

Inhaltsverzeichnis

Vorwort.....	V
--------------	---

Teil A Grundlagen sozialer Kompetenz

1	Studium in der Wissensgesellschaft	1
1.1	Die »Delphi-Studie«: Lehr- und Lernformen der Zukunft	1
1.2	Die Studienreform 2002 im Steuerstudium	2
2	Lebenslanges Lernen	2
2.1	Fachkompetenz	2
2.2	Medienkompetenz	2
2.3	Soziale Kompetenzen	3
2.3.1	Die Notwendigkeit der Verbesserung sozialer Kompetenzen	3
2.3.2	Möglichkeiten der Verbesserung sozialer Kompetenzen	4
2.3.3	Eigenes Verhalten kritisch überprüfen und ändern	5
2.3.4	Die einzelnen sozialen Kompetenzen	6

Teil B Sozialwissenschaftliche Grundlagen des Verwaltungshandelns

1	Kommunikation	8
1.1	Kommunikationsmodelle und der zwischenmenschliche Kommunikationsprozess	8
1.1.1	Begriff der Kommunikation	8
1.1.2	Das Modell von Shannon und Weaver mit Erweiterungen	9
1.1.3	Die fünf Axiome von Watzlawick, Beaven und Jackson	12
1.1.4	Das Modell von Schulz von Thun	15
1.1.5	Systemische Kommunikation	20
1.1.5.1	Begriff der systemischen Kommunikation	20
1.1.5.2	Der systemische Ansatz bei Watzlawick	21
1.1.5.3	Systemische Kommunikation im Rahmen des NLP	22
1.2	Einstellungen und Einstellungsveränderungen	24
1.2.1	Begriff der Einstellung	24
1.2.2	Funktion von Einstellungen	25
1.2.3	Entstehung und Veränderung von Einstellungen	26
1.2.4	Theorie der kognitiven Dissonanz	28
1.3	Probleme der Wahrnehmung	30
1.3.1	Begriff der Wahrnehmung	30
1.3.2	Selektion der eingehenden Reize	31
1.3.3	Gestaltpsychologische Wahrnehmungsgesetze	32
1.3.4	Systematisierung der Informationen	34
1.3.5	Soziale Wahrnehmung	36
1.3.5.1	Einfluss individueller Faktoren	36
1.3.5.2	Einfluss sozialer Faktoren	37
1.3.5.3	Weitere Effekte bei der Wahrnehmung	38
1.3.5.3.1	Anfangseffekt und Endeffekt	38
1.3.5.3.2	Priming	38
1.3.5.3.3	Wahrnehmungsfehler	39
1.4	Praktische Kommunikationstechniken	40
1.4.1	Nicht-direktive Gesprächsführung	40
1.4.2	Aktives Zuhören	42

