelle Identität.....	211
	<i>Helmut Ebert, Sven Pastoors</i>	
23.1	Der Kulturbegriff: Was ist Kultur?	211
23.2	Begriff der kulturellen Identität	212
23.3	Kulturdimensionen nach Hofstede	215
23.4	Kulturelle Dilemmata.....	217
	Literatur.....	218
24	Interkulturelle Kompetenz	219
	<i>Helmut Ebert, Sven Pastoors</i>	
24.1	Begriff der interkulturellen Kompetenz.....	219
24.2	Bedeutung interkultureller Handlungskompetenz	219
24.3	Interkulturelle Kommunikation.....	221
	Literatur.....	224
25	Interkulturelles Lernen.....	225
	<i>Helmut Ebert, Sven Pastoors</i>	
25.1	Definition interkulturelles Lernen	225
25.2	Inhalte des interkulturellen Lernens	226
25.3	Formen des interkulturellen Lernens	226
	Literatur.....	230
	Serviceteil	231
	Stichwortverzeichnis	232