



# FÜHRUNGSKRÄFTE- AUSBILDUNG TEIL 3 **FRAGENKATALOG**



**ÖSTERREICHISCHES ROTES KREUZ**

*Aus Liebe zum Menschen.*

Inhalt:  
ÖRK, Bildungszentrum

Gestaltung:  
ÖRK, Bildungszentrum  
Oberlaaer Straße 300-306  
1230 Wien

(c) ÖRK Jänner 2025

# INHALTSVERZEICHNIS

1	Konfliktmanagement.....	4
2	Marketing und Kommunikation.....	5
3	Recht und Organisation.....	6
4	Gesprächsführung und Feedback.....	7
5	Das ÖRK als humanitäre Einsatzorganisation .....	8
6	Grundlagen des NPO-Managements .....	9
7	Mitarbeiterführung 2 .....	10
8	Ziele und Strategien 1 .....	11

# 1 Konfliktmanagement

- 1.1 Definieren Sie den Begriff Konflikt.
- 1.2 Welche Konfliktformen gibt es in Organisationen?
- 1.3 Nennen Sie (mind. 3) verschiedene Erscheinungsbilder von Konflikten.
- 1.4 Erläutern Sie die drei wesentlichen Phasen der Eskalationsstufen nach Friedrich Glasl.
- 1.5 Erläutern Sie den Unterschied zwischen Kompromiss und Konsens.
- 1.6 Beschreiben Sie an einem aktuellen Beispiel Ihrer Dienststelle einen typischen Verteilungskonflikt.
- 1.7 Beschreiben Sie an einem Beispiel die drei Stufen des kommunikativen Konfliktmanagements.
- 1.8 Beschreiben Sie das Konfliktgespräch.
- 1.9 Was verstehen Sie unter Mediation?
- 1.10 Was verstehen Sie unter „Pseudo-Strategien der Konfliktregelung“?
- 1.11 Erklären Sie den Begriff „Mobbing“, wie erkennen Sie „Mobbing“ und wie verhalten Sie sich als Führungskraft?
- 1.12 Nennen Sie 5 Signale für einen typischen Konflikt.
- 1.13 Beschreiben Sie Vor- und Nachteile von Konflikten und erklären Sie, warum Konflikte Sinn machen können.
- 1.14 Beschreiben Sie mögliche Konfliktquellen in der Teamzusammenarbeit.

## 2 Marketing und Kommunikation

- 2.1 Was ist der Marketing-Mix?
- 2.2 Nennen Sie drei Gründe, wozu Marktforschung betrieben wird und interpretieren Sie dieses Chart.
- 2.3 Welchen Vorteil bietet die steuerliche Absetzbarkeit für den Spender?
- 2.4 Was beinhaltet die Social Media Policy?
- 2.5 Nennen Sie drei klassische Fundraising Instrumente.
- 2.6 Was sind die vier „Geber-Märkte“?
- 2.7 Was ist der Unterschied zwischen Unternehmensspende und Sponsoring?
- 2.8 Was macht eine erfolgreiche Kooperation aus?
- 2.9 Was versteht man unter integrierter Kommunikation?
- 2.10 Nennen Sie einige Dont´s der Öffentlichkeitsarbeit.
- 2.11 Welche digitalen Kanäle der Kommunikation kennen Sie, wie kann man diese nutzen?
- 2.12 Beschreiben Sie in groben Zügen den Aufbau einer Nachricht.
- 2.13 Wie gehen Sie bei einer Medienanfrage vor?
- 2.14 Geben Sie eine Definition von Marketing wider!
- 2.15 Was macht eine Geschichte aus, die die Öffentlichkeit interessiert?
- 2.16 Erklären Sie den Unterschied zwischen qualitativer und quantitativer Marktforschung?

