

# Inhaltsverzeichnis

<b>1.</b>	<b>Kommunikation – Information: Definition und Ziele</b>	<b>7</b>
1.1	Definition	7
1.2	Ziele	12
<b>2.</b>	<b>Kommunikation und Führung</b>	<b>15</b>
<b>3.</b>	<b>Auswirkungen der Kommunikation</b>	<b>17</b>
3.1	Auswirkungen unzureichender Kommunikation	17
3.2	Auswirkungen effizienter Kommunikation	20
<b>4.</b>	<b>Objektiver Informationsbedarf und subjektives Informationsbedürfnis des Mitarbeiters</b>	<b>25</b>
<b>5.</b>	<b>Das Verhalten der Führungskraft als Ursache unzureichender Kommunikation und Maßnahmen dagegen</b>	<b>29</b>
5.1	Leitfragen zum Analysieren und Lösen persönlicher Kommunikationsprobleme (Positive Funktion von Konflikten, 3 Grundtypen der Problem- und Konfliktlösung, Stadien der Eskalation, Wie gehe ich mit Konflikten um?, Einzahlungen auf das Beziehungskonto)	29
5.2	Mangelnde Kommunikationsbereitschaft („Geheimhaltungssyndrom“, 9 Maßnahmen, um Widerstände vorbeugend zu vermeiden/zu verringern, 4 Qualitäten des Zuhörens)	37
5.3	Unkenntnis der Informationswünsche und irrtümliche Unterlassung der Kommunikation	44
5.4	Falsche Übermittlung der Information (Streuung, Informationsverlust, Veränderung des Inhaltes, Durchlaufzeit, Einfluss des Weges auf die Überzeugungskraft)	47
<b>6.</b>	<b>Die Wahl des effizientesten Kommunikationsweges</b>	<b>50</b>
<b>7.</b>	<b>Formelle und informelle Kommunikation</b>	<b>52</b>
<b>8.</b>	<b>Der Einfluss informeller Kommunikation am Beispiel Gerücht</b>	<b>54</b>
8.1	„Gerüchte-Test“	54
8.2	Das Gerücht: Definition und Merkmale	58

8.3	Ein Fall: Gerüchte um die Bayerische Hypotheken- und Wechsel-Bank – Analyse der Entstehungsbedingungen und Gegenmaßnahmen . . . . .	59
8.4	Individualpsychologische Mechanismen beim Entstehen von Gerüchten Das „Grundgesetz des Gerüchts“ . . . . .	62
8.5	Quellen für Gerüchte und Methoden zur Verbreitung von Gerüchten (Überforderungs-, Enttäuschungs-, Krisen-, Minderqualitäts-, Sympathie-, Neidstrategie)	
8.6	Maßnahmen gegen Gerüchte . . . . .	66
8.7	Glaubwürdiges Dementieren . . . . .	70
<b>9.</b>	<b>Schriftliche Kommunikation</b> . . . . .	<b>72</b>
9.1	Die vier Verständlichmacher . . . . .	72
9.2	Beispiele für die Anwendung der vier Verständlichmacher . . . . .	76
9.3	Prinzipien zur Verbesserung von Texten . . . . .	84
<b>10.</b>	<b>Testfragen</b> . . . . .	<b>93</b>
<b>11.</b>	<b>Literaturverzeichnis.</b> . . . . .	<b>96</b>
	Zur Person des Verfassers. . . . .	98