

Inhalt

| | |
|--|-----------|
| 1 Kommunikation und Beruf | 8 |
| Anlage des Kapitels | 8 |
| Lösungsvorschläge | 9 |
| Formblatt zu A 3, Schülerbuch S. 7 | 12 |
| 2 Lernen und arbeiten | 13 |
| Anlage des Kapitels | 13 |
| A Einflüsse auf den Lernprozess – Wie lernt man eigentlich? | 14 |
| Lösungsvorschläge | 14 |
| B Lern- und Arbeitsvoraussetzungen – Wissen erwerben und Wissen nutzen | 19 |
| Lösungsvorschläge | 19 |
| C Lern- und Arbeitstechniken – lernfördernde und lernhemmende Faktoren | 21 |
| Lösungsvorschläge | 21 |
| Formblatt zu A 2, Schülerbuch S. 8 | 26 |
| Text zur Bearbeitung zu A 2, Schülerbuch S. 12 f. | 27 |
| Text zur Bearbeitung zu A 2, Schülerbuch S. 14 ff. | 28 |
| 3 Arbeitstechniken in der Projektarbeit – Recherchieren, dokumentieren, moderieren | 31 |
| Anlage des Kapitels | 31 |
| A Fallstudie: Anforderungen an ein Projekt analysieren – Leistungen planen | 32 |
| Lösungsvorschläge | 32 |
| B Fallstudie: Mit Kreativitätstechniken Ideen für ein Projekt finden | 35 |
| Lösungsvorschläge | 35 |
| C Fallstudie: Moderation in der Projektarbeit – Aus Ideen Lösungsansätze entwickeln | 37 |
| Lösungsvorschläge | 37 |
| D Fallstudie: Informationen beschaffen | 38 |
| Lösungsvorschläge | 38 |
| E Fallstudie: Informationen auswerten, Ergebnisse dokumentieren | 40 |
| Lösungsvorschläge | 40 |
| F Fallstudie: Arbeitsergebnisse aus einer Gruppenarbeit vorstellen | 44 |
| Lösungsvorschläge | 44 |
| Text zur Bearbeitung zu A 1, Schülerbuch S. 34 ff. | 46 |
| Text zur Bearbeitung zu A 2, Schülerbuch S. 36 ff. | 49 |
| Text zur Bearbeitung zu A 3, Schülerbuch S. 38 ff. | 52 |

4 Präsentieren 54

Anlage des Kapitels 54

A Grundlagen: Bewertungskriterien 55

Anlage des Unterkapitels 55

Lösungsvorschläge 56

B Vorbereitung und Planung 58

Anlage des Unterkapitels 58

Lösungsvorschläge 58

C Durchführung einer Präsentation 66

Anlage des Unterkapitels 66

Lösungsvorschläge 66

Fallstudien 1–3 70

Anlage der Fallstudien 1–3 70

Fallstudie 1: Zielformulierung und Zielgruppenanalyse 71

Lösungsvorschläge 71

Fallstudie 2: Informationsauswahl und Verständlichkeit 73

Lösungsvorschläge 73

Fallstudie 3: Visualisierung, Einsatz von Präsentationsmedien 74

Lösungsvorschläge 74

Formblatt zu A 2, Schülerbuch S. 49 75

Formblatt zu A 3, Schülerbuch S. 50 76

Formblatt zu A 4, Schülerbuch S. 50 77

Formblatt zu A 5, Schülerbuch S. 51 78

Formblatt zu A 7, Schülerbuch S. 52 79

Formblatt zu A 9b), Schülerbuch S. 53 80

Formblatt zu A 2, Schülerbuch S. 54 81

Formblatt zu A 5, Schülerbuch S. 55 82

Formblatt zu A 4, Schülerbuch S. 59 83

5 Grundlagen der Kommunikation 84

Anlage des Kapitels 84

A Grundlagen der Verständlichkeit 85

Anlage des Unterkapitels 85

Lösungsvorschläge 85

B Verständigung auf verschiedenen Kanälen – Verbale und nonverbale Kommunikation 88

