

Inhaltsverzeichnis

I.	Grundlagen	11
1.	Soziale Kompetenzen in der Personalentwicklung <i>Uwe Peter Kanning</i>	13
1.1	Soziale Kompetenzen und sozial kompetentes Verhalten	14
1.2	Entstehung sozial kompetenten Verhaltens	20
1.3	Entstehung sozial inkompetenten Verhaltens	24
1.4	Förderung sozial kompetenten Verhaltens	30
1.5	Literatur	34
II.	Wissensorientierte Verfahren	37
2.	Videobasierte Lernsoftware zur Förderung kommunikativer Kompetenzen <i>Elmar Stahl, Carmen Zahn & Tina Seidel</i>	39
2.1	Einsatz von Video zum Erwerb kommunikativer Kompetenzen.....	41
2.2	Videobasierte Lernsoftware	43
2.3	Anwendungsbeispiele	60
2.4	Ausblick	66
2.5	Literatur	67
3.	Culture Awareness Training: interkulturelle Erfahrungen mit synthetischen Kulturen <i>Katharina Klinge, Anette Rohmann & Ursula Piontkowski</i>	71
3.1	Kulturtheoretischer Hintergrund.....	73
3.2	Lernziele des Trainings.....	78
3.3	Methodischer Hintergrund.....	78
3.4	Gestaltung und Inhalte	87
3.5	Nutzen und Anwendungsmöglichkeiten.....	95
3.6	Literatur	96
III.	Verhaltensorientierte Verfahren	101
4.	Einführung regelmäßiger Feedbackgespräche bei der MediaCom Agentur für Medienberatung <i>Nina Bergmann</i>	103
4.1	Der Ausgangspunkt – Mitarbeiterbefragung	104
4.2	Einwicklung des Gesprächsleitfadens	104
4.3	Schulung sozialer Kompetenz	107
4.4	Einführung von Feedbackgesprächen Teil 1: Vortrag.....	108

4.5	Einführung von Feedbackgesprächen Teil 2: Seminar	110
4.6	Begleitung von Mitarbeitergesprächen	114
4.7	Fazit	115
4.8	Literatur	115
5.	Telefontrainings im Rahmen moderner Personalentwicklung	
	<i>Matthias Schulte</i>	117
5.1	Inhalte eines Telefontrainings.....	117
5.2	Trainingsmodule zur Förderung sozialer Kompetenzen in Telefontrainings	119
5.3	Zusammenfassung und Ausblick	138
5.4	Literatur	139
6.	Interviewertraining	
	<i>Uwe Peter Kanning</i>	141
6.1	Inhalte des Trainings.....	142
6.2	Ablauf des Trainings.....	149
6.3	Didaktik des Trainings.....	154
6.4	Schlussbetrachtung	158
6.5	Literatur	158
7.	Umgang mit Kunden: Kundenzufriedenheit und Beschwerdemanagement	
	<i>Meinold T. Thielsch, Torsten Brandenburg & Uwe Peter Kanning</i>	161
7.1	Kundenzufriedenheit.....	162
7.2	Beschwerdemanagement	166
7.3	Training Kundenzufriedenheit und Beschwerdemanagement.....	171
7.4	Fazit	177
7.5	Literatur	177
8.	Entwicklung von Führungskompetenzen im Senior-Management eines Industriekonzerns	
	<i>Marcus Heidbrink & Katharina Kusenber</i> g	181
8.1	Besonderheiten der Führungskräfteentwicklung im Senior-Management ...	181
8.2	Prozess der Senior-Management-Entwicklung bei ThyssenKrupp Technologies.....	185
8.3	Das Development Center als Ausgangspunkt einer individuellen Senior-Management-Entwicklung	187
8.4	Maßnahmen zur Entwicklung der Führungskompetenzen bei Senior-Managern	190
8.5	Fallbeispiel.....	193
8.6	Literatur	194

9.	Konfliktmanagement in Organisationen <i>Katja Werperts</i>	197
9.1	Einführung	197
9.2	Begriffsbestimmungen	200
9.3	Wesentliche Aspekte betrieblichen Konfliktverhaltens	201
9.4	Das Konflikttraining	203
9.5	Literatur	213
10.	Fehlermanagement-Training – Entwicklung sozialer Kompetenzen und der Umgang mit Fehlern in Risiko-Arbeitsbereichen <i>Torsten Brandenburg & Thomas Faber</i>	215
10.1	Hintergrund	215
10.2	Zielgruppen der Trainingsmaßnahmen	219
10.3	Bedarfsanalyse und Konzeption der Trainings	220
10.4	Inhalt und Aufbau des Trainings	221
10.5	Fazit und Ausblick	234
10.6	Literatur	235
11.	Trainings interkultureller Kompetenz <i>Stefan Kammhuber & Henriette-Muriel Müller</i>	239
11.1	Interkulturelle Handlungskompetenz – Konzept und Bedeutung	240
11.2	Interkulturelle Trainings als Bestandteil der Personalentwicklung	245
11.3	Trainings interkultureller Handlungskompetenz	250
11.4	Literatur	259
IV.	Beratungsorientierte Verfahren	263
12.	Coaching <i>Bernd Runde</i>	265
12.1	Soziale Kompetenzen	266
12.2	Coaching	266
12.3	Veränderung durch Coaching	267
12.4	Wirkfaktoren im Coaching und Implikationen	272
12.5	Haltung des Coaches	274
12.6	Literatur	275
13.	Personal Commitment <i>Monika Jödden</i>	277
13.1	Struktur und Inhalte	278
13.2	Ablauf der Selbstverpflichtung	279
13.3	Follow-up	284
13.4	Fazit	284
13.5	Literatur	286

14.	Fit für den Vertrieb – ein Trainings- und Coachingprogramm <i>Timm Hüttemann & Peter Zander</i>	287
14.1	Coaching sozialer Kompetenzen im Vertrieb	288
14.2	Das Programm „Fit für den Vertrieb“	290
14.3	Bewertung	296
14.4	Literatur	298
V.	Selbsterfahrungsorientierte Verfahren	299
15.	Outdoor-Trainings <i>Uwe Peter Kanning & Bernward Winter</i>	301
15.1	Grundlagen und Methoden des Outdoor-Trainings	301
15.2	Durchführung und Evaluation eines Outdoor-Trainings	306
15.3	Bewertung und Ausblick	314
15.4	Literatur	315
VI.	Optimierung	317
16.	Steigerung der Effizienz von Personalentwicklungsmaßnahmen <i>Uwe Peter Kanning</i>	319
16.1	Prozessmodell der Personalentwicklung	319
16.2	Bedarfsanalyse	322
16.3	Planung	328
16.4	Durchführung	333
16.5	Evaluation	336
16.6	Fazit	343
16.7	Literatur	343
Die Autorinnen und Autoren des Bandes		347
Autorenverzeichnis		353
Stichwortverzeichnis		361