

Inhalt

Fairness als Ressource

Kann man ehrlich kommunizieren?

1 EINLEITUNG

1.1 Krisen, Konfrontationen, Kommunikationen	8
1.2 Faires Unternehmen, faire Kommunikation	10
1.3 Kanäle, Kontakte, Kommunikationen	12
1.4 Desaster Kommunikation	14
1.5 Sandkasten und Autismus	16
1.6 Die Epoche des Vertrauensverlustes	18
1.7 Wirklichkeit ist Kommunikation	20
1.8 Die ganze Welt ist Kommunikation	22
1.9 Kommunikation als Management	24
1.10 Faire Kommunikation	26

2 KOMMUNIKATION UND FAIRNESS

2.1 Die Sprache und der Anstand	28
2.2 Verständigung und Einverständnis	30
2.3 Die Sprachen der Kommunikation	32
2.4 Unehrlliche Kommunikation	34

2.5 Ohne Anstand geht es nicht	36
2.6 Spürsinn für Respekt	38
2.7 Wissen um Verlässlichkeit	40
2.8 Fairness ist eine Ressource	42

3 PROBLEM VERTRAUEN

3.1 Jenseits des Ethik-Geschwätzes	44
3.2 Vertrauen ist effizient	46
3.3 Verhalten ist die stärkste Botschaft	48
3.4 Methoden zur Vertrauensvernichtung	50
3.5 Das Wort ist willig, aber der Geist ist schwach	52
3.6 Vertrauen ist empfindlich	54
3.7 Vertrauenspotenzial und Führungspotenzial	56
3.8 Eigeninteresse und Moralität	58

4 UNFAIRE KOMMUNIKATION

4.1 Das Recht auf Beleidigung	60
4.2 Toughness als Unfairness	62
4.3 Der Extremfall Lüge	64
4.4 Akzeptable Lügen	66

5 FAIRE PERSONEN UND FAIRE INSTITUTIONEN

5.1 Große und kleine Fragen	68
5.2 Sind die Menschen tugendhaft?	70
5.3 Ist der Markt fair?	72
5.4 Der Mangel an Engeln	74
5.5 Verantwortliche Unternehmen	76
5.6 Professionelles Ethos	78
5.7 Corporate Citizenship	80

6 UNTERNEHMEN, KONSUMENTEN, MITARBEITER

6.1 Die Identität eines Unternehmens	82
6.2 Multidimensionale Kommunikation	84
6.3 Markenkommunikation	86
6.4 Mitarbeitervertrauen	88
6.5 Customer Care	90
6.6 Die Behandlung der Kundschaft	92
6.7 Liquide Verhältnisse	94

7 KOMMUNIKATION IN DER KRISE

7.1 Sensibilität für Krisen	96
7.2 Die Konfiguration von Krisen	98
7.3 Katastrophenkommunikation	100
7.4 Glaubwürdigkeit in der Katastrophe	102

8 BLUFF UND FAIRNESS

8.1 Die neue Reizökonomie	104
8.2 Komplexität schafft Ängste	106
8.3 Kommunikation optimieren	108
8.4 Daumenregeln zur Vertrauensgenerierung	110

PRAXISTEIL

80 Tipps die Ihnen dabei helfen, fair zu kommunizieren	132
---	-----