

# Inhaltsverzeichnis

<b>Einleitung</b> .....	<b>9</b>
<b>1 Basiskompetenzen</b> .....	<b>11</b>
1.1 Der Kommunikationsprozess .....	12
1.2 Das Vier-Ohren-Modell .....	15
1.3 Verständlich sprechen .....	17
1.4 Aktives Zuhören .....	19
1.5 Fragen .....	21
1.6 Ich-Aussagen .....	24
Repetitionsfragen .....	25
Aufgaben .....	26
<b>2 Das Team informieren</b> .....	<b>27</b>
2.1 Informieren als Führungsaufgabe .....	28
2.2 Adressatengerecht informieren .....	30
2.3 Mitarbeiterkommunikation .....	30
2.4 Interne Informations- und Kommunikationswege .....	32
2.5 Abteilungsübergreifende Kommunikation .....	33
2.6 Formale und informelle Kommunikation .....	35
Repetitionsfragen .....	36
Aufgaben .....	36

<b>3 Mit dem Team kommunizieren</b> .....	<b>37</b>
3.1 Die Vorgesetzten-Mitarbeiter-Beziehung .....	38
3.2 Vertrauen .....	42
3.3 Feedback .....	44
3.4 Metakommunikation .....	46
3.5 Besprechungen mit dem Team .....	47
3.6 Moderation .....	50
Repetitionsfragen .....	53
Aufgaben .....	53
<b>4 Präsentation</b> .....	<b>55</b>
4.1 Was ist eine Präsentation? .....	56
4.2 Präsentationsarten .....	57
4.3 Vorbereitung .....	59
4.4 Durchführung .....	63
4.5 Nachbereitung .....	66
Repetitionsfragen .....	67
Aufgaben .....	67
<b>5 Mit dem Team verhandeln</b> .....	<b>69</b>
Repetitionsfragen .....	77
Aufgaben .....	77
<b>6 Individuelles Sprachverhalten</b> .....	<b>79</b>
6.1 Das Selbstwertgefühl .....	80
6.2 Geschlechtsspezifische Unterschiede .....	87
6.3 Subjektive Interpretation der Wahrnehmung .....	90
6.4 Einstellung, Stimmung und Gesprächskultur .....	93
Repetitionsfragen .....	95
Aufgaben .....	95
<b>7 Körpersprache und Emotionen</b> .....	<b>97</b>
7.1 Körpersprache .....	98
7.2 Emotionen .....	103
Repetitionsfragen .....	107
Aufgaben .....	107
<b>Gute Kommunikation und Zusammenarbeit – ein Schlusswort</b> .....	<b>109</b>
<b>Antworten zu den Repetitionsfragen</b> .....	<b>111</b>
<b>Literaturhinweise</b> .....	<b>117</b>
<b>Stichwortverzeichnis</b> .....	<b>119</b>
<b>Autorin und Künstler</b> .....	<b>125</b>