

# Kurzbeschreibung

---

In kritischen Situationen spielt Kommunikation eine zentrale Rolle. Ob ein Zwischenfall in der Produktion gemanagt werden muss, eine Konstruktionsvariante ausgewählt wird, ob eine Unternehmenskrise abgewendet werden soll, eine Kollision von Flugzeugen vermieden oder ein Patient operiert werden soll: Gute Kommunikation ist eine wichtige Bedingung guten Gelingens. Mangelhafte Kommunikation dagegen ist selbst ein Faktor, der zur Entstehung von Unfällen und Katastrophen beiträgt. In diesem Buch wird das Thema Kommunikation in kritischen Situationen von Experten aus verschiedenen Arbeitsfeldern unter folgenden Schwerpunkten beleuchtet: Kommunikation, was ist das? Die Rolle der Kommunikation für das Handeln in Teams Typischen Fallen und Fehler in der Kommunikation und ihre Ursachen Trainingskonzepte Organisationale Bedingungen für gute Kommunikation Das Buch basiert auf den Vorträgen und Arbeitsgruppen des gleichnamigen Workshops in Bonn im Juni 2003. Neben anschaulichen Texten zu Kommunikation und Handeln in kritischen Situationen werden Fallbeispiele guter und misslungener Kommunikation diskutiert. Es wird Verständnis geweckt für Fehler und Fallen in der Kommunikation. Ansatzpunkte für Verbesserungen durch Trainings und organisationale Veränderungen werden vermittelt.