

Förderung sozialer Kompetenzen in der Personalentwicklung

herausgegeben von
Uwe Peter Kanning

Bibliothek



GÖTTINGEN-BERN-WIEN • PARIS • OXFORD • PRAG
TORONTO • CAMBRIDGE, MA • AMSTERDAM • KOPENHAGEN

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

S

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 N <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>Meinald 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 Kusenberg</i>	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

Inhaltsverzeichnis

9.	Konfliktmanagement in Organisationen <i>Katja Werpers</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 Kamhuber & 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