

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis.....	5
Einleitende Worte	9
Etterlin-Chäsli AG	11
Teil 1 – Grundlagen	13
1. 5 Axiome nach Watzlawick	15
1.1. 1. Axiom: Man kann nicht nicht kommunizieren.	15
1.1.1. Zuhören	16
1.2. 2. Axiom: Jede Kommunikation hat einen Inhalts- und einen Beziehungsaspekt	18
1.2.1. Das Eisberg-Modell.....	18
1.2.2. Die Metakommunikation.....	19
1.3. 3. Axiom: Kommunikation ist immer Ursache und Wirkung.....	21
1.4. 4. Axiom: Menschliche Kommunikation bedient sich analoger und digitaler Modalitäten	22
1.4.1. Frageformen	22
1.4.2. Feedback.....	24
1.4.3. Nonverbale Kommunikation	25
1.5. 5. Axiom: Kommunikation ist symmetrisch oder komplementär	29
2. Aufgaben Teil 1	31
Teil 2 – Kommunikation im Unternehmen	33
3. Interne Kommunikation.....	35
3.1. Vorbereitung einer Information	35
3.2. Strategie der Kommunikation	35
3.2.1. Kommunizieren Sie rechtzeitig.....	35
3.2.2. Kommunizieren Sie vollständig (angemessen und verantwortungsvoll)	35
3.2.3. Kommunizieren Sie objektiv	36
3.2.4. Kommunizieren Sie verständlich	36
3.3. Probleme, die aus fehlender oder schlechter Information entstehen können:	36
4. Kommunikationswege	37
4.1. Mündliche Kommunikation	37
4.1.1. Spezifische Anlässe für die mündliche Kommunikation.....	37
4.1.2. Vor- und Nachteile der mündlichen Kommunikation	37
4.2. Schriftliche Kommunikation	38
4.2.1. Mittel der schriftlichen Kommunikation	38
4.2.2. Vor- und Nachteile der schriftlichen Kommunikation.....	40
4.2.3. Die Herausforderung der Kommunikation bei physischer Abwesenheit von Mitarbeitenden.....	41
4.3. Aufgaben: Kommunikationswege	42
5. Kommunizieren im digitalen Zeitalter	45
5.1. Geschäftskorrespondenz.....	45
5.2. Vorbereitung eines Textes.....	45
5.3. Verfassen eines Textes	46

5.3.1.	Inhalt des Geschäftsbriefs	46
5.3.2.	Das Rezept für einen interessanten Text	47
5.3.3.	In der Kürze liegt die Würze	48
5.4.	Unterstützung durch OpenAI ChatGPT.....	48
5.4.1.	Erleichtert KI die Büroarbeit?	48
5.4.2.	Was ist ChatGPT?.....	48
5.4.3.	Einsatzgebiete von ChatGPT im Büroalltag	48
5.5.	Aufgaben: Kommunizieren im digitalen Zeitalter	49
6.	Konfliktmanagement.....	51
6.1.	Definition Konflikt.....	51
6.2.	Konfliktarten.....	52
6.3.	Verhalten in Konflikten (Thomas Modell)	54
6.4.	Konfliktverlauf nach Friedrich Glasl.....	55
6.5.	Konfliktanalyse und Konfliktlösung	56
6.5.1.	Eisberg-Modell.....	57
6.5.2.	Harvard-Konzept.....	57
6.6.	Aufgaben: Konfliktmanagement	59
Teil 3 – Kommunikation in den Personalprozessen	61	
7.	Gewinnung.....	63
7.1.	Das Bewerbungsgespräch	63
7.1.1.	Bewerbungsfragen (Fragensammlung)	65
7.2.	Das Lohngespräch.....	66
7.3.	Die Zusage	66
7.4.	Die Absage	66
7.5.	Erster Arbeitstag.....	67
7.6.	Einführungsveranstaltung	67
7.7.	Einführungsplan.....	68
7.8.	Probezeitgespräch	68
7.9.	Aufgaben: Gewinnung	69
8.	Betreuung	70
8.1.	Heikle Gespräche.....	70
8.2.	Betriebliches Gesundheitsmanagement (BGM).....	71
8.2.1.	Rückkehrgespräch	71
8.3.	Mobbing	74
8.3.1.	Erstgespräch mit Betroffenen (Leitfaden).....	75
8.4.	Personal- und Informationsanlässe.....	76
8.5.	Aufgaben: Betreuung	78
9.	Beurteilung	79
9.1.	Schulung der Vorgesetzten.....	79
9.2.	Aufgaben: Beurteilung.....	80
10.	Entwicklung.....	81
10.1.	Talentmanagement	81

10.2. Aufgaben: Entwicklung.....	83
11. Trennung.....	85
11.1. Kündigungsgespräch.....	85
11.2. Austrittsgespräch.....	85
11.3. Nachgespräch mit Vorgesetzten	86
11.4. Reporting gegenüber der Geschäftsleitung	86
11.5. Aufgaben: Trennung.....	87
12. Muster	89
12.1.1. Checkliste Vorbereitung Vorstellungsgespräch.....	89
12.1.2. Checkliste Durchführung Vorstellungsgespräch.....	90
12.1.3. Einführungsplan.....	91
12.1.4. Kündigungsgespräch (Checkliste).....	95
12.1.5. Austrittsgespräch (Formular)	96
12.1.6. Nachgespräch mit Vorgesetzten (Muster)	98
12.1.7. Reporting gegenüber der Geschäftsleitung	99
Teil 4 – Präsentationstechnik	101
13. Wirkungsvoll präsentieren.....	101
13.1. Ziel einer Präsentation	101
13.2. Erfolgsfaktoren	101
13.3. Vorbereitung	101
13.3.1. Thema und Ziel	101
13.3.2. Zielgruppe.....	102
13.3.3. Inhalt.....	102
13.3.4. Ablauf	103
13.3.5. Organisation	104
13.4. Diskussion.....	104
13.5. Durchführung	104
13.5.1. Tipps für die Eröffnung.....	104
13.5.2. Tipps für den Hauptteil.....	105
13.5.3. Tipps für den Abschluss.....	105
13.6. Visualisierung.....	105
13.6.1. Allgemeine Tipps zur Gestaltung von Folien und Plakaten	105
13.6.2. Umgang mit Flip-Chart und Pinwand	105
13.6.3. Umgang mit Beamer und Visualizer	105
13.7. Modell der Präsentation.....	106
14. Muster/Beispiele Teil 4 – Präsentationstechnik.....	107
14.1. Beurteilung Training Präsentation (nach Prof. Dr. Rolf Dubs).....	107
Teil 5 – Lösungen.....	109
Teil 6 – Literatur-/Quellenverzeichnis	115
15. Abbildungsverzeichnis	117

16.	Verweise, weiterführende Informationen	119
16.1.	Teil 1 – Grundlagen.....	119
16.2.	Teil 2 – Kommunikation im Unternehmen	119
16.3.	Teil 3 – Kommunikation in den Personalprozessen	120
16.4.	Teil 4 – Präsentationstechnik	120