



Weiterbildender Masterstudiengang
»Technische Kommunikation«

Leseproben Fernstudienlehrbriefe

Marit Fiedler

Kommunikationstheorie

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	5
1 Einleitung	7
2 Was ist Kommunikation	9
2.1 Definition	9
2.2 Die Kommunikation bestimmende Faktoren	11
2.2.1 Persönliche Eigenschaften	11
2.2.2 Sozialisation	13
2.2.3 Soziale Rollen	14
2.2.4 Situation	16
2.2.5 Verbale, paraverbale und nonverbale Faktoren	18
2.3 Erster Lernbaustein	20
3 Kommunikationsmodelle	21
3.1 Das Organon-Modell nach Bühler	21
3.2 Sender-Empfänger-Modell aus der Nachrichtenkommunikation	22
3.3 Paul Watzlawick	23
3.4 Friedemann Schulz von Thun	25
3.5 Eric Berne und die Transaktionsanalyse (TA)	29
3.6 Ruth Cohn und die Themenzentrierte Interaktion (TZI)	31
3.7 Neurolinguistisches Programmieren (NLP)	33
3.8 Zweiter Lernbaustein	39
4 Exkurs: Interkulturelle Kommunikation	41
5 Grundlegende kommunikative Fertigkeiten	45
5.1 Zuhören	45
5.2 Paraphrasieren	47
5.3 Umgang mit Fragen	48
5.4 Argumentieren	51
5.5 Feedback geben	53
5.6 Nonverbale Kommunikation (Körpersprache)	55

5.7	Paraverbale Kommunikation (Prosodie)	57
5.8	Dritter Lernbaustein	59
6	Fazit	61
	Literaturverzeichnis	63
	Abbildungsverzeichnis	65
	Tabellenverzeichnis	67
	Stichwortverzeichnis	69

Vorwort

Herzlich Willkommen zum Lehrbrief „Kommunikationstheorie“!

Ich freue mich darauf, Sie in ein Thema einzuführen, das grundlegende Bedeutung für Ihr Menschsein hat:

Sobald Sie geboren wurden, und genau genommen bereits während der Schwangerschaft, haben Sie begonnen mit Ihren Bezugspersonen zu kommunizieren. Zunächst ganz elementar über körpersprachliche Signale, wie strecken, strampeln, gähnen, lächeln; weiter über die ersten Laute und Sprechmelodien bis hin zum ersten Wort. Diese Entwicklung hat kein Ende, da die Ausbildung der kommunikativen Fertigkeiten nie abgeschlossen ist. Kommunizieren lernen ist nicht vergleichbar mit Lesen lernen: haben Sie einmal Lesen gelernt, besitzen Sie ein ganzes Leben lang diese Fertigkeit. In der Kommunikation verlangen andere Menschen, Situationen, Rollen usw. immer wieder eine Anpassung des kommunikativen Verhaltens. Dabei gibt es kein „richtig“ oder „falsch“ sondern eher ein „angemessen“ oder „weniger angemessen“.

Ein Zitat möchte ich an den Anfang dieses Lehrbriefs stellen:

„Nichts ist praktischer als eine gute Theorie.“ (Plate 2013, 13)

Als promovierte Sprechwissenschaftlerin bin ich in diesem Sinne stetig auf der Suche nach neuen wissenschaftlichen Studien, die helfen können, Kommunikation theoretisch besser zu verstehen, um im Alltag kommunikativen Schwierigkeiten selbstbewusst entgegen treten zu können.

Als Ehefrau und Mutter spüre ich jedoch auch, dass in der zwischenmenschlichen Kommunikation kaum etwas eindeutig ist, viele unterschiedliche „Töne“ in einem Gespräch mitschwingen und Kommunikation schnell mal in eine Sackgasse gerät.

Als praktisch arbeitende Rhetoriktrainerin ist es mir daher wichtig, Ihre kommunikativen Kompetenzen zu stärken und Sie zu motivieren Kommunikationskonflikte positiv als Quelle von Innovationen und kreativen Ideen zu betrachten.

Ich wünsche Ihnen viele spannende Einsichten in die Kommunikationstheorie. Mögen Sie Ihre Praxis dabei immer im Blick behalten.

