

Inhaltsverzeichnis

Einleitung	5
1 Was ist Kommunikation?	8
1.1 Nicht förderliche Kommunikation	9
1.2 Gelungene Kommunikation	11
2 Der Kommunikationsprozess	16
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
3 Die verschiedenen Kommunikationsanlässe	35
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

4	Fragen, Fragen, Fragen	81
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
5	Weitere Gesprächsanlässe	97
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
6	Erfolgreich verhandeln	108
6.1	Die gute Vorbereitung	109
6.2	Die Durchführung.....	113
6.3	Die Nachbereitung.....	115
7	Die Betriebs- oder Personalversammlung	117
7.1	Die gute Vorbereitung	119
7.2	Die Durchführung.....	121
7.3	Die Nachbereitung.....	124
8	Üben, Üben, Üben	125
9	Anhang	126
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
10	Literaturliste	132