

1 Kommunikation und Beruf	6
2 Lernen und Arbeiten	8
A Einflüsse auf den Lernprozess – Wie lernt man eigentlich?	8
B Lern- und Arbeitsvoraussetzungen – Wissen erwerben und Wissen nutzen	11
C Lern- und Arbeitstechniken – lernfördernde und lernhemmende Faktoren	14
3 Arbeitstechniken in der Projektarbeit – Recherchieren, dokumentieren, moderieren	18
Fallstudien: An einem Projekt arbeiten – von der Auftragsvergabe bis zur Präsentation der Ergebnisse	
A Anforderungen an ein Projekt analysieren – Leistungen planen	18
B Mit Kreativitätstechniken Ideen für ein Projekt finden	21
C Moderation in der Projektarbeit – Aus Ideen Lösungsansätze entwickeln	24
D Informationen beschaffen	28
E Informationen auswerten, Ergebnisse dokumentieren	34
F Arbeitsergebnisse aus einer Gruppenarbeit vorstellen	41
4 Präsentieren	44
A Grundlagen: Bewertungskriterien	44
B Vorbereitung und Ablaufplanung	49
C Durchführung einer Präsentation	54
Fallstudie 1: Zielformulierung und Zielgruppenanalyse	58
Fallstudie 2: Informationsauswahl und Verständlichkeit	60
Fallstudie 3: Visualisierung, Einsatz von Präsentationsmedien	63

5 Grundlagen der Kommunikation		70
A	Grundlagen der Verständlichkeit	70
B	Verständigung auf verschiedenen Kanälen – Verbale und nonverbale Kommunikation	73
C	Das Vier-Seiten-Modell – Direkte und indirekte Aussagen	75
D	Kommunikationsklippen: Gelungene und gestörte Kommunikation	78
E	Selbstbild und Fremdbild	82
Fallstudie 1: Nonverbale Kommunikation		86
Fallstudie 2: „Man kann nicht nicht kommunizieren“		88
6 Rhetorik – Vortragstechnik		90
A	Die Wirkungsmittel der Rhetorik	90
B	Aufbau einer Rede	92
C	Ausschmückung des Redetextes – Rhetorische Mittel	94
D	Vortrag der Rede – Sprechtechnik	96
E	Vortrag der Rede – Körpersprache	98
7 Kommunikation als Interaktion		100
A	Feedback – Aktives Zuhören	100
B	Die Beziehung und das Rollenverhalten im Gespräch	104
C	Authentizität als Gesprächshaltung	107
D	Partnerzentrierung und Empathie	110
E	Argumentieren im Verkaufsgespräch	112
F	Diskussionsbeiträge formulieren	115
Fallstudie: Besprechungen und Konferenzen bewerten		117
8 Grundlagen der Motivation		118
A	Einflussfaktoren auf die Motivation	118
B	Motivationsfördernde Maßnahmen	120
C	Arbeitsmotivation – Arbeitszufriedenheit – Selbstwert	123
D	Motivation – Grundlage für Erfolg?	127
E	Ein Modell der Arbeitsmotivation	130

9 Konflikte – Grundlagen, Auswirkungen, Lösungen 132

- A Grundlagen von Konflikten 132
- B Auswirkungen von Konflikten am Arbeitsplatz 134
- C Innere Konflikte 136
- D Konflikte analysieren – Ich-Zustände 138
- E Konflikte analysieren – Transaktionen und Drama-Dreieck 143
- F Bewältigung von Konflikten: Verhandeln 148
- G Bewältigung von Konflikten: Konstruktive Kritikgespräche –
angriffsarme Formulierungen 152
- H Bewältigung von Konflikten: Auf persönliche Angriffe reagieren 156

10 Führung und Organisation des Führens 159

- A Grundlagen der Führung 159
- B Führungspersönlichkeit 163
- C Führungsverhalten 167
- D Führungsverhalten verstehen und optimieren –
„Strokes“ und Höflichkeit 172
- E Behandlung von Mitarbeiterproblemen 177
- F Formen der Arbeitsorganisation – Teamarbeit 182
- G Organisationsstrukturen 186
- H Unternehmenskultur, Corporate Identity, symbolische Führung 192

11 Prüfungsvorbereitung 196

- Leistungsaufgabe I –**
Herr Schröder in der Krise 196

- Leistungsaufgabe II –**
Katja Maurers „Kaminaufstieg“ – vom Teammitglied zur Teamleiterin 199

- Leistungsaufgabe III –**
Führungsstile in der Praxis 202

- Sachregister 205