

**KLETT-COTTA**

## Konzepte der Humanwissenschaften

Renate Motschnig und Ladislav Nykl

# **Konstruktive Kommunikation**

Sich und andere verstehen durch  
personenzentrierte Interaktion

Klett-Cotta  
© J. G. Cotta'sche Buchhandlung Nachfolger GmbH, gegr. 1659,  
Stuttgart 2009

Alle Rechte vorbehalten

Fotomechanische Wiedergabe nur mit Genehmigung des Verlags  
Printed in Germany

Schutzumschlag: Philippa Walz, Stuttgart  
Gesetzt aus der Minion von Elstersatz, Wildflecken  
Auf säure- und holzfreiem Werkdruckpapier gedruckt  
und gebunden von Clausen & Bosse, Leck

ISBN 978-3-608-94514-0

Bibliographische Information der Deutschen Nationalbibliothek  
Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der  
Deutschen Nationalbibliographie; detaillierte bibliographische Daten sind  
im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

# Inhalt

---

|   |   |           |
|---|---|-----------|
| 1   | Vorgespräche .....  | 11        |
| 2   | Vorwort der Autoren .....   | 16        |
| <br>  |   |           |
| <b>Teil I: Theorie und Praxis Personenzentrierter Kommunikation .....</b> |   | <b>19</b> |
| 3   | Einführung: Der Weg als Ziel .....  | 21        |
| 4   | Grundlagen und deren Relevanz für die alltägliche Kommunikation .....                 | 33        |
| 4.1   | <i>Einfluss der inneren Welt</i> .....  | 33        |
| 4.2   | <i>Beziehung zu Erkenntnissen der Neurowissenschaften</i> .....                       | 41        |
| 4.3   | <i>Schlussfolgerungen</i> .....   | 43        |
| 5   | Was ist Personenzentrierte Kommunikation? .....                                       | 45        |
| 5.1   | <i>Personenzentrierte Kommunikation und das Eisbergmodell</i> .....                   | 46        |
| 5.2   | <i>Personenzentrierte Kommunikation – Beschreibung</i> .....                          | 48        |
| 6   | Kontakt, Zuhören, Verstehen, Mitteilen .....  | 53        |
| 6.1   | <i>Gut zuhören, was bedeutet das?</i> .....   | 54        |
| 6.2   | <i>Aktives Zuhören</i> .....  | 59        |
| 6.3   | <i>Probleme und Einschränkungen des aktiven Zuhörens</i> .....                        | 72        |
| 6.4   | <i>In sich hineinhören</i> .....  | 81        |
| 6.5   | <i>Sich situationsgerecht mitteilen</i> .....   | 84        |
| 7   | Charakteristika Personenzentrierter Kommunikation .....                               | 89        |
| 7.1   | <i>Humanistisches Menschenbild</i> .....  | 91        |
| 7.2   | <i>3 Personzentrierte Haltungen als Basis Personenzentrierter Kommunikation</i> ..... | 94        |

|   |  |     |
|---|--|-----|
| 7.3   | <i>Personenzentrierte Kommunikation ist beziehungsgeleitet</i>               | 125 |
| 7.4   | <i>Personenzentrierte Kommunikation ist entwicklungsprozessorientiert</i>    | 144 |
| 7.5   | <i>Folgerungen</i>   | 151 |
| <br>  |  |     |
| <b>Teil II: Begleitete Wege mit Personenzentrierter Kommunikation</b> .....                         |  | 157 |
| 8   | Encountergruppen nach Carl Rogers. ....                                      | 159 |
| 8.1   | <i>Ursprung, Merkmale und Tendenzen</i>                                      | 159 |
| 8.2   | <i>Veränderungen durch Encountergruppen</i>                                  | 161 |
| 8.3   | <i>Der Prozess in der Gruppe</i>   | 163 |
| 8.4   | <i>Auszüge aus Reaktionsblättern zu Encountergruppen</i>                     | 171 |
| 8.5   | <i>Zusammenfassung und Ausblick</i>  | 174 |
| <br>  |  |     |
| RENATE MOTSCHNIG  |  |     |
| 9   | Kommunikation im personenzentrierten, technologieerweiterten Lernen .....    | 176 |
| 9.1   | <i>Personenzentriertes Lernen – alleine und in Teams</i>                     | 177 |
| 9.2   | <i>Integration neuer Lerntechnologien</i>                                    | 180 |
| 9.3   | <i>Zusammenfassung</i>   | 185 |
| <br>  |  |     |
| <b>Teil III: Klassische und aktuelle Erscheinungsformen Personenzentrierter Kommunikation</b> ..... |  | 187 |
| <br>  |  |     |
| RENATE MOTSCHNIG  |  |     |
| 10  | Dialog – Charakteristika, Voraussetzungen und Beispiele ..                   | 189 |
| 10.1  | <i>Dialog – persönliche Sicht und Beziehung zu aktivem Zuhören</i>           | 190 |
| 10.2  | <i>Dialog nach Bohm – Kapazitäten und Charakteristika</i>                    | 195 |
| 10.3  | <i>Voraussetzungen für gelingende Dialoge und für kongruente Beziehungen</i> | 204 |
| 10.4  | <i>Wozu führt Dialog? – Mögliche Entwicklungen und Ergebnisse</i>            | 208 |

|      |  |     |
|------|--|-----|
| 10.5 | <i>Der Prozess in Dialoggruppen und Personenzentrierten<br/>    Encountergruppen</i>       | 211 |
| 10.6 | <i>Zusammenfassung: Personenzentrierte Haltungen<br/>    als Basis für Dialogfähigkeit</i> | 215 |
|      | RENATE MOTSCHNIG   |     |
| 11   | Computer-vermittelte Kommunikation .....   | 217 |
| 11.1 | <i>Einschränkungen computer-vermittelter Kommunikation</i>                                 | 219 |
| 11.2 | <i>Möglichkeiten computer-vermittelter Kommunikation</i>                                   | 221 |
| 11.3 | <i>Computer-vermittelte Kommunikation und person-<br/>    zentrierte Haltungen</i>         | 225 |
| 11.4 | <i>Wechselbeziehung computer-vermittelte Kommunikation –<br/>    Präsenzkommunikation</i>  | 230 |
| 11.5 | <i>Weiteres aus eigener Erfahrung</i>  | 231 |
|      | RENATE MOTSCHNIG   |     |
| 12   | Reflexion. ....  | 234 |
|      | RENATE MOTSCHNIG   |     |
| 13   | Schriftlicher Ausdruck .....   | 240 |
| 13.1 | <i>Verständlichkeit nach Langer, Schulz von Thun<br/>    und Tausch</i>                    | 241 |
| 13.2 | <i>Einige Charakteristika der schriftlichen Ausdrucksweise<br/>    von Carl Rogers</i>     | 243 |
| 14   | Personenzentriert kommunizieren – wie komme ich dorthin?                                   | 246 |
| 15   | »Danke« .....  | 250 |
| 16   | Referenzen .....   | 253 |
|      | Über die Autoren .....   | 263 |