1.4.3	Störende Gesprächsmuster	44
1.4.4	Nonverbale Kommunikation	47
1.4.4.1	Begriff und Wirkungen	47
1.4.4.2	Körpersprache beim Denken und Sprechen	49
1.4.4.3	Körpersprache und Personenwahrnehmung	51
1.4.4.4	Die Bedeutung der Körpersignale	51
1.5	Konstruktive Gestaltung des Kommunikationsprozesses	54
1.5.1	Zielorientierung und Beziehungsgestaltung	54
1.5.2	Feedback-Modelle	55
1.5.2.1	Begriff und Bedeutung von Feedback	55
1.5.2.2	Das Johari-Fenster und der blinde Fleck	57
1.5.2.3	Selbstwahrnehmung und Fremdwahrnehmung	58
1.5.2.4	Verzerrungen zwischen Selbst- und Fremdwahrnehmung	59
1.5.2.5	Thomann-Riemann-Kreuz	64
1.5.2.6	Feedback-Regeln	67
1.6	Rhetorische Aspekte der Kommunikation	70
1.6.1	Anwendungsbereiche und Entwicklungsstufen	70
1.6.2	Schwierigkeiten bei der Rhetorik	72
1.6.2.1	Die Angst vor dem freien Vortrag	72
1.6.2.2	Die Balance zwischen Theorie und Beispielen	73
1.6.2.3	Klare Gedankenführung	73
1.6.3	Die Vorbereitung der Rede	74
1.6.3.1	Der Zeitaufwand	74
1.6.3.2	Zielorientierung	74
1.6.3.3	Themenauswahl und Stoffsammlung	74
1.6.3.4	Inhaltliche Vorbereitung	75
1.6.3.5	Problembewusstsein	76
1.6.3.6	Strukturierung der Argumente	77
1.6.3.7	Spannungsaufbau	78
1.6.3.8	Einsatz der Beispiele	79
1.6.3.9	Einleitung und Schluss	79
1.6.3.10	Aufbau der Gedächtnisstützen	80
1.6.3.11	Verdichtung der Rede	81
1.6.4	Rhetorische Mittel	82
1.6.4.1	Entwicklung und Bedeutung rhetorischer Mittel	82
1.6.4.2	Beispiele und Erzählungen	82
1.6.4.3	Bildhafte Ausdrucksformen	83
1.6.4.4	Wiederholungen und Verstärkungen der Aussagekraft	85
1.6.4.4.1	Wörtliche Wiederholungen	85
1.6.4.4.2	Wiederholungen in abgewandelter Form	85
1.6.4.4.3	Häufung von Wörtern des gleichen oder ähnlichen Bedeutungsbereichs	86
1.6.4.4.4	Sinnfiguren	86
1.6.5	Die Vorbereitung des Vortrages	87
1.6.6	Der Vortrag der Rede	87
1.7	Verhandlungsführung	88
1.7.1	Aufbau einer Verhandlung	88
1.7.1.1	Eröffnungs- und Orientierungsphase	88
1.7.1.2	Sachverhaltsermittlung	89
1.7.1.3	Rechtsgespräch	89
1.7.1.4	Entscheidung	90
1.7.1.5	Entscheidungsbegründung	91
1.7.1.6	Schlussphase	92

1.7.2	Ziele und Motive	92
1.7.2.1	Handlungsziele	92
1.7.2.2	Motive	92
1.7.3	Techniken und Taktiken der Verhandlungsführung	93
1.7.3.1	Fragetechniken	93
1.7.3.2	Reaktionen auf Argument und Einwände	94
1.7.3.3	Reaktion bei emotionalen Störungen	96
1.7.3.4	Reaktion bei sachlichen Blockaden	97
1.7.3.5	Merkregeln	98
2	Sachvortrag und Präsentation	100
2.1	Grundmodelle eines Sachvortrages	100
2.1.1	Arten des Sachvortrages	100
2.1.2	Grundstrukturen des Sachvortrages	101
2.1.2.1	Gliederung bei der Darstellung eines Rechtsproblems	101
2.1.2.2	Aufbau bei der Darstellung einer Rechtsnorm	109
2.1.2.3	Gliederung eines Aktenvortrages	111
2.1.2.4	Aufbau eines sozialwissenschaftlichen Fachvortrags	112
2.2	Vorbereitung des Vortrages	113
2.2.1	Entwicklung eines Sachvortrages mit Präsentation	113
2.2.2	Visualisierung	116
2.2.2.1	Vorteile der Visualisierung	116
2.2.2.2	Präsentationsmedien	116
2.2.2.3	Besonderheiten einzelner Medien	117
2.2.2.4	Gestaltungsgrundsätze bei der Visualisierung	120
2.3	Begleitmaterial	126
3	Kooperation	127
3.1	Kooperation und Konkurrenz	127
3.1.1	Definitionen	127
3.1.2	Das Gefangenendilemma	128
3.2	Kooperation in der Steuerverwaltung	129
4	Soziale Gruppen	134
4.1	Grundbegriffe	134
4.2	Entwicklungsphasen	136
4.3	Gruppenleistung	137
4.4	Teamarbeit	141
4.4.1	Anwendungsbereich	141
4.4.2	Anforderungen an die Aufgabe	142
4.4.3	Anforderungen an die Personen	143
4.4.4	Organisatorische Anforderungen	144
4.5	Teamarbeit in der Steuerverwaltung	145
5	Bürgerorientierung	147
5.1	Gesellschaftliche Entwicklung	147
5.2	Erwartungen der Bürger an Steuerbeamte und die Steuerverwaltung	148
5.3	Erwartungen der Beamten an die Bürger	149
5.4	Reaktionen der Verwaltung	150
5.4.1	Entwicklung und Förderung bürgerfreundlicher Verhaltensmuster	150
5.4.2	Verbesserung organisatorischer Strukturen	151
5.4.3	Verbesserter EDV-Einsatz	153
6	Konflikte	154
6.1	Definitionen und Abgrenzungen	154
6.2	Konfliktformen	155
6.2.1	Unvereinbare Ziele und beschränkte Mittel	155

