

Jeannette Philipp & Christian Stadler



KOMMUNIKATION IM KONTEXT VERSTEHEN

Ein Übungsbuch

v/d/f

Weitere aktuelle vdf-Publikationen
finden Sie in unserem **Webshop:**

vdf.ch

- › Bauwesen
- › Naturwissenschaften,
Umwelt und Technik
- › Informatik, Wirtschafts-
informatik und Mathematik
- › Wirtschaft
- › Geistes- und Sozialwissen-
schaften, Interdisziplinäres,
Militärwissenschaft,
Politik, Recht

Gerne informieren wir Sie regelmässig per
E-Mail über unsere Neuerscheinungen.

Newsletter abonnieren

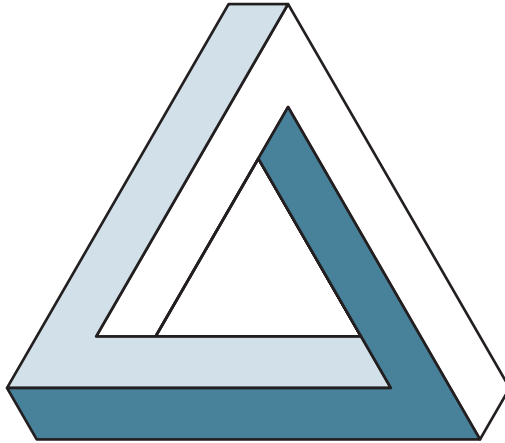
[Anmeldung auf vdf.ch](#)



Kommunikation
im Kontext verstehen

Ein Übungsbuch

Jeannette Philipp & Christian Stadler



Kommunikation im Kontext verstehen

Ein Übungsbuch

v/dlf

Jeannette Philipp leitet das Team Kommunikation in Wirtschaft und Recht an der School of Management and Law der Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften ZHAW und ist Dozentin für Kommunikationskompetenz.

Christian Stadler ist Dozent für Kommunikationskompetenz an der School of Management and Law und der Eidgenössischen Hochschule für Berufsbildung.

Beide haben bereits zwei Übungsbücher zu den Themen Verhandeln und Argumentieren geschrieben. Zu ihren weiteren Schwerpunkten in der Lehre gehören Auftrittskompetenz, Rhetorik und wissenschaftliches Schreiben.

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.dnb.de> abrufbar.

ISBN 978-3-7281-4120-0 (Printversion)

ISBN 978-3-7281-4121-7 (E-Book)

DOI 10.3218/4121-7

© 2023, vdf Hochschulverlag AG an der ETH Zürich
www.vdf.ethz.ch | verlag@vdf.ethz.ch

Das Werk einschliesslich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung ausserhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung des Verlages unzulässig und strafbar. Das gilt besonders für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

1. Einleitung	9
2. Kommunikationsgrundlagen	17
2.1 Kommunikationsbasis	19
2.2 Rolle und Beziehung	20
2.3 Emotionen	23
2.4 Vier Ebenen nach Schulz von Thun	25
2.4.1 Kommunikationstest zu den vier Ebenen	31
2.4.2 Auswertung des Kommunikationstests	35
2.5 Para- und nonverbale Ebene	37
3. Übungen	43
Case 1: Alte Freunde	45
Case 2: Die Terminfindung	48
Case 3: Die E-Mail-Anfrage	52
Case 4: Die Beschwerde	55
Case 5: Die Perfektionistin	58
Case 6: Erwartungen	64
Case 7: Die Wut-Mail	68
Case 8: Die gute Freundin	71
Case 9: Die Vorgesetzte	75
Case 10: Das Meeting	79
4. Handlungsempfehlungen anhand eines Tests	85
5. Weiterführende Literatur für die Praxis – mit Kommentaren	95

1. Einleitung

1. Einleitung

Sie haben manchmal Missverständnisse? Sie denken, dass das in der Regel an Ihrem Gesprächspartner liegt? Diese Annahme ist nicht korrekt, denn für eine gelungene Kommunikation sind Sender *und* Empfänger verantwortlich. Sie tragen beide ihren Anteil zu einer gelungenen und somit unmissverständlichen Kommunikation bei.

Lassen Sie uns zuerst klären, was man unter Kommunikation versteht bzw. wie sie funktioniert: Man benötigt mindestens zwei Teilnehmende und eine Botschaft, die übermittelt werden soll – unabhängig davon, ob die Übermittlung zeitversetzt (z. B. E-Mail oder Brief), face to face oder online stattfindet.

