

# INHALT

	Seite
1. Vorwort . . . . .	5
2. Anforderungen an den öffentlichen Dienst . . . . .	7
3. Forderungen an Beamte und Angestellte . . . . .	10
4. Grundlagen der Kommunikation und Gesprächsführung . . . . .	14
– Wahrnehmung und Lernen . . . . .	14
– Kommunikation und soziale Kompetenz . . . . .	18
* Aktives Zuhören . . . . .	24
* Ich-Botschaften . . . . .	26
* Feedback . . . . .	27
* Metakommunikation . . . . .	29
* Gefühle . . . . .	30
– Rhetorik . . . . .	32
* Rhetorischer Hintergrund (Ziel, Inhalt, Struktur, Zielgruppe) . . . . .	33
* Rhetorische Oberfläche (Körperhaltung, Gestik, Mimik, Blickkontakt, Atmung, Lautstärke, Artikulation, Pausen) . . . . .	34
* Vorbereitung von sprachlichen Äußerungen – Angstüberwindung . . . . .	47
* Sprachliche Äußerungsformen (Statement, Rede/Vortrag, Diskussion, Gespräch) . . . . .	51
– Gesprächsführung . . . . .	60
– Verhandlung . . . . .	67
5. Kommunikation mit Bürgern . . . . .	72
6. Kommunikation und Gesprächsführung in Arbeitsgruppen und Teams des öffentlichen Dienstes (interne Kommunikation) . . . . .	82
7. Kommunikation und Führung . . . . .	97
8. Konfliktbewältigung . . . . .	108

	Seite
9. Verhalten bei Mobbing . . . . .	118
10. Reagieren in speziellen Situationen, methodische Hinweise, Tips . .	122
11. Literatur . . . . .	146