

# Inhalt

1	<b>Kommunikation für Sicherheitsbeauftragte</b> .....	13
2	<b>Kommunikation – in der Theorie</b> .....	17
2.1	Definitionen und Grundlagen.....	17
2.2	Persönlichkeits- und Kommunikations-Modelle .....	30
2.2.1	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	<b>Kommunikation in der Praxis</b> .....	59
3.1	Gespräche mit Kollegen .....	59
3.1.1	Gesprächsphase 1 – Einstieg und Überleitung zum eigentlichen Gesprächsanlass .....	61
3.1.2	Gesprächsphase 2 – worum geht es eigentlich?.....	65
3.1.3	Gesprächsphase 3 – verbindlicher Abschluss und Vereinbarung .....	71
3.1.4	Ein typisches Beispiel .....	73

## Inhalt

---

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