

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 Geheimnis	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 Verlauf 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