

Inhaltsverzeichnis

	Einleitung	1
X 1.	Menschliche Kommunikation – Allgemeines	4
1.1	Der Begriff "Kommunikation"	4
1.2	Kommunikationsmodelle	6
1.3	Der Kommunikationsprozeß	8
1.4	Kommunikationsregeln	12
1.5	Kommunikationsformen	18
1.6	Kommunikationsnetze bzw. -strukturen	20
1.7	Kommunikationsmittel	23
1.8	Verbale und nonverbale Kommunikation	24
1.8.1	Die Sprache	24
1.8.2	Die nonverbale Kommunikation	32
1.9	Kommunikations-Störungen	38
2.	Betriebliche Kommunikation	51
2.1	Die Bedeutung der betrieblichen Kommunikation	53
X 2.2	Information – Kommunikation	55
2.2.1	Das Informationsbedürfnis	57
2.2.2	Kommunikation und Betriebsklima	59
2.3	Betriebliche Kommunikationssysteme	60
2.3.1	Aufbau- und Ablaufstruktur der betrieblichen Kommunikation	63
2.3.2	Formale und informale Gruppen	66
2.4	Betriebliche Kommunikationsmittel	70
2.4.1	Die verbale Kommunikation	71
2.4.2	Schriftliche Kommunikationsmittel im Betrieb	81
2.4.3	Bildliche Kommunikationsmittel im Betrieb	85
2.5	Betriebliche Kommunikations-Störungen	85
2.5.1	Schwierige Leute	90
2.5.2	Konflikte – Konfliktmanagement	95
2.5.3	Arbeitsstreß	109
2.6	Führung ist Einflußnahme	111
2.6.1	Führung – Führungsstile	112
2.6.2	Einstellungsänderung durch Kommunikation	118
2.6.3	Manipulation oder Motivation?	124
2.7	Kommunikation mit der Umwelt (PR – Marketing – Werbung)	131
2.8	Kommunikation Mensch – Maschine (Alternative Kommunikationsmittel)	142
3.	Zukunftsaussichten	153
4.	Fazit	159
	Literaturverzeichnis	162
	Anhang (JACOBSON-Entspannungstraining)	166