

Inhaltsverzeichnis

Vorwort.....	7
9 Führung & Zusammenarbeit	11
9.1 Zusammenarbeit	11
9.1.1 Persönlichkeit und berufliche Entwicklung	11
9.1.2 Entwicklung des Sozialverhaltens.....	11
9.1.3 Psychologische und soziologische Aspekte	12
9.1.4 Zielorientiertes Führen.....	13
9.1.4.1 Grundsätze für zielorientiertes Führen	13
9.1.4.2 Führungsstile.....	16
9.1.4.3 Führungsmethoden.....	24
9.1.4.4 Führungsdefizite u. Maßnahmen der Abhilfe....	28
9.2 Mitarbeitergespräche.....	31
9.2.1 Anerkennungs- und Kritikgespräche	33
9.2.2 Beurteilungen/Beurteilungsgespräche	34
9.2.2.1 Ziele, Anlässe und Grundsätze.....	34
9.2.2.2 Beurteilungskriterien und -systeme	35
9.2.2.3 Ablauf des Beurteilungsgesprächs.....	37
9.2.2.4 Beurteilungsfehler/Beobachtungsfehler	37
9.3 Konfliktmanagement.....	39
9.3.1 Konflikte und Ursachen	39
9.3.2 Maßnahmen zur Vermeidung von Konflikten	40
9.3.3 Maßnahmen im Umgang mit Konflikten	41
9.3.4 Überwindung von Widerständen	44
9.4 Mitarbeiterförderung	45
9.4.1 Personalentwicklung (PE).....	45
9.4.2 Potenzialanalyse.....	49
9.4.3 Personaleinschätzung.....	50

9.5 Ausbildung.....	53
9.5.1 Rechtliche Rahmenbedingungen.....	53
9.5.2 Ausbilder-Eignungsverordnung (AEVO).....	62
9.5.3 Anforderungen an die Eignung der Ausbilder	62
9.5.4 Beteiligte und Mitwirkende an der Ausbildung	63
9.5.5 Ergänzende Bildungsmaßnahmen.....	64
9.5.6 Prüfungsdurchführung	65
9.5.7 Ausstattung der Arbeitsumgebung	65
9.5.8 Unterweisung	66
9.5.9 Außer- und überbetriebliche Ausbildung	71
9.5.10 Maßnahmen der Personalentwicklung	72
9.6 Moderation von Projektgruppen	75
9.6.1 Arbeitsgruppen, Teams und Projektgruppen	75
9.6.2 Moderation von Arbeits-/Projektgruppen.....	77
9.6.3 Steuern von Arbeits- und Projektgruppen.....	82
9.6.3.1 Phasen der Prozesssteuerung.....	82
9.6.3.2 Verhalten von Gruppenmitgliedern	82
9.6.4 Projektabschluss durch Projektleitung	83
9.7 Präsentationstechniken	84
9.7.1 Ziel und Gegenstand einer Präsentation	84
9.7.2 Voraussetzungen einer Präsentation	84
9.7.2.1 Rhetorik (Redekunst)	85
9.7.2.2 Gestaltungselemente.....	85
9.7.3 Präsentation vorbereiten	89
9.7.3.1 Thema und Ziel der Präsentation	89
9.7.3.2 Zielgruppenanalyse.....	90
9.7.3.3 Inhaltliche Vorbereitung	91
9.7.3.4 Organisatorische Vorbereitung.....	91
9.7.4 Präsentation umsetzen.....	92
9.7.4.1 Einleitung, Hauptteil und Abschluss	92
9.7.4.2 Umgang mit unvorhergesehenen Tatsachen.....	94
9.7.4.3 Nachbereitung einer Präsentation	95

Anhang T: Tipps zur Prüfung.....96

Anhang S: Statistik der Prüfungsthemen98

Stichwortverzeichnis/Register (R).....107