

Inhaltsverzeichnis

	Kompetenz für Technische Kaufleute 2019	6
	Vorwort zur 1. Auflage	7
	Kompetenzdimensionen / Leistungskriterien	8
Teil A	Mitarbeitende führen	11
	1 Grundlagen der Führung	12
	1.1 Was heisst «führen»?	12
	1.2 Indirekte Führung	13
	1.3 Direkte Führung	14
	Zusammenfassung	16
	Repetitionsfragen	17
	2 Werte in der Führung vermitteln	18
	2.1 Menschenbild	18
	2.2 Werte	20
	2.3 Führungsstil	23
	Zusammenfassung	28
	Repetitionsfragen	29
	3 Führungsfunktionen	30
	3.1 Planen	31
	3.2 Entscheiden	35
	3.3 Umsetzen	37
	3.4 Kontrollieren	41
	Zusammenfassung	42
	Repetitionsfragen	42
	4 Motivieren	44
	4.1 Motivationsmodelle	44
	4.2 Motivationsdynamik	46
	4.3 Motivationsinstrumente nutzen	49
	Zusammenfassung	51
	Repetitionsfragen	52
	5 Führen durch Zielvereinbarung (MbO)	53
	5.1 Schlüsselemente des MbO	53
	5.2 Zielvereinbarungsprozess gemäss MbO	54
	5.3 Unterjährige Zielanpassungen	57
	Zusammenfassung	57
	Repetitionsfragen	57
	6 Delegieren	59
	6.1 Delegierbare und nicht delegierbare Aufgaben	59
	6.2 Konsequenter delegieren	60
	6.3 Delegationsgespräch führen	61
	6.4 Rückdelegation verhindern	62
	Zusammenfassung	64
	Repetitionsfragen	64
	7 Feedback geben und empfangen	66
	7.1 Aufbau eines Feedbacks	67
	7.2 Regeln für das Feedbackgeben	67
	7.3 Regeln für das Feedbackempfangen	69
	7.4 Warum brauchen wir das Feedback?	70
	Zusammenfassung	71
	Repetitionsfragen	72
	8 Teamarbeit gestalten und fördern	74
	8.1 Was heisst «Teamarbeit»?	74
	8.2 Für produktive Arbeitsbedingungen sorgen	76
	8.3 Wir-Gefühl stärken	78
	Zusammenfassung	81
	Repetitionsfragen	81

Teil B	In Ausnahmesituationen führen	83	
	9	Veränderungsprozesse begleiten	84
	9.1	Widerstand ist nicht zwecklos	84
	9.2	Individueller Veränderungsprozess	85
	9.3	Voraussetzungen für Veränderungen	88
	9.4	Veränderungsbereitschaft und -fähigkeit fördern	89
		Zusammenfassung	92
		Repetitionsfragen	93
	10	Schwierige Führungsgespräche	95
	10.1	Anlass für ein schwieriges Führungsgespräch	95
	10.2	Kritikgespräch	96
	10.3	Schlechte-Botschaft-Gespräch	97
		Zusammenfassung	100
		Repetitionsfragen	100
	11	Konflikte erkennen und lösen	102
	11.1	Konfliktwahrnehmung	102
	11.2	Umgang mit Konflikten	106
	11.3	Eskalation eines Konflikts	108
	11.4	Konfliktgespräch	110
		Zusammenfassung	113
		Repetitionsfragen	114
	12	Mobbing am Arbeitsplatz	116
	12.1	Mobbinghandlungen erkennen	116
	12.2	Mobbing verhindern und bekämpfen	118
		Zusammenfassung	119
		Repetitionsfragen	120
Teil C	Sich selbst führen	121	
	13	Zeitmanagement	122
	13.1	Anforderungen an die persönliche Zeitplanung	122
	13.2	Tagesplanung mit der ALPEN-Methode	123
	13.3	Methoden der Prioritätenbildung	126
	13.4	Zeitmanagement regelmässig überprüfen	130
		Zusammenfassung	132
		Repetitionsfragen	133
	14	Ressourcenmanagement	135
	14.1	Zeitbedingter Stress	136
	14.2	Stressmanagement	138
	14.3	Belastbarkeit verbessern	139
	14.4	Stress vorbeugen	141
	14.5	Arbeitsplatzgestaltung	147
		Zusammenfassung	150
		Repetitionsfragen	151
	15	Neue Medien und Netzwerke nutzen	153
	15.1	Neue Medien	153
	15.2	Mediennutzung	158
	15.3	Internet- oder Online-Sucht	159
	15.4	Soziale Netzwerke pflegen	160
		Zusammenfassung	162
		Repetitionsfragen	163
	16	Sich selbst weiterentwickeln	164
	16.1	Persönlicher Entwicklungsprozess	164
	16.2	Persönliche Standortbestimmung	166
	16.3	Umgang mit eigenen Grenzen	169
		Zusammenfassung	170
		Repetitionsfragen	171

Teil D	Anhang	173
	Antworten zu den Repetitionsfragen	174
	Stichwortverzeichnis	188