

# Inhalt

|       |   |    |
|-------|---|----|
| 1     | Kommunikation für Sicherheitsbeauftragte .....  | 13 |
| 2     | Kommunikation – in der Theorie .....  | 17 |
| 2.1   | Definitionen und Grundlagen.....  | 17 |
| 2.2   | Persönlichkeits- und Kommunikations-Modelle .....                                     | 30 |
| 2.1.1 | Das Strukturmodell der Psychoanalyse .....  | 30 |
| 2.2.2 | Die vier Seiten einer Nachricht.....  | 34 |
| 2.3   | Kommunikationsrichtungen.....   | 42 |
| 2.4   | Kommunikationsanlässe .....   | 44 |
| 2.4.1 | Negativ bewertete Kommunikationsanlässe.....  | 44 |
| 2.4.2 | Positiv bewertete Kommunikationsanlässe.....  | 46 |
| 2.5   | Konsequenzen – Chancen und Herausforderungen .....                                    | 55 |
| 3     | Kommunikation in der Praxis.....  | 59 |
| 3.1   | Gespräche mit Kollegen .....  | 59 |
| 3.1.1 | Gesprächsphase 1 – Einstieg und Überleitung<br>zum eigentlichen Gesprächsanlass ..... | 61 |
| 3.1.2 | Gesprächsphase 2 – worum geht es eigentlich?.....                                     | 65 |
| 3.1.3 | Gesprächsphase 3 – verbindlicher Abschluss<br>und Vereinbarung .....                  | 71 |
| 3.1.4 | Ein typisches Beispiel .....  | 73 |

|            |  |            |
|------------|--|------------|
| <b>3.2</b> | <b>Kommunikation mit der Führungskraft .....</b>                         | <b>81</b>  |
| 3.2.1      | Allgemeine Voraussetzungen .....   | 81         |
| 3.2.2      | Gespräche mit Vorgesetzten über das Delegationsmissverständnis.....      | 84         |
| 3.2.3      | Gespräche mit Vorgesetzten über notwendige Maßnahmen/Investitionen ..... | 85         |
| 3.2.4      | Allgemeine Tipps für Gespräche mit Vorgesetzten .....                    | 87         |
| <b>3.3</b> | <b>Sonderfall „Tatort Büro“ .....</b>                                    | <b>88</b>  |
| <b>3.4</b> | <b>Kommunikation – was tun, wenn es einfach nicht klappt?.....</b>       | <b>91</b>  |
| <b>3.5</b> | <b>Persönliche Themen ansprechen,<br/>z.B. psychische Belastung.....</b> | <b>95</b>  |
| <br>       |  |            |
| <b>4</b>   | <b>Humorstrategien .....</b>   | <b>107</b> |
| 4.1        | Humor als persönliche Ressource .....                                    | 107        |
| 4.2        | Humor im persönlichen Gespräch.....                                      | 111        |
| 4.3        | Wo Humor nicht passt .....   | 113        |
| <br>       |  |            |
| <b>5</b>   | <b>Zusammenfassung und Ausblick .....</b>                                | <b>115</b> |
| <br>       |  |            |
| <b>6</b>   | <b>Literatur.....</b>  | <b>121</b> |
| <br>       |  |            |
| <b>7</b>   | <b>Glossar verwendeter Fachbegriffe<br/>und Abkürzungen.....</b>         | <b>125</b> |