### 3 <sup>1</sup>Recht und Organisation

- 3.1 Nennen Sie die zentralen Teile des Humanitären Völkerrechts und deren geschichtliche Entwicklung.
- 3.2 Welches Recht ist auf kriminelle Handlungen anwendbar? Welches Recht auf einen Bürgerkrieg (= „Nicht internationaler bewaffneter Konflikt“)? Welches Recht gilt im internationalen bewaffneten Konflikt?
- 3.3 Welche Pflichten haben Zivildienstleistende?
- 3.4 Wie ist nach Beschlussfassung einer Satzungsänderung weiter vorzugehen?
- 3.5 Definieren und erklären Sie die Begriffe: Dokumentations-, Auskunft- und Verschwiegenheitspflicht in Verbindung mit dem Rettungs- und Krankentransportdienst.
- 3.6 Erklären Sie den Begriff: „allgemeine Pflichten“ nach dem Sanitätärgesetz. Gehen Sie dabei auf die Formulierungen „Wohl des Patienten, fachliche und wissenschaftliche Erkenntnisse“ sowie auf die Formulierung „nötigenfalls Notarzt anfordern“ ein.
- 3.7 Erklären Sie die Tätigkeitsbereiche des Rettungssanitäters und zeigen Sie, anhand von Beispielen dessen gesetzliche Grenzen auf. Gehen Sie dabei auch auf die Fortbildungspflicht ein.
- 3.8 Erläutern Sie die Voraussetzungen und Zweck eines Revers. Wie gehen Sie vor, wenn der Patient den Revers verweigert?
- 3.9 Was wissen Sie über das Vereinsregister?
- 3.10 Wie ist der Rettungsdienst gesetzlich auf Bundes- und Landesebene hinsichtlich der Zuständigkeit und Durchführung geregelt?
- 3.11 Erklären Sie anhand von Beispielen aus dem Dienstbetrieb die Begriffe „Fahrlässigkeit“ und „Vorsatz“.
- 3.12 Beschreiben Sie die Voraussetzungen einer „Unterbringung“ nach dem Unterbringungsgesetz. Wie sind „Zuständigkeiten“ bzw. „Verantwortlichkeit“ für den Patienten geregelt?
- 3.13 Was verstehen Sie unter dem Begriff „Transport- bzw. Behandlungsvertrag“? Skizzieren Sie dieses Vertragsverhältnis und gehen Sie auf mögliche Haftung aus „Vertrag oder Delikt“ ein.
- 3.14 Welche Voraussetzungen kennen Sie, die für eine sog. Verschuldenshaftung nötig sind? Erklären Sie schematisch eine mögliche Haftung für Gehilfen sowie wesentliches aus dem Dienstnehmerhaftpflichtgesetz.
- 3.15 Was wird durch die §§ 26 und 26a StVO geregelt und welchen Zusammenhang gibt es mit dem Notzeichengesetz?

---

<sup>1</sup> Fragen, die den RKT-Bereich betreffen sind nur von Mitarbeitern aus dem RKT zu beantworten!

## 4 Gesprächsführung und Feedback

- 4.1 Erklären Sie den Begriff „Kommunikation“!
- 4.2 Diskutieren Sie das Kommunikationsmodell der „vier Ohren“.
- 4.3 „Man kann nicht nicht kommunizieren.“ Diskutieren Sie diese Aussage von Paul Watzlawick!
- 4.4 Inwiefern bestimmt Kommunikation unseren Alltag?
- 4.5 Wenn Sie Feedback nach dem Feedbackburger-Prinzip geben, was bedeutet das für Sie? Geben Sie ein praktisches Beispiel.
- 4.6 Warum sind Mimik und Gestik ein wesentlicher Punkt im Rahmen der Kommunikation?
- 4.7 Erläutern Sie die Bedeutung von Körperhaltung und unbewusster Kommunikation.
- 4.8 Welche Distanzzonen können Sie nennen? Beschreiben Sie diese!
- 4.9 Nennen Sie die Feedback-Regeln für Feedback-Geber.
- 4.10 Beschreiben Sie den Aufbau des „Johari-Fensters“ und erläutern Sie den Zusammenhang der Quadranten.
- 4.11 Kommuniziert man ständig? Wenn ja, warum und wie geschieht das?
- 4.12 Nennen Sie Möglichkeiten, wie Sie mit Einwänden umgehen können.
- 4.13 Wie entstehen Kommunikationsschwierigkeiten?
- 4.14 Nennen Sie die Feedback-Regeln für Feedback-Nehmer.
- 4.15 Was verstehen Sie unter „aktivem Zuhören“?
- 4.16 Welche verschiedenen Methoden des Feedbackgebens und –nehmens kennen Sie? Beschreiben Sie diese!

