

Inhalt

1	Grundlagen der Kommunikation.....	7
2	Die vier Seiten einer Aussage nach Schulz von Thun	11
3	Die Transaktionsanalyse nach Eric Berne	15
3.1	Die Strukturanalyse: Persönlichkeits- oder Bewusstseins- zustände.....	15
3.2	Analyse von Transaktionen	17
4	Geschlechts-, kultur- und schichtspezifische Kommu- nikation sowie elektronische Kommunikation	23
5	Nonverbale Kommunikation.....	27
6	Verbale Kommunikation	29
7	Grundlagen der effektiven Gestaltung von Mitarbeiter- gesprächen.....	35
7.1	Gesprächsvorbereitung.....	36
7.2	Durchführung des Gespräches	38
7.3	Gesprächsnachbereitung.....	43
8	Zusammenfassung.....	45
9	Fallstudie.....	47
	Glossar.....	51
	Literaturverzeichnis	67
	Stichwortverzeichnis.....	75