

Lust auf Kommunikation

Verstehen und verstanden werden in Beruf und Alltag

Julia Hintermann

Versus • Zürich

Inhaltsverzeichnis

Einleitung.	11
------------------	----

Fallbeispiele und Leitfaden zu ihrer Lösung

Fallbeispiele

1 Das Meeting	15
2 Die Teamsitzung	19
3 Die Bagatelle	25
4 Die Bewerbung	30
5 Die Botschaft	33
6 Sonne, Schnee und Unwetter.	38
7 Das Problem mit der Heizung.	44
8 Der Diebstahl	47
9 Das Klima	50
10 Das Mitarbeitergespräch.	54
11 Ein soziales Drama.	58
12 Der Chefwechsel.	61
13 Machtspiele.	69
14 Vor dem Schwarzen Brett	73
15 Das Geheirnis.	77

Leitfaden zur Lösung der Fallbeispiele.	80
---	-----------

Theorie Teil I -**Theoretische Grundlagen der Kommunikation****1 Funktionsweise der Kommunikation**

1.1 Urbild der Kommunikation:	
Das Modell der Informationsübermittlung.	86
1.2 Das Senden und Empfangen von Nachrichten:	
Das Vier-Ohren-Modell.	90
1.3 Die drei Ich-Zustände:	
Das Modell der Transaktionsanalyse.	95
1.4 Das Entstehen von Vertrauen:	
Das Modell der sozialen Durchdringung.	101
1.5 Situationsgerechte Kommunikation:	
Das Situationsmodell.	106
1.6 Kommunikation in der Gruppe:	
Das Modell der Gruppenbildung.	109
1.7 Verlaufe eines Konflikts:	
Das Stufenmodell der Eskalationslogik.	112

2 Verschiedene Arten von Botschaften

2.1 Verbale Signale.	117
2.2 Nonverbale Signale.	121

3 Innere und äußere Einflüsse auf die Kommunikation

3.1 Das Selbstwertgefühl.	128
3.2 Subjektive Interpretation der Wahrnehmung.	132
3.3 Rollen und Rollenerwartungen.	138

4 Kommunikationstechniken

4.1 Aktives Zuhören.	143
4.2 Fragen.	145
4.3 Ich-Aussagen.	148
4.4 Feedback.	150
4.5 Lob und Kritik aussprechen.	153
4.6 Ziele setzen und Position beziehen.	156
4.7 Moderieren.	159
4.8 Oberhandtechniken.	162

Theorie Teil II -

Kommunikation im sozialen Kontext

5 Geschlechtsspezifisches Verhalten	
5.1 Ziele und Strategien.	168
5.2 Direkte und indirekte Sprechmuster.	172
5.3 Reaktion auf Lob und Kritik.	175
5.4 Die Sprachstile Freundlichkeit und Kompetenz.	178
6 Schwierige Situationen am Arbeitsplatz	
6.1 Emotionen.	181
6.2 Konflikte.	188
6.3 Mobbing.	194
7 Besonderheiten der betrieblichen Kommunikation	
7.1 Kommunikation und Macht.	200
7.2 Betriebliche Organisations- und Kommunikationsstruktur ..	210
7.3 Das Leitbild als Stimme des Unternehmens.	217
7.4 Mitarbeiterkommunikation. ?	222
7.5 Auswirkungen ineffizienter Kommunikation.	226
8 Betriebswirtschaftliche Instrumente	
8.1 Informationsmatrix (Organisation).	230
8.2 Schnittstellenmatrix (Organisation).	232
8.3 Kundenperspektive (Marketing).	234
8.4 Beschwerdebearbeitung (Marketing).	238
8.5 Mitarbeitergespräch (Personalmanagement).	241
8.6 Checkliste zur Kommunikations- und Kooperationskultur (Wissensmanagement).	245

Anhang

• Lösung der Fallbeispiele in acht Schritten - Lösungsvorschlag für Fallbeispiel • 11 »Ein soziales Drama« ..	251
• Mobbinghandlungen nach Leymann.	258
• Berechnung der Mobbingkosten am Beispiel eines Krankenhauses.	260
Glossar.	261
Literaturverzeichnis.	273
Stichwortverzeichnis.	277
Die Autorin.	285