

# Inhaltsverzeichnis

<b>Einleitung</b> .....	<b>5</b>
<b>1 Was ist Kommunikation?</b> .....	<b>8</b>
1.1 Nicht förderliche Kommunikation .....	9
1.2 Gelungene Kommunikation .....	11
<b>2 Der Kommunikationsprozess</b> .....	<b>16</b>
2.1 Die verschiedenen Bestandteile einer Nachricht .....	17
2.2 Erweitertes Modell .....	19
2.2.1 Die Sachebene .....	20
2.2.2 Die Beziehungsebene .....	20
2.2.3 Die Selbstoffenbarungsebene .....	22
2.2.3 Die Appellebene .....	22
2.3 Offene Botschaften .....	24
2.3.1 Ich-Botschaften formulieren .....	25
2.4 Verschlüsselte Botschaften .....	27
2.5 Weitere Einflussfaktoren .....	29
2.6 Fünf Schritte der Wahrnehmung .....	31
2.7 Die innere Haltung .....	33
<b>3 Die verschiedenen Kommunikationsanlässe</b> .....	<b>35</b>
3.1 Die Gesprächsführung .....	37
3.1.1 Das spontane Gespräch .....	37
3.1.2 Das geplante Gespräch .....	38
3.2 Die gute Vorbereitung .....	41
3.3 Der Gesprächsablauf .....	45
3.4 Die Lösungsfindung .....	55
3.4.1 Problemanalyse-Technik .....	55
3.4.2 Methoden zur Lösungsfindung .....	57
3.4.3 Logisches Denken .....	58
3.4.4 Kreatives Denken .....	59
3.4.5 Brainstorming .....	61
3.4.6 Die Gedankenlandkarte (Mindmap) .....	63
3.5 Grenzen der Beratungsleistung .....	69
3.6 Gesprächsinhalte festhalten .....	70
3.7 Das Gesprächsklima gestalten .....	72
3.7.1 Wenn Gespräche entgleiten .....	72
3.7.2 Der konstruktive Umgang mit Emotionen .....	78
3.7.3 Supervision als professionelle Unterstützung .....	79

<b>4</b>	<b>Fragen, Fragen, Fragen</b> .....	<b>81</b>
4.1	Aktives Zuhören .....	82
4.2	Weitere Fragetechniken .....	88
4.3	Schwierige Gesprächssituationen .....	91
4.3.1	Tricks und Taktiken.....	91
4.4	Die Nachbereitung von Gesprächsanlässen.....	96
<b>5</b>	<b>Weitere Gesprächsanlässe</b> .....	<b>97</b>
5.1	Besprechungen zielorientiert führen .....	98
5.2	Die gute Vorbereitung .....	99
5.3	Die Durchführung.....	100
5.3.1	Spielregeln einführen .....	100
5.4	Die Nachbereitung.....	107
<b>6</b>	<b>Erfolgreich verhandeln</b> .....	<b>108</b>
6.1	Die gute Vorbereitung .....	109
6.2	Die Durchführung.....	113
6.3	Die Nachbereitung.....	115
<b>7</b>	<b>Die Betriebs- oder Personalversammlung</b> .....	<b>117</b>
7.1	Die gute Vorbereitung .....	119
7.2	Die Durchführung.....	121
7.3	Die Nachbereitung.....	124
<b>8</b>	<b>Üben, Üben, Üben</b> .....	<b>125</b>
<b>9</b>	<b>Anhang</b> .....	<b>126</b>
9.1	Anhang 1: Gespräche vorbereiten .....	126
9.2	Anhang 2: Gespräche durchführen .....	128
9.3	Anhang 3: Gesprächsinhalte festhalten .....	130
9.4	Anhang 4: Gespräche nachbereiten .....	131
<b>10</b>	<b>Literaturliste</b> .....	<b>132</b>