Anlage des Unterkapitels 88

Lösungsvorschläge 88

C Das Vier-Seiten-Modell – Direkte und indirekte Aussagen 91

Anlage des Unterkapitels 91

Lösungsvorschläge 91

D Kommunikationsklippen: Gelungene und gestörte Kommunikation 97

Anlage des Unterkapitels 97

Lösungsvorschläge 97

E Selbstbild und Fremdbild 101

Anlage des Unterkapitels 101

Lösungsvorschläge 101

| | |
|--|-----|
| Fallstudie 1: Nonverbale Kommunikation | 104 |
| Lösungsvorschläge | 104 |
| Fallstudie 2: „Man kann nicht nicht kommunizieren“ | 104 |
| Lösungsvorschläge | 105 |

6 Rhetorik – Vortragstechnik 107

| | |
|--|-----|
| Anlage des Kapitels | 107 |
| A Die Wirkungsmittel der Rhetorik | 108 |
| Anlage des Unterkapitels | 108 |
| Lösungsvorschläge | 108 |
| B Aufbau einer Rede | 111 |
| Anlage des Unterkapitels | 111 |
| Lösungsvorschläge | 111 |
| C Ausschmückung des Redetextes – Rhetorische Mittel | 112 |
| Anlage des Unterkapitels | 112 |
| Lösungsvorschläge | 113 |
| D Vortrag der Rede – Sprechtechnik | 114 |
| Anlage des Unterkapitels | 114 |
| Lösungsvorschläge | 114 |
| E Vortrag der Rede – Körpersprache | 115 |
| Anlage des Unterkapitels | 115 |
| Lösungsvorschläge | 115 |

7 Kommunikation als Interaktion 116

| | |
|--|-----|
| Anlage des Kapitels | 116 |
| A Feedback – aktives Zuhören | 117 |
| Anlage des Unterkapitels | 117 |
| Lösungsvorschläge | 117 |
| B Die Beziehung und das Rollenverhalten im Gespräch | 121 |
| Anlage des Unterkapitels | 121 |
| Lösungsvorschläge | 121 |
| C Authentizität als Gesprächshaltung | 122 |
| Anlage des Unterkapitels | 122 |
| Lösungsvorschläge | 122 |
| D Partnerzentrierung und Empathie | 127 |
| Anlage des Unterkapitels | 127 |
| Lösungsvorschläge | 127 |
| E Argumentieren im Verkaufsgespräch | 129 |
| Anlage des Unterkapitels | 129 |
| Lösungsvorschläge | 129 |
| F Diskussionsbeiträge formulieren | 132 |
| Anlage des Unterkapitels | 132 |
| Lösungsvorschläge | 132 |
| Hinweis zu Fallstudie 1: | |
| Besprechungen und Konferenzen bewerten | 134 |
| Formblatt zu A 3, Schülerbuch S. 111 | 135 |

8 Grundlagen der Motivation 136

| | |
|--|-----|
| Anlage des Kapitels | 136 |
| A Einflussfaktoren auf die Motivation | 137 |
| Anlage des Unterkapitels | 137 |
| Lösungsvorschläge | 137 |
| B Motivationsfördernde Maßnahmen | 140 |
| Anlage des Unterkapitels | 140 |
| Lösungsvorschläge | 140 |
| C Arbeitsmotivation – Arbeitszufriedenheit – Selbstwert | 143 |
| Anlage des Unterkapitels | 143 |
| Lösungsvorschläge | 143 |
| D Motivation – Grundlage für den Erfolg? | 145 |
| Anlage des Unterkapitels | 145 |
| Lösungsvorschläge | 145 |
| E Ein Modell der Arbeitsmotivation | 148 |
| Anlage des Unterkapitels | 148 |
| Lösungsvorschläge | 148 |
| Formblatt zu A 3, Schülerbuch S. 118 | 151 |
| Formblatt zu A 2, Schülerbuch S. 120 | 152 |
| Text zur Bearbeitung zu A 5, Schülerbuch S. 125 | 153 |
| Formblatt zu A 1, Schülerbuch S. 130 | 155 |

