

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	V
I Kommunikation, Handeln und Komplexität	1
1 Kommunikation in Kritischen Situationen.....	3
<i>Petra Badke-Schaub</i>	
1.1 Einleitung.....	3
1.2 Grundmodell der Kommunikation	3
1.3 Kommunikation in komplexen Arbeitsumgebungen.....	6
1.4 Kommunikation in Kritischen Situationen.....	11
1.5 Zusammenfassung.....	24
1.6 Literatur.....	25
2 Reden ist Silber, Schweigen ist Gold	29
<i>Rüdiger von der Weth</i>	
2.1 Vorüberlegung	29
2.2 Metaphern der Kommunikationstheorie.....	30
2.3 Folgerungen für die Kommunikation in kritischen Situationen	34
2.4 Strategien	39
2.5 Literatur.....	42
3 Handlungsregulation und Kommunikation.....	45
<i>Cornelius Buerschaper</i>	
3.1 Kommunikation – ein Sammelbegriff.....	45
3.2 Kommunikationstheorie.....	46
3.3 Kommunikation in komplexen Systemen	53
3.4 Verstehen	53
3.5 Fehler in der Kommunikation	56
3.6 Parallelität sozialer und kognitiver Prozesse.....	57
3.7 Zusammenfassung.....	64
3.8 Literatur.....	65
4 Aspekte von Kommunikation beim Umgang mit Unbestimmtheit und Komplexität.....	69
<i>Harald Schaub</i>	
4.1 Kompliziert ist nicht gleich komplex	69
4.2 Umgang mit Komplexität.....	80
4.3 Persönlichkeit.....	95

4.4	Soziale und organisatorische Einbettung	98
4.5	Üben.....	100
4.6	Literatur.....	102
II	Anwendungen	107
5	Kommunikation im Krisenstab	109
	<i>Günter Horn & Stefan Strohschneider</i>	
5.1	Ein einführendes Beispiel: Großbrand im Farbenbetrieb	109
5.2	Die Funktion von Kommunikation im Krisenstab	114
5.3	Typische Fallgruben, Fehler und Schwierigkeiten	118
5.4	Verbesserung der Kommunikation im Krisenstab: Einige pragmatische Überlegungen	122
5.5	Abschließende Bemerkungen.....	126
5.6	Literatur.....	127
6	Gemeinsame Lagebilder und gemeinsame mentale Modelle in Stäben..	129
	<i>Laura Künzer, Ingrid Knigge & Gesine Hofinger</i>	
6.1	Einleitung.....	129
6.2	Lage und Lagebilder	133
6.3	Die Entwicklung eines gemeinsamen mentalen Modells durch interorganisationale Kommunikation.....	135
6.4	Hindernisse bis zum Ziel – Probleme der interorganisationalen Kommunikation	140
6.5	Bausteine für das Gelingen von interorganisationaler Kommunikation: Wissen, Vertrautheit, Vertrauen	142
6.6	Fazit	145
6.7	Literatur.....	146
7	Kommunikation über kritische Situationen im OP – Schwierigkeiten, Besonderheiten, Anforderungen.....	149
	<i>Heldried Waleczek & Gesine Hofinger</i>	
7.1	Einleitung	149
7.2	Nicht ganz normale Tage in einem ganz normalen Krankenhaus	150
7.3	Kommunikation im OP: Funktionen	154
7.4	Der OP – ein besonderes Biotop im Krankenhaus	157
7.5	Was zu lernen wäre	161
7.6	Lernen, über Probleme im OP zu reden	162
7.7	Literatur.....	163

8	Kommunikation in die Krise – Kommunikationsfallen in der Luftfahrt	167
	<i>Ralph Reinwarth</i>	
8.1	Möglichkeiten der Kommunikation in der Luftfahrt.....	167
8.2	Missverständnisse in der Kommunikation	170
8.3	Human Factors als Ursache für Kommunikationsfehler	179
8.4	Fazit	184
8.5	Literatur.....	185
9	Affiliative Interaktion zur Steigerung von (interkultureller) Teameffizienz.....	187
	<i>Arbeitsgruppe SikKfuT & Stefan Strohschneider</i>	
9.1	Einleitung.....	187
9.2	Heterogene Teams: Grundlegende Begriffe und Konzepte	189
9.3	Heedful interaction - ein vielschichtiges Konzept.....	192
9.4	Affiliative Interaktion und interkulturelle Kommunikation	196
9.5	Die Erfassung affiliativer Interaktion.....	197
9.6	Ausblick	201
9.7	Literatur.....	201
10	Nonverbale Kommunikation erkennen und verstehen.....	205
	<i>Robert Zinke, Michael Brenker & Christian Felsenreich</i>	
10.1	Perspektiven auf nonverbale Kommunikation	205
10.2	Mimik als Ausdrucksmittel und Informationsquelle.....	207
10.3	Der Körper und seine Signale	212
10.4	Nonverbale Kommunikation in kritischen Situationen	212
10.5	Nonverbale Kommunikation im Kommunikationstraining.....	214
10.6	Fazit	218
10.7	Literatur.....	219
	Autorenverzeichnis.....	223
	Index	235