## 5 Das ÖRK als humanitäre Einsatzorganisation

- 5.1 Wodurch kam es zur Gründung des Roten Kreuzes, wer gilt als der Gründervater und welches internationale Abkommen mit Rotkreuz-Bezug wurde geschaffen?
- 5.2 Nennen Sie die Grundsätze der Rotkreuz-Bewegung und zeigen Sie die Relevanz dieser in Ihrer Tätigkeit als Rotkreuz-MitarbeiterIn auf.
- 5.3 Welche Kernaufgaben hat das IKRK, welche die Internationalen Föderation?
- 5.4 Welche Akteure im Bereich der internationalen Katastrophenhilfe kennen Sie?
- 5.5 Beschreiben Sie den Ablauf einer internationalen Rotkreuz-Katastrophenhilfe Operation.
- 5.6 Was wird im Sevilla Agreement geregelt?
- 5.7 Welche Aufgabenbereiche umfasst die Internationale Zusammenarbeit des ÖRK neben der Katastrophenhilfe?
- 5.8 Welche zentralen Aufgaben hat das Rotkreuz-EU-Büro?
- 5.9 Wer koordiniert die Katastrophenhilfe im Österreichischen Roten Kreuz? Gibt es Sonderfälle der Zuständigkeiten?
- 5.10 Was bedeutet staatliches Krisen- und Katastrophenmanagement und wie funktioniert es?
- 5.11 Welche Komponenten hat das Europäische Zivilschutzverfahren, was bedeutet es für das ÖRK?
- 5.12 Erklären Sie den Begriff „taktische Einheiten“ in der nationalen/supranationalen Katastrophenhilfe. Welche Arten von taktischen Einheiten des Roten Kreuzes in der Katastrophenhilfe kennen Sie?
- 5.13 Sie werden mit Ihrer Einheit im Rahmen eines bilateralen Katastropheneinsatzes in ein Nachbarland entsendet. Wer führt den Einsatz, wie ist die bilaterale Hilfe im Katastrophenfall strukturiert?
- 5.14 Welche Leitgedanken sind im Leitbild genannt? Was sagen diese für die tägliche Arbeit aus?
- 5.15 Erklären Sie den Aufbau und die Funktion der Organe des Internationalen Roten Kreuzes!



## 6 Grundlagen des NPO-Managements

- 6.1 Was versteht man unter „NPOs“?
- 6.2 Nennen Sie die wichtigsten Aufgabengebiete des NPO-Sektors.
- 6.3 Nennen Sie die Merkmale von NPO.
- 6.4 Vergleichen Sie Herausforderungen des Managements in NPO's im Vergleich zu PO's.
- 6.5 Beschreiben Sie das Modell des wirksamen Managements nach Fredmund Malik.
- 6.6 Wie setzen Sie die Grundsätze wirksamen Managements in Ihre persönliche Führungspraxis um?
- 6.7 Motivation von MitarbeiterInnen in Organisationen kann an 3 Eckpunkten festgemacht werden. Beschreiben Sie diese und erläutern Sie die Herausforderungen, welche sich für Sie in der täglichen Führungspraxis daraus ergeben.
- 6.8 Nennen Sie Management-Probleme von NPOs und nennen Sie mind. 1 Beispiel aus dem Roten Kreuz.
- 6.9 Erklären Sie ein Modell der Entscheidungsfindungsanalyse anhand eines konkreten Beispiels.
- 6.10 Erklären Sie das Modell des Eisenhower Grid's und beschreiben Sie wie Sie dieses Modell in der Praxis anwenden.
- 6.11 Beschreiben Sie die Aufgaben wirksamen Managements.
- 6.12 Wie gehen Sie in der Vorbereitung eines wichtigen Meetings (Besprechung) etc. vor?
- 6.13 Wenn Sie als Führungskraft Ziele setzen, welche Kriterien sollten diese Ziele erfüllen?
- 6.14 Welche Folge hat die öffentliche Finanzkrise für die NPOs? Welche Gegenstrategien verfolgt Ihre Dienststelle (ihr Landesverband, das ÖRK)?
- 6.15 Erläutern Sie den Begriff „Management“!

