

Markus Plate

# **Grundlagen der Kommunikation**

Gespräche effektiv gestalten

**2., durchgesehene Auflage**

Vandenhoeck & Ruprecht

# Inhalt

Vorwort	
<i>Arist von Schlippe</i>	9
<b>1. Einführung</b>	<b>13</b>
1.1 Soziale Kompetenz	14
1.2 Übungen	15
1.3 Struktur des Buchs	16
<b>2. Grundlagen: Paul Watzlawick, Janet Beavin und Don D. Jackson</b>	<b>17</b>
2.1 Ausgangslage und Herausforderung	18
2.2 Pragmatische Axiome der Kommunikation	19
2.2.1 Man kann nicht nicht kommunizieren	20
2.2.2 Inhalts- und Beziehungsaspekt	21
2.2.3 Interpunktion von Ereignisfolgen	21
2.2.4 Digitale und analoge Kommunikation	23
2.2.5 Symmetrische und komplementäre Interaktionen....	27
2.3 Übungen	29
2.4 Literatur	31
<b>3. Kommunikationsmuster und Selbstwert: Virginia Satir</b>	<b>32</b>
3.1 Ausgangslage und Herausforderung	32
3.1.1 Weltmodelle und Menschenbild	33
3.1.2 Selbstwert	34
3.2 Kommunikationsmuster unter Stress	35
3.2.1 Inkongruente Kommunikationsmuster	36
3.2.2 Nutzen des Kommunikationsmuster-Schemas	39
3.3 Kommunikationszyklus	40
3.3.1 Kongruenter und inkongruenter Kommunikationszyklus	42
3.3.2 Geeichter inkongruenter Kommunikationszyklus	43

3.3.3	Rückgekoppelter inkongruenter Kommunikationszyklus	44
3.4	Selbsterfüllende Prophezeiungen	45
3.5	Übungen	47
3.6	Literatur	48
<b>4.</b>	<b>Empathie, Wertschätzung und Kongruenz: Carl Rogers</b>	<b>49</b>
4.1	Ausgangslage und Herausforderung	51
4.2	Die heilsame Beziehung	52
4.3	Aktives Zuhören	53
4.4	Übungen	54
4.5	Literatur	56
<b>5.</b>	<b>Analyse und Verstehen: Friedemann Schulz von Thun</b>	<b>57</b>
5.1	Ausgangslage und Herausforderung	58
5.2	Kommunikationsquadrat	58
5.2.1	Äußerung	60
5.2.2	Sachebene	62
5.2.3	Beziehungsebene	63
5.2.4	Selbstkundgabe-Ebene	65
5.2.5	Appell-Ebene	67
5.3	Werte- und Entwicklungsquadrat	69
5.3.1	Bezug von Werte- und Kommunikationsquadrat	72
5.3.2	Konstruktion eines Wertequadrats	72
5.3.3	Anwendungsformen	73
5.4	Führungsverständnis	73
5.5	Kompetenzen der Gesprächsführung	75
5.6	Übungen	76
5.7	Literatur	78
<b>6.</b>	<b>Gewaltfreie Kommunikation: Marshall Rosenberg</b>	<b>79</b>
6.1	Ausgangslage und Herausforderung	79
6.1.1	Moralische Urteile	80
6.1.2	Vergleiche	82
6.1.3	Leugnen von Verantwortung	82
6.1.4	Andere Formen entfremdender Kommunikation	83
6.2	Die Bestandteile gewaltfreier Kommunikation	84
6.2.1	Beobachten	84
6.2.2	Gefühle	85

6.2.3	Bedürfnisse	86
6.2.4	Bitten	88
6.3	Übungen	90
6.4	Literatur	95
<b>7.</b>	<b>Kommunikation und Verhandeln: Roger Fisher, William Ury und Bruce Patton</b>	<b>96</b>
7.1	Ausgangslage und Herausforderung	96
7.1.1	Verhandeln ist Bestandteil des menschlichen Lebens..	96
7.1.2	Verhandeln als ineffizientes Positionsgerangel	97
7.1.3	Harte und weiche Verhandlungsstile	98
7.1.4	Prinzipienorientiertes Verhandeln	99
7.2	Menschen	100
7.2.1	Vorstellungen	101
7.2.2	Emotionen	103
7.2.3	Kommunikation	103
7.3	Interessen	104
7.4	Optionen	105
7.4.1	Die innere Haltung	105
7.4.2	Der Prozess	107
7.5	Kriterien	110
7.5.1	Faire Sachkriterien	111
7.5.2	Faire Prozesskriterien	111
7.5.3	Verhandlung um Prozess und Inhalt	112
7.6	BATNA: Best alternative to negotiated agreement	113
7.6.1	Schutz vor nachteiligen Vereinbarungen mit einem Limit	113
7.6.2	Schutz vor nachteiligen Vereinbarungen mit dem BATNA	114
7.6.3	Den bestmöglichen Nutzen realisieren	114
7.7	Übungen	115
7.8	Literatur	117
<b>8.</b>	<b>Fragen mit Struktur: Richard Bandler und John Grinder</b>	<b>118</b>
8.1	Ausgangslage und Herausforderung	119
8.1.1	Neurologische, sozial-genetische und individuelle,Filter'	120
8.1.2	Modelle und Veränderung	121
8.2	Die Frageformen des Meta-Modells	123

## **8**      Inhalt

8.2.1	Allgemeine Fragestrategie	124
8.2.2	Tilgungen	125
8.2.3	Generalisierungen	128
8.2.4	Verzerrungen	130
8.2.5	Präsuppositionen	132
8.3	Kommentare und Ergänzungen	133
8.4	Übungen	134
8.5	Literatur	142
<b>9.</b>	<b>Reframing: Richard Bandler und Robert Dilts</b>	<b>143</b>
9.1	Ausgangslage und Herausforderung	143
9.2	Grundlegende Reframings	144
9.3	Rahmen	147
9.4	Sleight of Mouth-Struktur	149
9.5	Sleight of Mouth-Muster	151
9.6	Übungen	156
9.7	Literatur	163
<b>10.</b>	<b>Dialog: Martin Buber und David Böhm</b>	<b>164</b>
10.1	Ausgangslage und Herausforderung	165
10.2	Dialog	167
10.2.1	Formen des Dialogs	169
10.2.2	Dialogprozess	171
10.2.3	Kernfähigkeiten des Dialogs	172
10.3	Übungen	177
10.4	Literatur	178
<b>11</b>	<b>Literatur</b>	<b>179</b>