

# Information und Kommunikation als Management-Aufgabe

# 87

**Eine Denkhilfe zur Überprüfung und  
Entwicklung der innerbetrieblichen  
Zusammenarbeit**

## **5. völlig überarbeitete und erweiterte Auflage 1998**

Manchmal können wir sie schon gut entbehren - diese Fach- und Fremdwörter im Management, die jeder im Munde führt, nicht aber unbedingt auch sachgerecht einsetzt. Sicher gehört auch manchmal der Begriff „Kommunikation“ dazu.

Und dennoch haben diese Begriffe auch ihren Sinn - sie können als Codewort für komplexe Verhaltensweisen dienen und so den Zugang zu umfangreichen Inhalten ermöglichen und erleichtern.

Diese Checkliste soll die Begriffe „Kommunikation“ und „Information“ klarstellen - insbesondere unter dem Blickwinkel der Praxis in Unternehmen und Organisationen heute. Sie soll dazu einfache Techniken und Verhaltensweisen vermitteln, durch die Unternehmens- und Kommunikationsziele im Alltag schneller und auch konfliktfreier erreicht werden können.

Theorie und/oder Praxis - das dürfen im Bereich der „Kommunikation“ keine Gegensätze sein. Die Theorie als systematische Darlegung soll uns die Praxis - in diesem Falle die **Kommunikation** - erleichtern.

**Autoren:** Walter Braun, Diplom-Psychologe  
Hans O. Rasche, Diplom-Volkswirt

Unternehmensberater, Management-Trainer, Fach-Autoren  
42579 Heiligenhaus

**ISBN: 3-922118-87-9**

Stand: 02/99

<b>Gliederung</b>	<b>Seite</b>
1. Information und Kommunikation als Management-Aufgabe	6
2. Wie funktioniert Kommunikation?	24
2.1 Ein psychologisches Modell der Kommunikation	24
2.2 Formelle und informelle Kommunikation	28
3. Was verlangen wir eigentlich von einer funktionierenden Kommunikation?	34
4. Was leistungsfähige Kommunikation deutlich charakterisiert	38
5. Ihre persönlichen Kommunikations-Reserven? Prüfen Sie selbst.	42
6. Worauf es ankommt - die Kommunikations-Elemente	60
7. Kommunikations-Hindernisse im Unternehmens-Alltag	66
7.1 Psychische Hindernisse	68
7.2 Wortbedeutungs-Hindernisse/Sprache	72
7.3 Physische Hindernisse	74
8. Was ist zu tun, um gut kommunizieren zu können?	76
9. Techniken, die Kommunikation unterstützen können	80
9.1 Sekundär-Techniken	80
9.2 Fragetechniken	88
9.3 Rückkopplung / Feedback	92
9.4 „Verständlichmacher“ in der Kommunikation	106
10. Kommunikations-Technologien	114
11. Was man organisatorisch zur Unterstützung der Kommunikation tun sollte	118
12. Kommunikations-Systeme exzellenter Unternehmen	130
Schlusswort	135
Literatur	136