

Inhalt

1 Grundlagen der Kommunikation und Kommunikationstheorie	7
1 Kommunikationskompetenz als Schlüsselqualifikation und Karrierefaktor	7
2 Kommunikation und Menschenbild	9
3 Arten von Kommunikation: Face-to-Face-Kommunikation – textuell und medial vermittelte Kommunikation – Massenmedienkommunikation	11
4 Alltägliche Vorstellungen: Metaphern für Kommunikation	15
5 Dimensionen einer Nachricht: Wissenschaftliche Kommunikationsmodelle und Komponenten des Kommunikationsprozesses	17
6 Die vier Botschaften einer Nachricht	21
7 Rückkopplungen (Feedback): Zur Kreisförmigkeit von Kommunikationsabläufen	27
8 Kommunikationskanäle: Digitale und analoge Kommunikation	32
9 Kommunikation über Kommunikation: Zur Wichtigkeit von Metakommunikation	34
10 Doppelte Stimmigkeit: Kriterien gelingender und erfolgreicher Kommunikation	36
2 Einführung in Theorien und Modelle der Kommunikation	40
1 Vorstellungen von Kommunikation: Zur Vielschichtigkeit eines interdisziplinären Phänomens	40
2 Mathematisch-technische Kommunikationstheorien: Kommunikation als Informationsübertragung vom Sender zum Empfänger	41
3 Linguistische Kommunikationstheorien: Kommunikation als sprachliche Handlungen	43
4 Die Theorie kommunikativen Handelns: Kommunikation als rationaler Diskurs mit intersubjektiven Geltungsansprüchen	45
5 Kommunikationstheorie des symbolischen Interaktionismus: Kommunikation als Ergebnis persönlicher Interpretation und sozialer Interaktion	46
6 Psychologische Kommunikationstheorien: Kommunikation als psychischer und systemischer Prozess	47
7 Konstruktivistische Kommunikationstheorien: Kommunikation als wechselseitige Orientierung und Bedeutungs- und Wirklichkeitskonstruktion	49
8 Kommunikation verstehen: Interpersonales Verstehen als Perspektivenwechsel und Perspektivenübernahme	52
3 Zentrale Aspekte von Kommunikation als sozialem Prozess	55
1 Arten, Dimensionen und Funktionen von Kommunikation	55
2 Sachaspekte von Kommunikation: Sachlichkeit und Verständlichkeit	57
3 Selbstoffenbarungsaspekte von Kommunikation: Authentizität und Ehrlichkeit	59
4 Beziehungsaspekte von Kommunikation: Beziehungsdefinitionen, Kooperationsbereitschaft und Partnerschaftlichkeit	62

5	Intentions- und Appellaspekte von Kommunikation: Absichten und Wirkungen	64
6	Kontextaspekte von Kommunikation: Situationsangemessenheit	66
7	Sprachliche Aspekte von Kommunikation: Register und Kooperationsmaximen	69
8	Nonverbale Aspekte von Kommunikation: Körpersprache und Stimme	71
9	Ethische Aspekte von Kommunikation: Kommunikationskonzepte zwischen Manipulation und humanistischen Idealen	73
4	Ausgewählte Probleme, Störungen und Klärungen menschlicher Kommunikation	75
1	<i>Verstehen Sie mich nicht?</i> Alltägliche Probleme und Gründe für die Störanfälligkeit der Kommunikation	75
2	<i>Auf welchem Ohr hören Sie meistens?</i> Einseitige Empfangsgewohnheiten	77
3	<i>Was meinen Sie?</i> Unklare (Sach-)Botschaften	79
4	<i>Was wollen Sie mir damit sagen?</i> Störungen im Zusammenspiel von Sach- und Beziehungsaspekten	81
5	<i>Wie reden Sie denn mit mir?</i> Diskrepanzen zwischen digitaler und analoger Kommunikation	83
6	<i>Wer hat angefangen?</i> Diskrepante Interpunktionen von Ereignisfolgen	85
7	Störungen in symmetrischen und komplementären Interaktionen	88
8	Hinweise und Strategien zur Klärung menschlicher Kommunikations- störungen	90
9	Problemvermeidung durch partnerschaftliche und zielorientierte Kommunikation	93
5	Zentrale Aspekte von Kommunikationskompetenz und interpersonalem Verstehen	96
1	Kommunikationskompetenz als Bündel von Fähigkeiten	96
2	Persönliche Voraussetzungen für überzeugende Kommunikation	97
3	Sprachliche Fähigkeiten zur Vermittlung klarer Botschaften	100
4	Zuhörfähigkeit und Empathie als Voraussetzung für Perspektivenübernahme	101
5	Affektive und soziale Fähigkeiten zum Aufbau von Beziehungen	103
6	Sensibilität bei der Formulierung offener und verdeckter Appelle	105
7	Achtsamkeit als Voraussetzung für richtige Situationseinschätzung	108
8	Kognitive Kompetenzen für erfolgreiche Problemlösungen	111
9	Hinweise zur Stärkung kommunikativer Teilkompetenzen	113
6	Situationsgerechte und zielgruppenspezifische Kommunikation	114
1	Situations- und kontextspezifische Kommunikationsformen	114
2	Adressaten- und zielgruppenorientierte Kommunikationsformen	115
3	Zur sozialen Rahmung von Kommunikation	117

4	Formelle und informelle Kommunikationen	119
5	Kommunikationsstile als Situations- und Beziehungsgestalter und das Modell des Inneren Teams	121
6	Entsprechung von Situation und Kommunikation	123
7	Handlungsbereich Ausbildung: Kommunikation an der Schule	125
8	Handlungsbereich Wissenschaft: Kommunikation an der Universität	127
9	Handlungsbereich Wirtschaft: Kommunikation in Unternehmen	129
10	Hinweise zur Stärkung situations- und kontextgerechter Kommunikationskompetenzen	131
7	Kommunikation im Studium	133
1	Mündliche und schriftliche Kommunikationen im Studium	133
2	Mündliche Kommunikationsformen im Studium	134
3	Textualität, Textsorten und Textsortenbewusstsein im Studium	140
4	Textsortenkompetenzen im Studium	142
5	Schriftliche Kommunikation im Studium – Essays vs. Hausarbeiten	144
6	Hinweise zur Stärkung von Textsortenkompetenzen für das Studium	147
8	Kommunikation im Beruf	150
1	Berufliche Rollenanforderungen an Kommunikationspartner	150
2	Berufstypische Kommunikationskulturen und Kommunikationsprofile	152
3	Kommunikation in Bewerbungssituationen	154
4	Kommunikation mit Vorgesetzten, Kollegen, Mitarbeitern und Kunden	158
5	Kooperative Kommunikation in Teams und bei Projektarbeiten	160
6	Kommunikation unter Stress und Konfliktmanagement	162
7	Berufe für Kommunikationstalente	164
8	Interkulturelle Kommunikation als Schlüsselqualifikation und Karrierefaktor	166
9	Ausblick: Wege zur erfolgreichen Kommunikation und fairen Gesprächskultur	168
	Literaturverzeichnis	170