

Inhaltsverzeichnis

1.	Kommunikation aus psychologischer Sicht	1
1.1	Die Verarbeitung von Reizen	1
1.2	Die Bedeutung von Reizen	6
1.2.1	Die Sachebene und die Beziehungsebene	7
1.2.2	Die Selbstmitteilungsebene und die Appellebene	11
2.	Die 4 Ebenen in der Kommunikation	14
2.1	Der 4-Kanal-Sender	14
2.2	Der 4-ohrige-Empfänger	16
	Übung: Die vier Seiten einer Mitteilung	20
3.	Zuhören – Eine vernachlässigte Dimension in Gesprächen	27
3.1	Passives Zuhören	28
3.2	Aktives Zuhören	31
3.2.1	Das Bild vom Gesprächspartner beim aktiven Zuhören	31
3.2.2	Die Philosophie des Problembesitzes	37
4.	Die typischen Gesprächsstörer – Eine Anleitung zum Verhindern effektiver Gespräche	44
4.1	Von sich selbst reden	45
4.2	Lösungen liefern, Ratschläge erteilen	46
4.3	Herunterspielen, bagatellisieren, beruhigen	47
4.4	Ausfragen, dirigieren	48
4.5	Interpretieren, Ursachen aufzeigen, diagnostizieren	49
4.6	Vorwürfe machen, moralisieren, urteilen, bewerten	50
4.7	Befehlen, drohen, warnen	51
	Übung: Gesprächsstörer identifizieren	54

5.	Die Gesprächsförderer – Was man tun kann, um aktiv zuzuhören	60
5.1	Paraphrasieren	60
5.1.1	Wiederholung mit eigenen Worten	61
5.1.2	Zusammenfassende Wiederholung	63
5.2	Verbalisieren	64
5.2.1	Nicht-festlegende Aufmerksamkeitsreaktionen	64
5.2.2	Die weiterführende Frage	66
5.2.3	Die klärende Frage	68
5.2.4	Statements	70
	Übung: Aktive Zuhörreaktionen	77
6.	Wo kann aktives Zuhören angewandt werden?	84
7.	ICH-Botschaften und DU-Botschaften – Über das Beziehungsgerangel in Gesprächen	88
7.1	Was eine DU-Botschaft aussagt	88
7.2	Was eine ICH-Botschaft aussagt	92
	Übung: ICH-Botschaften formulieren	96
8.	Aktives Zuhören im Überblick	99
	Anhang	103
	Übung: Mein persönlicher Antwortstil in Gesprächen	103
	Auswertung der Übung	111
	Literaturverzeichnis	115
	Sachregister	116