

# Inhaltsverzeichnis

Vorwort . . . . .	V
Inhaltsübersicht . . . . .	VII
<b>A. Schlüsselqualifikationen für die berufliche Handlungskompetenz . . . . .</b>	<b>1</b>
<b>B. Selbstkompetenz . . . . .</b>	<b>5</b>
I. Zielplanung . . . . .	5
1. Zielbildungsprozess . . . . .	5
2. Prioritäten setzen . . . . .	6
II. Zeitmanagement . . . . .	10
1. Einflussfaktoren . . . . .	10
2. Diagnose des eigenen Umgangs mit der Zeit . . . . .	10
3. Tagesplanung . . . . .	16
<b>C. Kommunikationskompetenzen . . . . .</b>	<b>19</b>
I. Kommunikationsgrundlagen . . . . .	19
1. Kommunikationsformen . . . . .	19
2. Zur Analyse des Kommunikationsverhaltens . . . . .	23
2.1 Kommunikationsprozess . . . . .	23
2.2. Vier-Ebenen-Modell nach Schulz von Thun . . . . .	24
2.3 Kommunikationsregeln nach Watzlawick . . . . .	28
2.4 Transaktionsanalyse nach Berne und Harris . . . . .	34
II. Ausgewählte Kommunikationstechniken . . . . .	46
1. Fragetechniken . . . . .	47
2. Zuhören . . . . .	48
3. Feedback . . . . .	50
4. Senden von Ich-Botschaften . . . . .	57
5. Argumentationstechniken . . . . .	57
6. Fünfsatztechnik . . . . .	59
7. Körpersprache . . . . .	60

III. Gesprächsführung . . . . .	63
1. Gesprächsvorbereitung . . . . .	63
1.1 Zielformulierung . . . . .	63
1.2 Organisation . . . . .	64
2. Gesprächsführung in ausgewählten Situationen . . . . .	65
2.1 Mitarbeitergespräch . . . . .	65
2.2 Verkaufsgespräch . . . . .	71
2.3 Bewerbergespräch . . . . .	74
3. Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern . . . . .	79
IV. Konfliktgespräch und Mediation . . . . .	82
1. Konfliktarten und -stufen . . . . .	82
2. Konfliktgespräch . . . . .	86
3. Mediation . . . . .	88
3.1 Mediator . . . . .	88
3.2 Ziele und Anwendungsgebiete . . . . .	89
3.3 Mediationsprozess . . . . .	90
3.4 Harvard-Konzept als Variante . . . . .	93
V. Präsentationstechnik . . . . .	94
1. Präsentation vorbereiten . . . . .	94
1.1 Thema und Ziel . . . . .	94
1.2 Zielgruppe . . . . .	95
1.3 Inhalt der Präsentation . . . . .	97
1.4 Visualisierung der Inhalte . . . . .	97
1.5 Organisatorisches . . . . .	104
2. Präsentation halten . . . . .	106
2.1 Eröffnung . . . . .	106
2.2 Hauptteil . . . . .	108
2.3 Abschluss . . . . .	109
VI. Moderationstechniken . . . . .	109
1. Auftreten eines „guten“ Moderators . . . . .	110
2. Instrumente . . . . .	112
2.1 Kennenlern-Matrix . . . . .	112
2.2 Ein- und Mehrpunkt-Abfrage . . . . .	113
2.3 Blitzlicht . . . . .	114
2.4 Karten-Antwort-Verfahren . . . . .	115
2.5 Zuruf-Antwort-Verfahren . . . . .	116
2.6 Fragen- und Themenspeicher . . . . .	117

---

2.7	Gewichtungsverfahren	118
2.8	Moderierte Diskussion	119
2.9	Kleingruppenarbeit	120
2.10	Maßnahmenplan	121
<b>D.</b>	<b>Kreativität</b>	<b>123</b>
I.	Kreatives Denken	123
II.	Erkenntnisse der Kreativitätsforschung	124
III.	Kreativität im Unternehmen	127
IV.	Ausgewählte Kreativitätstechniken	129
1.	Brainstorming	129
2.	Methode 6-3-5 (Brainwriting)	130
3.	Osborn-Checkliste	132
4.	Mind Mapping	132
5.	Walt-Disney-Strategie	137
6.	Morphologischer Kasten	139
V.	Methode des „Sechs-Hüte-Denkens“	142
1.	Die sechs Hüte	142
2.	Anwendungsmöglichkeiten der Methode	144
	Literaturverzeichnis	147
	Sachverzeichnis	151