

Lust auf Kommunikation

**Verstehen und verstanden werden
in Beruf und Alltag**

Julia Hintermann

2., aktualisierte Auflage

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	29
5 Die Botschaft	32
6 Sonne, Schnee und Unwetter	37
7 Das Problem mit der Heizung	43
8 Der Diebstahl	46
9 Das Klima	50
10 Das Mitarbeitergespräch	54
11 Ein soziales Drama	57
12 Der Chefwechsel	61
13 Machtspiele	67
14 Vor dem Schwarzen Brett	71
15 Das Geheimnis	75
Leitfaden zur Lösung der Fallbeispiele	78

Theorie Teil I

Theoretische Grundlagen der Kommunikation

1 Funktionsweise der Kommunikation

- 1.1 Urbild der Kommunikation:
Das Modell der Informationsübermittlung 84
- 1.2 Das Senden und Empfangen von Nachrichten:
Das Vier-Ohren-Modell 88
- 1.3 Die drei Ich-Zustände:
Das Modell der Transaktionsanalyse 93
- 1.4 Das Entstehen von Vertrauen:
Das Modell der sozialen Durchdringung 99
- 1.5 Situationsgerechte Kommunikation:
Das Situationsmodell 104
- 1.6 Kommunikation in der Gruppe:
Das Modell der Gruppenbildung 107
- 1.7 Verlauf eines Konflikts:
Das Stufenmodell der Eskalationslogik 110

2 Verschiedene Arten von Botschaften

- 2.1 Verbale Signale 115
- 2.2 Nonverbale Signale 119

3 Innere und äußere Einflüsse auf die Kommunikation

- 3.1 Das Selbstwertgefühl 126
- 3.2 Subjektive Interpretation der Wahrnehmung 130
- 3.3 Rollen und Rollenerwartungen 136

4 Kommunikationstechniken

- 4.1 Aktives Zuhören 141
- 4.2 Fragen 143
- 4.3 Ich-Aussagen 146
- 4.4 Feedback 149
- 4.5 Lob und Kritik aussprechen 151
- 4.6 Ziele setzen und Position beziehen 155
- 4.7 Moderieren 158
- 4.8 Oberhandtechniken 160

Theorie Teil II

Kommunikation im sozialen Kontext

5	Geschlechtsspezifisches Verhalten	
5.1	Ziele und Strategien	166
5.2	Direkte und indirekte Sprechmuster	171
5.3	Reaktion auf Lob und Kritik	174
5.4	Die Sprachstile Freundlichkeit und Kompetenz	176
6	Schwierige Situationen am Arbeitsplatz	
6.1	Emotionen	180
6.2	Konflikte	187
6.3	Mobbing	193
7	Besonderheiten der betrieblichen Kommunikation	
7.1	Kommunikation und Macht	199
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)	244

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