## 7 Mitarbeiterführung 2

- 7.1 Welche Führungsstile werden grundsätzlich unterschieden, was sind Ihre Konsequenzen und welcher ist der „richtige“?
- 7.2 Stimmt es, dass eine der Hauptaufgaben einer Führungskraft die Vermittlung von Erfolgserlebnissen ist? Warum bzw. warum nicht?
- 7.3 Welche „Antreibertypen“ von Berne unterscheidet man und warum kann die Kenntnis über diese wichtig für ein individuelles Führungsverhalten sein?
- 7.4 Beschreiben Sie das Eisberg-Modell als Grundlagen-Modell für Kommunikation aus Sicht der Mitarbeiterführung.
- 7.5 Wie motivieren Sie Mitarbeiter?
- 7.6 Wann ist ein autoritärer Führungsstil angebracht und was sind die Konsequenzen daraus?
- 7.7 Anforderungen an eine Führungskraft: Welche Kompetenzen sollten abgedeckt werden?
- 7.8 Wie ist der ungefähre Ablauf eines Mitarbeitergespräches – worauf muss besonders geachtet werden?
- 7.9 Welche Fehler in der Beurteilung von MitarbeiterInnen können gemacht werden?
- 7.10 Worauf müssen Sie als Führungskraft achten, wenn Sie Arbeiten an Ihre Mitarbeiter delegieren?
- 7.11 Worauf ist in der Führung von „Freiwilligen“ besonders zu achten?
- 7.12 Worauf achten Sie, wenn Sie Ihrem Mitarbeiter eine kritische Rückmeldung geben?
- 7.13 Wie können Sie langfristig Ziele mit Ihren Mitarbeitern vereinbaren und worauf ist bei der Zielvereinbarung zu achten?
- 7.14 Woran erkennen Sie, dass Sie eine gute Führungskraft sind?
- 7.15 Welche Faktoren in Ihrem Umfeld beeinflussen Ihr Führungsverhalten?

## 8 Ziele und Strategien 1

- 8.1 Was wird unter einem Ziel verstanden?
- 8.2 Was ist eine Mission?
- 8.3 Wie ist eine Zielhierarchie aufgebaut?
- 8.4 In welchen Bereichen können Wettbewerbsvorteile, die einen USP darstellen, liegen?
- 8.5 Was bedeutet SMART? Ist SMART immer sinnvoll?
- 8.6 Welche Zielbeziehungen gibt es?
- 8.7 Welche Funktionen haben Ziele?
- 8.8 Wodurch unterscheiden sich Ziele in NPOs von jenen in gewinnorientierten Unternehmen?
- 8.9 Welche Ziele umfasst die Strategie 2030?  
Nennen Sie zu einzelnen Handlungsfeldern konkrete Möglichkeiten der Umsetzung in Ihrem Wirkungsbereich.
- 8.10 Was wird unter Strategie verstanden?
- 8.11 Welche Schritte laufen in einem idealtypischen strategischen Planungsprozess ab?
- 8.12 Was verbirgt sich hinter der Abkürzung SWOT-Analyse?
- 8.13 Warum ist eine Stakeholderanalyse gerade für NPOs so zentral?
- 8.14 Was unterscheidet Leistungen von Wirkungen? Was ist eine wirkungsorientierte Strategie?
- 8.15 Wie wird eine Stakeholderanalyse konkret durchgeführt?
- 8.16 Welche Quellen können Sie für eine Organisationsanalyse heranziehen?
- 8.17 Welche Quellen können Sie für eine Umweltanalyse heranziehen?
- 8.18 Was versteht man unter USP? Worauf muss beim USP geachtet werden?