Ihre Marit Fiedler.

1 Einleitung

Der Begriff Kommunikation ist ein Bestandteil Ihres Masterstudiengangs. Ohne miteinander Sprechen und Handeln wäre menschliches Leben nicht denkbar, das heißt Kommunikation ist so elementar, dass es alle Lebensbereiche durchdringt. In Ihrem späteren beruflichen Tätigkeitsfeld werden kommunikative Prozesse eine wichtige Rolle spielen, sei es in mündlicher oder schriftlicher Form.

In diesem Lehrbrief finden Sie Informationen zu den Faktoren, die die Kommunikation bestimmen, zu unterschiedlichen Modellen und zu grundlegenden kommunikativen Fertigkeiten. Ziel ist es kommunikative Prozesse besser zu verstehen und letztlich zu verbessern. Theorie und Praxis sind in den einzelnen Abschnitten eng miteinander verknüpft. So sollen Ihnen Beispiele und Anwendungsaufgaben helfen, die theoretischen Erörterungen in die Praxis zu führen.

Der vor Ihnen liegende Lehrbrief ist folgendermaßen aufgebaut:

Das zweite Kapitel führt Sie in das Thema Kommunikation allgemein ein. Dazu finden Sie zunächst eine Begriffsdefinition und anschließend die Erörterung wichtiger Faktoren, die die Kommunikation bestimmen wie z. B. persönliche, situative und soziale.

Gliederung

Anschließend im dritten Kapitel stelle ich Ihnen die wichtigsten Kommunikationsmodelle vor. Dabei bin ich chronologisch vorgegangen, so dass Sie die Entwicklung der Theoriebildung nachvollziehen können. Amerikanische Forschungen sind auf dem Gebiet der Kommunikationstheorie und der Modellbildung federführend. Vor allem Psychologen und Psychotherapeuten haben viele Modelle zur zwischenmenschlichen Kommunikation entwickelt so z. B. Paul WATZLAWICK, Ruth COHN und auch Friedemann SCHULZ VON THUN.

Im vierten Kapitel finden Sie einen Exkurs in den Bereich der interkulturellen Kommunikation, denn in einer globalen Welt werden Sie in Ihrem späteren beruflichen Umfeld vielfältige interkulturelle Kontakte und Aufgaben bewältigen.

Den Ausführungen zu den interkulturellen Aspekten der Kommunikation folgen im fünften Kapitel Erörterungen zu grundlegenden kommunikativen Fertigkeiten wie Zuhören, Feedback geben, Argumentieren usw.

In jedem Unterkapitel gibt es kleine Anwendungsaufgaben, die Ihnen helfen sollen, das theoretisch erfasste praktisch anzuwenden. Die Fragen und Aufgaben sind keine „rhetorischen Fragen“, die nicht nach ei-

Anwendungsaufgaben

ner Antwort verlangen, sondern sollen Sie motivieren, sich mit den theoretischen Inhalten auseinanderzusetzen.

Lernbausteine

Außerdem beinhaltet der Lehrbrief drei Lernbausteine (2.3, S. 20, 3.8, S. 39, 5.8, S. 59), die den Transfer aus der Theorie in die Praxis herstellen sollen. Diese Aufgaben sind so angelegt, dass Sie sie eigenständig zu Hause bearbeiten und sie dann an mich schicken, damit ich Ihnen ein Feedback geben kann. Zunächst werden Sie eine gesamte Situation analysieren, anschließend einzelne kommunikative Sequenzen mit Hilfe der Kommunikationsmodelle unter die Lupe nehmen und im letzten Lernbaustein konkrete kommunikative Fertigkeiten anwenden.

Bedeutung der Symbole

Die verwendeten Symbole haben folgende Bedeutung:



Anwendung: dazu gehören Fragen, Aufgaben, Beispiele, um Ihnen die Umsetzung der theoretischen Erkenntnisse in die Praxis zu erleichtern



Beispiele: zur Veranschaulichung der Theorie



Literatur: weiterführende Literaturhinweise im Text



Literatur: Bemerkungen zu sehr informativen Abhandlungen im Literaturverzeichnis

Und nun viel Spaß beim theoretischen Entdecken und praktischen Ausprobieren!