

## Inhaltsverzeichnis

<b>Einleitung</b> .....	<b>7</b>
<b>Lernziele</b> .....	<b>9</b>
<b>Teil 1: Personenwahrnehmung</b> .....	<b>11</b>
<b>1 Verständnis von Wahrnehmung</b> .....	<b>11</b>
1.1 Bewusste und unbewusste Wahrnehmung .....	11
1.2 Abbild der Realität: Kontext-Phänomen .....	12
1.3 Abbild der Realität: Figur-Grund-Phänomen.....	13
<b>2 Beschrieb der Personenwahrnehmung</b> .....	<b>14</b>
<b>3 Selektive Wahrnehmung</b> .....	<b>15</b>
3.1 Flaschenhals-Modell.....	15
3.2 Negativbrille .....	16
3.3 Personenwahrnehmungsfehler .....	17
<b>4 Wahrnehmungszyklus</b> .....	<b>20</b>
<b>5 Eindruckssteuerung</b> .....	<b>22</b>
<b>Teil 2: Kommunikationstechniken</b> .....	<b>25</b>
<b>6 Sender-Empfänger-Modell</b> .....	<b>25</b>
6.1 Beschrieb des Sender-Empfänger-Modells .....	25
6.2 Probleme bei der Übermittlung .....	25
6.3 Beispiel eines Übermittlungseffekts.....	26
<b>7 Nonverbales Verhalten</b> .....	<b>28</b>
7.1 Was beinhaltet nonverbale Kommunikation?.....	28
7.2 Unterschied zwischen verbaler und nonverbaler Kommunikation.....	28
7.3 Gesichtsausdruck.....	29
7.4 Blickverhalten .....	29
7.5 Körperhaltung und Körperbewegung.....	30
7.6 Distanzverhalten.....	30
7.7 Parasprache .....	31
<b>8 Feedback</b> .....	<b>33</b>
8.1 Zweck des Feedbacks .....	33
8.2 Feedbackprozess und Feedbackgespräch .....	33
8.3 Regeln zum Feedback erteilen .....	34
8.4 Regeln zum Feedback annehmen.....	35
8.5 Struktur des Feedbackgesprächs.....	36
8.6 Feedbackgespräch versus niederschmetternde Kritik .....	36
<b>9 Aktives Zuhören und einführendes Verstehen</b> .....	<b>37</b>
9.1 Verständnis.....	37
9.2 Wie geschieht aktives Zuhören?.....	37
9.3 Wirkung von aktivem Zuhören .....	38
9.4 Bedingungen.....	38

<b>Teil 3: Kommunikationsaspekte</b> .....	<b>39</b>
<b>10 Metakommunikation</b> .....	<b>39</b>
<b>11 Vier Seiten einer Nachricht</b> .....	<b>40</b>
11.1 Sender-Seite .....	40
11.2 Empfänger-Seite .....	41
<b>12 Missverständnisse</b> .....	<b>42</b>
<b>13 Sachaspekt</b> .....	<b>43</b>
13.1 Sachlichkeit bzw. Unsachlichkeit .....	43
13.2 Was tun? .....	43
13.3 Verständlichkeit bzw. mangelnde Verständlichkeit .....	43
13.4 Was tun? .....	43
<b>14 Selbstoffenbarungsaspekt</b> .....	<b>45</b>
14.1 Beschreibung .....	45
14.2 Imponiertechniken .....	45
14.3 Fassadentechniken .....	46
14.4 Was tun? .....	46
<b>15 Beziehungsaspekt</b> .....	<b>47</b>
15.1 Beschreibung .....	47
15.2 Dimensionen auf der Beziehungsseite .....	47
15.3 Verflochtene Sach- und Beziehungsebene .....	49
15.4 Was tun? .....	49
<b>16 Appellaspekt</b> .....	<b>51</b>
16.1 Beschreibung .....	51
16.2 Undeutliche Appelle .....	51
16.3 Gründe für undeutliche Appelle .....	51
16.4 Untaugliche Appelle .....	52
16.5 Was tun? .....	52
<b>Teil 4: Konfliktmanagement</b> .....	<b>53</b>
<b>17 Einleitung</b> .....	<b>53</b>
<b>18 Konfliktdefinition</b> .....	<b>53</b>
<b>19 Komponenten in der Konfliktbearbeitung</b> .....	<b>54</b>
<b>20 Konflikte und Konfliktwahrnehmung</b> .....	<b>55</b>
<b>21 Konfliktparteien</b> .....	<b>56</b>
<b>22 Menschentypen, die Konflikte herbeiführen</b> .....	<b>56</b>
<b>23 Konfliktarten</b> .....	<b>57</b>
23.1 Sachkonflikt .....	57
23.2 Beziehungskonflikt .....	58
23.3 Wertkonflikt .....	58
23.4 Innerer Konflikt .....	59
23.5 Verteilungskonflikt .....	60
23.6 Dreier- oder Dreieckskonflikte .....	60

---

<b>24</b>	<b>Konfliktstrategien</b> .....	<b>61</b>
24.1	Lösungsstrategie.....	61
24.2	Vermeidungsstrategie .....	61
24.3	Durchsetzungs-, Kampfstrategie .....	61
24.4	Verbale Aggressivität.....	62
<b>25</b>	<b>Eskalationsdynamik</b> .....	<b>64</b>
<b>26</b>	<b>Konfliktprophylaxe</b> .....	<b>65</b>
<b>27</b>	<b>Kooperatives Konfliktgespräch</b> .....	<b>66</b>
27.1	Ablauf des kooperativen Konfliktgesprächs.....	66
27.2	Annahmen .....	67
	<b>Literaturhinweise</b> .....	<b>68</b>
	<b>Lösungen zu den Verarbeitungsaufgaben</b> .....	<b>69</b>
	<b>Glossar</b> .....	<b>74</b>