

Inhalt

Geleitwort

Friedemann Schulz von Thun 7

Vorwort 11

Einleitung 13

1 Psychische Vorgänge in der zwischenmenschlichen Kommunikation 23

Das Kommunikationsquadrat 27

Ein Beispiel aus dem Berufsalltag 31

Das Innere Team 38

2 Gesprächsführung 45

2.1 Allgemeiner Gesprächsverlauf (Überblick) 46

Sechs Aspekte der Vorbereitung 48

Besonderheiten im Kritikgespräch 64

Besonderheiten im Konfliktgespräch 66

Nachbereitung 67

2.2 Konflikte 69

Konfliktprophylaxe 73

Konfliktdiagnose 74

Doppel- und Mehrfachkonflikte 91

Konfliktvermeidung durch Verlagerung 100

Umgang mit Ärger und Aggression 117

Konfliktphasen 120

Das Konfliktklärungsgespräch 124

2.3 Beratung (Coaching)	146
<i>Beratung als Führungsaufgabe</i>	147
<i>Führungskraft als Coach</i>	150
<i>Beratungsthemen und Anlässe</i>	157
<i>Beratungsgrundlagen</i>	160
<i>Kommunikationsprobleme in der Beratung</i>	166
Das Beratungsgespräch	171

2.4 Kritik am Mitarbeiter	197
Das Kritikgespräch	206

2.5 Das Gespräch über berufliche Situation und Entwicklung	218
<i>Vorbereitung</i>	227
<i>Hilfen zur Beurteilung einer Person</i>	235
Das Mitarbeitergespräch	244

2.6 Teambesprechungen	257
-----------------------	-----

3 Gespräche mit alkoholkranken Mitarbeitern und Kollegen 275

«Ein Gläschen in Ehren kann niemand verwehren»	282
<i>Gesprächsvorbereitung</i>	301
<i>Das Kritikgespräch als erstes Interventionsgespräch</i>	305

Anhang 319

Kurzfassungen zum Kopieren	320
Literatur	331