9 Konflikte – Grundlagen, Auswirkungen, Lösungen 156

| | |
|---|-----|
| Anlage des Kapitels | 156 |
| A Grundlagen von Konflikten | 157 |
| Anlage des Unterkapitels | 157 |
| Lösungsvorschläge | 157 |
| B Auswirkungen von Konflikten am Arbeitsplatz | 159 |
| Anlage des Unterkapitels | 159 |
| Lösungsvorschläge | 159 |
| C Innere Konflikte | 161 |
| Anlage des Unterkapitels | 161 |
| Lösungsvorschläge | 161 |
| D Konflikte analysieren – Ich-Zustände | 163 |
| Anlage des Unterkapitels | 163 |
| Lösungsvorschläge | 163 |
| E Konflikte analysieren – Transaktionen und Drama-Dreieck | 166 |
| Anlage des Unterkapitels | 166 |
| Lösungsvorschläge | 166 |
| F Bewältigung von Konflikten: Verhandeln | 169 |
| Anlage des Unterkapitels | 169 |
| Lösungsvorschläge | 169 |
| G Bewältigung von Konflikten: Konstruktive Kritikgespräche – angriffsarme Formulierungen | 174 |
| Anlage des Unterkapitels | 174 |
| Lösungsvorschläge | 174 |

| | |
|---|-----|
| H Bewältigung von Konflikten: Auf persönliche Angriffe reagieren | 178 |
| Anlage des Unterkapitels | 178 |
| Lösungsvorschläge | 178 |
| Formblatt zu A 3, Schülerbuch S. 133 | 182 |
| Formblatt zu A 3, Schülerbuch S. 149 | 183 |
| Formblatt zu A 7, Schülerbuch S. 150 | 184 |
| Formblatt zu A 8, Schülerbuch S. 150 | 185 |
| Formblatt zu A 3, Schülerbuch S. 154 | 186 |
| Formblatt zu A 4, Schülerbuch S. 154 | 187 |

10 Führung und Organisation des Führens 188

| | |
|---|-----|
| Anlage des Kapitels | 188 |
| A Grundlagen der Führung | 189 |
| Anlage des Unterkapitels | 189 |
| Lösungsvorschläge | 189 |
| B Führungspersönlichkeit | 192 |
| Anlage des Unterkapitels | 192 |
| Lösungsvorschläge | 192 |
| C Führungsverhalten | 196 |
| Anlage des Unterkapitels | 196 |
| Lösungsvorschläge | 196 |
| D Führungsverhalten verstehen und optimieren – „Strokes“ und Höflichkeit | 199 |
| Anlage des Unterkapitels | 199 |
| Lösungsvorschläge | 199 |
| E Behandlung von Mitarbeiterproblemen | 204 |
| Anlage des Unterkapitels | 204 |
| Lösungsvorschläge | 204 |
| F Formen der Arbeitsorganisation – Teamarbeit | 207 |
| Anlage des Unterkapitels | 207 |
| Lösungsvorschläge | 207 |
| G Organisationsstrukturen | 210 |
| Anlage des Unterkapitels | 210 |
| H Unternehmenskultur, Corporate Identity, symbolische Führung | 210 |
| Anlage des Unterkapitels | 210 |
| Lösungsvorschläge | 211 |
| Text zur Bearbeitung zu S. 161f., A 14 (Seite 160) | 215 |
| Text zur Bearbeitung zu S. 180 f., A 4 | 217 |
| Text zur Bearbeitung zu S. 183 ff., A 4 | 218 |

11 Prüfungsvorbereitung 221

| | |
|----------------------|-----|
| Leistungsaufgabe I | 221 |
| Leistungsaufgabe II | 223 |
| Leistungsaufgabe III | 223 |