

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 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

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	Humorstrategien	107
4.1	Humor als persönliche Ressource	107
4.2	Humor im persönlichen Gespräch	111
4.3	Wo Humor nicht passt	113
5	Zusammenfassung und Ausblick	115
6	Literatur	121
7	Glossar verwendeter Fachbegriffe und Abkürzungen	125