

Inhalt

1	Begriffsbestimmungen	1
1.1	Was ist Kommunikation?	1
1.2	Was ist kommunikative Kompetenz?	6
1.3	Was ist Kommunikationspsychologie?	6
1.3.1	Einflussfaktoren von Kommunikation	8
1.3.2	Kommunikationsverhalten	8
1.3.3	Ergebnisse bzw. Folgen des kommunikativen Handelns	9
1.4	Zusammenfassung und Lesetipps	14
2	Klassische Kommunikationstheorien und -modelle	15
2.1	Ein Überblick über Theorien und Modelle der Kommunikation	15
2.2	Kommunikationsmodell nach Shannon und Weaver	17
2.3	Kommunikationsmodell nach Schulz von Thun	18
2.4	Maximen der Kommunikation nach Grice	20
2.5	Regeln für gelingende Kommunikation nach Rogers	23
2.6	Kommunikationsmodell nach Watzlawick	25
2.7	Zusammenfassung und Lesetipps	30
3	Ein integratives Kommunikationsmodell nach Hargie und Kollegen	35
3.1	Grundlegendes	35
3.2	Merkmale der Person	37
3.2.1	(Vor-)Wissen	37
3.2.2	Motive	40
3.2.3	Einstellungen	41
3.2.4	Persönlichkeit	42
3.2.5	Emotionen	44
3.2.6	Alter	46
3.2.7	Geschlecht	47
3.3	Merkmale der Situation	48

3.4	Ziele	49
3.5	Vermittelnde Prozesse	51
3.5.1	Kognitive Prozesse	51
3.5.2	Affektive Prozesse	52
3.6	Antwortverhalten	52
3.7	Feedback	53
3.8	Wahrnehmung	53
3.9	Zusammenfassung und Lesetipps	54
4	Mittel nonverbaler Kommunikation	57
4.1	Haptische Signale	62
4.2	Körpersprache	63
4.2.1	Gesten	63
4.2.2	Kopfbewegungen	64
4.2.3	Körperhaltung	64
4.2.4	Augenkontakt und Blickkontakt	65
4.2.5	Gesichtsausdruck	66
4.3	Proxemik	67
4.4	Physische Charakteristika	68
4.5	Zusammenfassung und Lesetipps	70
5	Mittel verbaler Kommunikation	71
5.1	Zuhören	71
5.2	Fragen	72
5.2.1	Offene Fragen	73
5.2.2	Geschlossene Fragen	73
5.2.3	Suggestivfragen	74
5.3	Erklärungen	78
5.4	Lachen und Humor	80
5.5	Zusammenfassung und Lesetipps	82
6	Formen der Kommunikation	85
6.1	Intrapersonale Kommunikation	87
6.2	Individualkommunikation (interpersonale Kommunikation)	89
6.2.1	Direkte Individualkommunikation (direkte interpersonale Kommunikation)	89
6.2.2	Medienvermittelte Individualkommunikation	90
6.3	Massenkommunikation	93
6.3.1	Direkte Massenkommunikation	94
6.3.2	Medienvermittelte Massenkommunikation	94
6.4	Zusammenfassung und Lesetipps	95

Inhalt	IX
Literatur	97
Namenverzeichnis	109
Sachverzeichnis	113