

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	7
Einleitung	9
I Grundlagen der Kommunikation	
1 Definition, Einstellung und Haltung	14
2 Struktur in der Kommunikation	24
3 Allgemeine Gesprächsführung	36
II Theorien und Modelle der Kommunikation	
4 Sender-Empfänger-Modell nach Shannon und Weaver	44
5 Kommunikationsmodell nach Schulz von Thun	49
6 Pragmatische Axiome der Kommunikation nach Watzlawick	58
7 Klientenzentrierte Kommunikation nach Rogers	70
8 Gewaltfreie Kommunikation nach Rosenberg	81
9 Motivierende Gesprächsführung nach Miller und Rollnick	87
10 Systemische Kommunikation	111
11 Hypnotherapeutische Kommunikation	137
12 Narrative Kommunikation	154

III Settings der Kommunikation

13	Kommunikation in der Psychotherapie	164
14	Kommunikation in der Klinik	196
15	Kommunikation in Unternehmen	214
16	Kommunikation zwischen Kollegen	231
17	Kommunikation in der Schule	247
18	Kommunikation in Gruppen	257
19	Kommunikation bei Konflikten	270
20	Feedback-Kommunikation	284
21	Kommunikation zwischen »Tür und Angel«	294

Anhang

Verzeichnis der Arbeitsblätter und Übungen	302
Literatur	307