

Inhaltsverzeichnis

Einleitung

Warum ist Kommunikation so wichtig?

Die Kommunikation beim Innovationsprozeß dieses Buches

Was heißt Kommunikation?

Zum Bedeutungswandel eines Begriffes

Kommunikation hat viele Namen

Der menschliche Faktor

Inhalts- und Beziehungsaspekt

Gute Beziehung ist Basis für fruchtbare inhaltliche Arbeit

Formelle und informelle Kommunikation

Ausdrucks- und wirkungsorientierte Kommunikation

Glaubwürdigkeit

Fünf Ebenen der Kommunikation

1. Ebene

Innerer Dialog und Selbstreflexion

Im Gespräch mit sich selbst

Spirituelle Dimension der Kommunikation

Die Frage der Identität

Ein Persönlichkeitsmodell

Produktentwickler und Coach des eigenen Lebens sein

Umgang mit Gefühlen

Ausgesprochene und unausgesprochene Gedanken

Ermüdende versus belebende Kommunikation

Innere Schnittstellen

Persönliche Veränderungen

2. Ebene

Der Dialog

Kommunikationsbrücken bauen

Wahrnehmung der Wirklichkeit

Der Andere ist ein Anderer

Sprache und Denken

Verschlüsseln und Entschlüsseln

Wahrnehmungsfehler

verschlüsseln und Entschlüsseln

Wahrnehmungsfehler

Sich-bedeckt-Halten oder Sich-transparent-Machen

Das "Ja" und das "Nein"

Die Unmöglichkeit, nicht zu kommunizieren

Das Schweigen

Airbag-Kommunikation

Nicht die Worte sind die Botschaft

Offenes Geheimnis

Nonverbale Kommunikation

Krawattensprache

Die Sprache des Niesens

Wechselspiel von innerer und äußerer Haltung

Warum ist kommunikative Kompetenz so wichtig?

Rollenwandel des Ingenieur-Berufes

Auswirkungen der Kommunikationstechnologie

Elemente kommunikativer Kompetenz

Lach mal wieder!

Aktives Zuhören

Aussagen machen statt Fragen zu stellen

Feedback

Ich-Botschaften sind "meine Wahrheit"

Verantwortung des Senders

Wandel der Rollenbilder von Mann und Frau

Frauen im Innovationsprozeß

Materialien für die Praxis

Segment aus einem Kommunikationsworkshop

Transaktionsanalyse

Zusammenspiel der individuellen Fähigkeiten

Hindernisse bei der Entwicklung des Erwachsenen-Ich

Konfliktrüchtige Verhaltensweisen

Konfliktmanagement im zunehmenden Wettbewerb

Wettbewerb als Wirtschaftskrieg

Die Kultur des Wettwerbs

Das lernende Unternehmen

Das lernende Unternehmen

Kommunikation im Konfliktfall

Vier Konfliktstufen

Der Weg zurück ist eine Kunst

Beschwerdemanagement

Metakommunikation

"Hermes" stellt sich vor

Angewandte Metakommunikation

Führungsstile und Beziehungsverhältnisse

Asymmetrische und symmetrische Beziehung

Hierarchien im Wandel

Macht

Mögliche Ursache destruktiver Machtausübung

Macht hat etwas Unausweichliches

Macht in Organisationen

3. Ebene

Kommunikation im Team

Teamarbeit lebt von Kommunikation

Vorteile der Teamarbeit

Was heißt Teamfähigkeit?

Haben wir Teamarbeit gelernt?

Phasen eines Teams

Materialien für die Praxis

Vorstellungsrunde in einem neuen Team

Klares Kommunikationssetting begünstigt Teamarbeit

Räumliche Strukturen als Hard-Faktoren

Emotionale Strukturen als Soft-Faktoren

Zum Einsatz einer Moderation

"Führung" durch Moderation

Innovativ sein

Allein oder im Team?

Kreativität hat ihren Preis

Narzißmus behindert Teamarbeit

Interdisziplinäre Teams

Unterschiedliche Persönlichkeitstypen

Interdisziplinäre Teams

Unterschiedliche Persönlichkeitstypen

Verschiedene Kulturen und Sprachen

Interessengeleitete Kommunikation

Teambuilding im Dominoverfahren

Zielproblematik

Schwachstellen der arbeitsteiligen Organisation

Der menschliche Faktor kommt ins Bild

TZI als methodische Hilfe

Coaching zur Unterstützung von Kommunikationsprozessen

Zur Rolle des Coach

Coaching im Dienstleistungsbereich

4. Ebene

Kommunikation zwischen Abteilungen

Bereichskulturen im Unternehmen

Kräftespiel zwischen Marketing und Technik

Wir sind zuständig!

Materialien für die Praxis

Klärung der Erwartungshaltungen zwischen Abteilungen

Besonderheiten der Kommunikation im Familienunternehmen

Bedeutung des Marketings in der Folgegeneration

Durchdringung von "Familie & Business"

Erfolgreiche Innovation durch bereichsübergreifende

Kommunikation

Vergleich der Kommunikation Japan - Europa

Vermeidung von Folgekosten durch rechtzeitige

Kommunikation

Lernen an Produktentwicklung-Pannen

Intensivierung der Kommunikation bei der Produktentwicklung

Produktentwickler kommen unter Zeitdruck

Kommunikation in der Dienstleistungsgesellschaft

Wandel vom materiellen zum immateriellen Nutzen

Innovationen im Sozialbereich von Unternehmen

Beamte und Dienstleistung

5. Ebene

Kommunikation des Unternehmens

5. Ebene

Kommunikation des Unternehmens

Systemischer Ansatz

Systempartner eines Unternehmens

Interne Kommunikation wirkt nach außen

Aufbauorganisation fördert oder behindert die

Kommunikation

Schnittstellen

Von der Durchsetzungs- zur Umsetzungskultur

Prinzip der internen Kundenorientierung

Systempartner Kunde

Kunde als König?

Veränderungsprozesse im Unternehmen

Kommunikation unangenehmer Wahrheiten

Veränderungsorientierte Kommunikation

Vision

Ausklang

"Komplett!"

Dank