6.2.2	Rollenkonflikte	156
6.2.3	Motivationskonflikte	157
6.2.4	Emotionale Konflikte	158
6.3	Konfliktverlauf	159
6.4	Einflussfaktoren	161
6.5	Stress	162
6.5.1	Beschreibung und Definitionen	162
6.5.2	Physiologische Reaktionen	164
6.5.3	Stressbewältigung	167
6.6	Aggressionen	169
6.6.1	Definitionen und erster Überblick	169
6.6.2	Aggressionstheorien	170
6.6.2.1	Triebtheorien	170
6.6.2.2	Frustrations-Aggressions-Hypothese	171
6.6.2.3	Sozial-kognitive Lerntheorie	172
6.6.3	Aktivierung, Stress und Aggressionen	174
6.6.3.1	Aktivierung und Leistung	174
6.6.3.2	Veränderungen und Beeinträchtigungen der Leistungsfähigkeit bei starken Aggressionen	176
6.6.3.3	Aktivierungserhöhende Faktoren	180
6.6.3.4	Stärke und Richtung aggressiver Reaktionen	181
6.6.4	Konsequenzen für den Umgang mit aggressiven Situationen	182
6.7	Konfliktbewältigung	185
6.7.1	Die Aufarbeitung innerer Belastungen	185
6.7.2	Konfliktmindernde Faktoren	188
6.7.2.1	Persönlichkeitsfaktoren	188
6.7.2.2	Kommunikationstechniken	189
6.7.2.3	Transaktionsanalyse	190
6.7.3	Konfliktbearbeitung	194
6.7.4	Konfliktbeobachtung, Bewertung und Konfliktmoderation	195
6.7.5	Präventive Maßnahmen in Betrieben und Verwaltungen	197

Teil C Arbeits- und Selbstorganisation sowie Verwaltungsmanagement

1	Voraussetzungen für Lern- und Denkprozesse	199
1.1	Informationsaufnahme und die Funktion des Gedächtnisses	199
1.2	Lerntheorien	201
1.2.1	Klassisches Konditionieren	201
1.2.2	Instrumentelles Konditionieren	203
1.2.3	Die sozialkognitive Lerntheorie von Bandura	204
1.2.4	Kognitive Theorien des Lernens	205
1.3	Lerntypen	208
1.4	Persönliche Leistungskurven	209
1.5	Lernschwierigkeiten	210
1.5.1	Probleme der Motivation	210
1.5.2	Probleme der Konzentration	211
1.5.3	Probleme der Gedächtnisspeicherung	212
1.5.4	Lerntechnik im Steuerstudium	213
2	Zeitmanagement	215
3	Innovatives Denken	218
3.1	Nutzen Innovativen Denkens	218

3.2	Gestaltung innovativer Prozesse.....	218
3.3	Kreativitätstechniken.....	219
3.3.1	Gemeinsame Bedingungen.....	219
3.3.2	Brainstorming.....	220
3.3.3	Morphologischer Kasten und Sequentielle Morphologie.....	222
3.3.4	Synektik.....	224
4	Umgang mit Innovationen	224
4.1	Die Notwendigkeit innovativer Veränderungen.....	224
4.2	Häufige Fehler bei Veränderungsprozessen.....	225
4.3	Struktur und Ablauf von Veränderungsprozessen.....	226
5	Probleme bewältigen	228
	Literaturverzeichnis.....	231
	Stichwortregister.....	235