

# Inhaltsverzeichnis

<b>1.</b>	<b>Kommunikation – Information: Definition und Ziele</b> . . . . .	7
1.1	Definition . . . . .	7
1.2	Ziele . . . . .	12
<b>2.</b>	<b>Kommunikation und Führung</b> . . . . .	15
<b>3.</b>	<b>Auswirkungen der Kommunikation</b> . . . . .	17
3.1	Auswirkungen unzureichender Kommunikation . . . . .	17
3.2	Auswirkungen wirksamer Kommunikation . . . . .	20
<b>4.</b>	<b>Objektiver Informationsbedarf und subjektives Informationsbedürfnis des Mitarbeiters</b> . . . . .	25
	<b>Check-Liste zu 1. – 4.</b> . . . . .	27
<b>5.</b>	<b>Das Verhalten der Führungskraft als Ursache unzureichen- der Kommunikation und Maßnahmen dagegen</b> . . . . .	29
5.1	Einige Leitfragen zum Analysieren und Lösen von Kom- munikationsproblemen . . . . .	29
5.2	Mangelnde Kommunikationsbereitschaft . . . . .	35
5.3	Unkenntnis der Informationswünsche und irrtümliche Un- terlassung der Kommunikation . . . . .	42
5.4	Falsche Übermittlung der Information . . . . .	45
<b>6.</b>	<b>Die Wahl des effizientesten Kommunikationsweges</b> . . . . .	48
<b>7.</b>	<b>Formelle und informelle Kommunikation</b> . . . . .	50
<b>8.</b>	<b>Der Einfluß informeller Kommunikation am Beispiel Gerücht</b> . . . . .	52
8.1	„Gerüchte-Test“ . . . . .	52
8.2	Das Gerücht: Definition und Merkmale . . . . .	55
8.3	Ein Fall: die Gerüchte um die Bayerische Hypotheken- und Wechsel-Bank: Analyse der Entstehungsbedingungen und Gegenmaßnahmen . . . . .	56
8.4	Individualpsychologische Mechanismen beim Entstehen von Gerüchten . . . . .	59
8.5	Quellen für Gerüchte und Methoden zur Verbreitung von Gerüchten . . . . .	60

8.6	Maßnahmen gegen Gerüchte .....	62
	Exkurs: Glaubwürdiges Dementieren .....	67
<b>9.</b>	<b>Schriftliche Kommunikation .....</b>	<b>69</b>
9.1	Die vier Verständlichmacher .....	69
9.2	Beispiele für die Anwendung der vier Verständlichmacher ..	73
9.3	Prinzipien zur Verbesserung von Texten .....	82
	<b>Check-Liste zu 5.-9. ....</b>	<b>89</b>
<b>10.</b>	<b>Testfragen .....</b>	<b>91</b>
<b>11.</b>	<b>Literaturverzeichnis .....</b>	<b>95</b>