
Inhaltsverzeichnis

1	Begriffsbestimmungen	1
1.1	Was ist Kommunikation?	1
1.1.1	Potenzielle Gründe für Unklarheit und Vielfalt des Kommunikationsbegriffes	2
1.1.2	Bestimmungsstücke von Kommunikation	5
1.2	Was ist Kommunikative Kompetenz (Kommunikationskompetenz)?	6
1.3	Was ist Kommunikationspsychologie?	7
1.3.1	Einflussfaktoren auf Kommunikation	9
1.3.2	Kommunikationsverhalten	9
1.3.3	Ergebnisse bzw. Folgen des kommunikativen Handelns	10
1.4	Zusammenfassung und Lesetipps	15
	Literatur	16
2	Klassische Kommunikationsmodelle	19
2.1	Ein Überblick über Modelle der Kommunikation	19
2.2	Kommunikationsmodell nach Shannon und Weaver	21
2.3	Kommunikationsmodell nach Schulz von Thun	23
2.4	Maximen der Kommunikation nach Grice	25
2.5	Regeln für gelingende Kommunikation nach Rogers	28
2.6	Kommunikationsmodell nach Watzlawick	29
2.7	Zusammenfassung und Lesetipps	35
	Literatur	38

3 Ein integratives Kommunikationsmodell nach Hargie und Kollegen	39
3.1 Grundlegendes	39
3.2 Merkmale der Person	41
3.2.1 (Vor-)Wissen	41
3.2.2 Motive	44
3.2.3 Einstellungen	45
3.2.4 Persönlichkeit	47
3.2.5 Emotionen	50
3.2.6 Alter	52
3.2.7 Geschlecht	52
3.3 Merkmale der Situation	53
3.4 Ziele	54
3.5 Vermittelnde Prozesse	56
3.5.1 Kognitive Prozesse	56
3.5.2 Affektive Prozesse	57
3.6 Antwortverhalten	58
3.7 Feedback	58
3.8 Wahrnehmung	59
3.9 Zusammenfassung und Lesetipps	59
Literatur	61
4 Mittel nonverbaler Kommunikation	65
4.1 Haptische Signale	71
4.2 Körpersprache	72
4.2.1 Gesten	72
4.2.2 Kopfbewegungen	73
4.2.3 Körperhaltung	73
4.2.4 Augenkontakt und Blickkontakt	74
4.2.5 Gesichtsausdruck	74
4.3 Proxemik	78
4.4 Physische Charakteristika	80
4.5 Zusammenfassung und Lesetipps	81
Literatur	81

5 Mittel verbaler Kommunikation	85
5.1 Zuhören	85
5.2 Fragen	87
5.2.1 Fragentypen und deren Einfluss auf Antwortverhalten ...	87
5.2.2 Formulierung von Fragen und deren Einfluss auf Antwortverhalten	89
5.2.3 Formale Aspekte von Fragen und deren Einfluss auf Antwortverhalten	92
5.3 Erklärungen	93
5.4 Lachen und Humor	95
5.5 Zusammenfassung und Lesetipps	97
Literatur	98
6 Formen der Kommunikation	101
6.1 Intrapersonale Kommunikation	106
6.2 Interpersonale Kommunikation	106
6.2.1 Individualkommunikation	106
6.2.2 Massenkommunikation	111
6.3 Zusammenfassung und Lesetipps	115
Literatur	117
Personenverzeichnis	119
Sachverzeichnis	123