

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	9
1 Was ist soziale Kommunikation?	11
1.1 Begriffe und Gegenstand	11
1.2 Eine Logik der Kommunikation	14
1.3 Reziprozität, Gegenseitigkeit	20
1.4 Kommunikation als Multikanal-Multikodesystem	27
1.5 Funktionen der Kommunikation	30
1.6 Synchronisierung, Koordination	34
1.7 Metakommunikation	43
↓ <i>Selbstdarstellung</i> ↓	
② Das Selbst in der sozialen Kommunikation	48
2.1 Was ist das Selbst?	48
2.2 Öffentliches und privates Selbstkonzept	50
2.3 <u>Selbstdarstellung im Alltag</u>	52
2.4 Selbstwertgefühl	57
2.5 Soziale Angst	61
2.6 Äußerungsformen selbstsicheren Verhaltens	72
2.7 Selbstverständnis und Rollenverhalten	74
2.8 Verbesserung des Selbst- und Fremdverständnisses durch Feedback ..	82
③ Personwahrnehmung oder das Bild vom andern	89
3.1 Perspektiven der Personwahrnehmung: Kognition und Interaktion	89
3.2 Unterschiede in der Wahrnehmung von Personen und Objekten	91
3.3 Wahrnehmung und Wirklichkeit	93
3.4 Der Prozeß der Personwahrnehmung	96
3.5 Personwahrnehmung im Vorstellungsgespräch – ein Praxisbeispiel ..	116
④ Nonverbale Kommunikation	128
4.1 Verbale und nonverbale Kommunikation im Vergleich	129
4.2 Funktionen der nonverbalen Kommunikation	133
4.3 „Mikro-Aspekte“: das einzelne nonverbale Signal	141
4.4 Kulturelle Unterschiede	169
4.5 Enkodierung und Dekodierung der Körpersprache	171
5 Symbolische Kommunikation	176
5.1 Was sind Symbole?	176
5.2 Symbolsysteme	178

5.3	Symbolfunktionen	189
5.4	Die Bedeutungsvielfalt von Symbolen und Symbolsystemen	195
5.5	Symbolische Führung – ein Praxisbeispiel	196
6	Redekommunikation	199
6.1	Die Bedeutung der Sprache für die Kommunikation	199
6.2	Sprache bei Tieren?	201
6.3	Die Benennung von Objekten, Personen und Ereignissen	205
6.4	Die Wahl der Worte	209
6.5	Sprache als Spiegel der Persönlichkeit	220
6.6	Sprech- und Redeformen	225
6.7	Der Niedergang des Wortes	230
7	Zuhörkommunikation	233
7.1	Gründe für schlechtes Zuhören	233
7.2	Regeln für effektives Zuhören	239
7.3	Aufmerksamkeit und Konzentration	240
7.4	Aufmerksamkeit und Konzentration beim Lernen	252
7.5	Anzeichen des Zuhörens	255
7.6	Von der Aufmerksamkeit zum Verstehen	263
7.7	Vorgehensweisen des Verstehens	268
7.8	Empathisches oder einführendes Zuhören	272
8	Informationsverarbeitung und Informationsspeicherung	276
8.1	Vorstellungen über das menschliche Gedächtnis	276
8.2	Kapazitätsgrenzen oder die magische Zahl Sieben, plus oder minus zwei	279
8.3	Enkodierungsprozesse	280
8.4	Verschiedene Enkodierungssysteme	289
8.5	Wissensbestand	292
8.6	Methoden der Ideenfindung	304
9	Störungen und Konflikte	307
9.1	Gestörte Kommunikationen	307
9.2	Paradoxe Kommunikation	320
9.3	Unfähigkeit zur Metakommunikation	324
9.4	Konfliktgeschehen	326
9.5	Konfliktursachen	329
9.6	Konfliktentstehung	330
9.7	Konfliktaustragung	333
9.8	Konfliktbewältigung	336
9.9	Abwehrverhalten	342
9.10	Konfliktnachwirkungen	351
9.11	Umgang mit Konflikten: eine Zusammenfassung	352

X 10 Die Gruppe als Kommunikationssystem.....	353
10.1 Besonderheiten von Gruppen.....	353
10.2 Besonderheiten von Arbeitsgruppen in wirtschaftlichen Organisationen	355
10.3 Kommunikationsmuster	356
10.4 Sozialisation in der Gruppe	359
10.5 Konformität und Kreativität.....	369
10.6 Zusammenarbeit in Gruppen	385
10.7 Gruppenbedingte Fehleinschätzung (groupthink)	393
11 Schlußbemerkungen	396
Literaturverzeichnis	401
Namensverzeichnis.....	412
Sachverzeichnis	418