

Karl H. Delhees

# Soziale Kommunikation

*Psychologische Grundlagen für  
das Miteinander in der modernen Gesellschaft*

Westdeutscher Verlag

# Inhaltsverzeichnis

<b>Vorwort</b> .....	<b>9</b>
<b>1 Was ist soziale Kommunikation?</b> .....	<b>11</b>
1.1    Begriffe und Gegenstand .....	11
1.2    Eine Logik der Kommunikation .....	14
1.3    Reziprozität, Gegenseitigkeit .....	20
1.4    Kommunikation als Multikanal-Multikodesystem .....	27
1.5    Funktionen der Kommunikation .....	30
1.6    Synchronisierung, Koordination .....	34
1.7    Metakommunikation .....	43
<b>2 Das Selbst in der sozialen Kommunikation</b> .....	<b>48</b>
2.1    Was ist das Selbst? .....	48
2.2    Öffentliches und privates Selbstkonzept .....	50
2.3    Selbstdarstellung im Alltag .....	52
2.4    Selbstwertgefühl .....	57
2.5    Soziale Angst .....	61
2.6    Äußerungsformen selbstsicheren Verhaltens .....	72
2.7    Selbstverständnis und Rollenverhalten .....	74
2.8    Verbesserung des Selbst- und Fremdverständnisses durch Feedback ..	82
<b>3 Personwahrnehmung oder das Bild vom andern</b> .....	<b>89</b>
3.1    Perspektiven der Personwahrnehmung: Kognition und Interaktion .....	89
3.2    Unterschiede in der Wahrnehmung von Personen und Objekten .....	91
3.3    Wahrnehmung und Wirklichkeit .....	93
3.4    Der Prozeß der Personwahrnehmung .....	96
3.5    Personwahrnehmung im Vorstellungsgespräch – ein Praxisbeispiel ..	116
<b>4 Nonverbale Kommunikation</b> .....	<b>128</b>
4.1    Verbale und nonverbale Kommunikation im Vergleich .....	129
4.2    Funktionen der nonverbalen Kommunikation .....	133
4.3    „Mikro-Aspekte“: das einzelne nonverbale Signal .....	141
4.4    Kulturelle Unterschiede .....	169
4.5    Enkodierung und Dekodierung der Körpersprache .....	171
<b>5 Symbolische Kommunikation</b> .....	<b>176</b>
5.1    Was sind Symbole? .....	176
5.2    Symbolsysteme .....	178

5.3	Symbolfunktionen .....	189
5.4	Die Bedeutungsvielfalt von Symbolen und Symbolsystemen .....	195
5.5	Symbolische Führung – ein Praxisbeispiel .....	196
<b>6</b>	<b>Redekommunikation .....</b>	<b>199</b>
6.1	Die Bedeutung der Sprache für die Kommunikation .....	199
6.2	Sprache bei Tieren? .....	201
6.3	Die Benennung von Objekten, Personen und Ereignissen .....	205
6.4	Die Wahl der Worte .....	209
6.5	Sprache als Spiegel der Persönlichkeit .....	220
6.6	Sprech- und Redeformen .....	225
6.7	Der Niedergang des Wortes .....	230
<b>7</b>	<b>Zuhörkommunikation .....</b>	<b>233</b>
7.1	Gründe für schlechtes Zuhören .....	233
7.2	Regeln für effektives Zuhören .....	239
7.3	Aufmerksamkeit und Konzentration .....	240
7.4	Aufmerksamkeit und Konzentration beim Lernen .....	252
7.5	Anzeichen des Zuhörens .....	255
7.6	Von der Aufmerksamkeit zum Verstehen .....	263
7.7	Vorgehensweisen des Verstehens .....	268
7.8	Empathisches oder einführendes Zuhören .....	272
<b>8</b>	<b>Informationsverarbeitung und Informationsspeicherung .....</b>	<b>276</b>
8.1	Vorstellungen über das menschliche Gedächtnis .....	276
8.2	Kapazitätsgrenzen oder die magische Zahl Sieben, plus oder minus zwei .....	279
8.3	Enkodierungsprozesse .....	280
8.4	Verschiedene Enkodierungssysteme .....	289
8.5	Wissensbestand .....	292
8.6	Methoden der Ideenfindung .....	304
<b>9</b>	<b>Störungen und Konflikte .....</b>	<b>307</b>
9.1	Gestörte Kommunikationen .....	307
9.2	Paradoxe Kommunikation .....	320
9.3	Unfähigkeit zur Metakommunikation .....	324
9.4	Konfliktgeschehen .....	326
9.5	Konfliktursachen .....	329
9.6	Konfliktentstehung .....	330
9.7	Konfliktaustragung .....	333
9.8	Konfliktbewältigung .....	336
9.9	Abwehrverhalten .....	342
9.10	Konfliktnachwirkungen .....	351
9.11	Umgang mit Konflikten: eine Zusammenfassung .....	352

<b>10 Die Gruppe als Kommunikationssystem</b> .....	<b>353</b>
10.1 Besonderheiten von Gruppen.....	353
10.2 Besonderheiten von Arbeitsgruppen in wirtschaftlichen Organisationen .....	355
10.3 Kommunikationsmuster .....	356
10.4 Sozialisation in der Gruppe .....	359
10.5 Konformität und Kreativität.....	369
10.6 Zusammenarbeit in Gruppen .....	385
10.7 Gruppenbedingte Fehleinschätzung (groupthink) .....	393
<b>11 Schlußbemerkungen</b> .....	<b>396</b>
<b>Literaturverzeichnis</b> .....	<b>401</b>
<b>Namensverzeichnis</b> .....	<b>412</b>
<b>Sachverzeichnis</b> .....	<b>418</b>