

**KOMMH**

# **Theoretische und praktische Fragen der Kommunikation**

**Dr. iur. Katarzyna Schubert-Panecka  
Yvonne Hofstetter Rogger**



#### **Dr. iur. Katarzyna Schubert-Panecka**



Frau Schubert-Panecka ist promovierte Juristin und seit 2007 selbstständig tätig als internationale Wirtschaftsmediatorin (DACH), Business (Team) Coach und Trainerin in den Bereichen interkulturelle Zusammenarbeit und Kommunikation, Diversität sowie Führung auf Augenhöhe.

Sie ist Mitgründerin und Mitglied des Leitungsteams der Forschungsgruppe Mediation, Sprecherin der DACH Fachgruppe International Polen, Redaktionsmitglied der Zeitschrift „perspektive mediation – Beiträge zur Konfliktkultur“ und seit 1995 Autorin.

#### **Yvonne Hofstetter Rogger**



Yvonne Hofstetter Rogger ist dipl. Sozialarbeiterin und war acht Jahre in einer Beratungsstelle für Frauen und über 20 Jahre an der Berner Fachhochschule als Professorin in der Abteilung Weiterbildung im Fachbereich Soziale Arbeit tätig. Heute arbeitet sie selbstständig und im Rahmen der Unabhängigen Beschwerdestelle für das Alter freiwillig als Mediatorin. Sie hat nebenamtlich Lehraufträge an verschiedenen Fachhochschulen und ist Mitherausgeberin und Redaktionskoordinatorin der Zeitschrift „perspektive mediation – Beiträge zur Konfliktkultur“.

---

Werden Personenbezeichnungen aus Gründen der besseren Lesbarkeit nur in der männlichen oder weiblichen Form verwendet, so schließt dies ausdrücklich alle anderen Geschlechtsidentitäten ein.

Falls wir in unseren Studienheften auf Seiten im Internet verweisen, haben wir diese nach sorgfältigen Erwägungen ausgewählt. Auf die zukünftige Gestaltung und den Inhalt der Seiten haben wir jedoch keinen Einfluss. Wir distanzieren uns daher ausdrücklich von diesen Seiten, soweit darin rechtswidrige, insbesondere jugendgefährdende oder verfassungsfeindliche Inhalte zutage treten sollten.

---

# Theoretische und praktische Fragen der Kommunikation

## Inhaltsverzeichnis

<b>Einleitung</b> .....	1
<b>1 Die Ökologie des Menschen im 21. Jahrhundert</b> .....	3
1.1 Versuch einer Gegenwartsdiagnose .....	3
1.2 Die Landkarte der Einflüsse .....	6
Zusammenfassung .....	10
<b>2 Einführung in Fragen und grundlegende Begriffe der Kommunikation</b> .....	11
2.1 Der definatorische Rahmen: Wahrnehmung .....	11
2.1.1 Wahrnehmung und ihre Auswirkungen .....	15
2.1.2 Wahrnehmungsprozesse verdeutlichen und verbessern .....	16
2.2 Der definatorische Rahmen: Kommunikation .....	20
2.2.1 Bedeutung kommunikativen Handelns in der Sozialen Arbeit .....	23
2.2.2 Formen und Ebenen von Kommunikation .....	24
2.2.3 Axiome und Modelle von Kommunikation .....	25
2.3 Der definatorische Rahmen: Dialog .....	34
2.3.1 Intrapersonaler und interpersonaler Dialog .....	35
2.3.2 Sokratischer und lösungsorientierter Dialog .....	35
2.4 Der definatorische Rahmen: Gespräch .....	36
2.4.1 Gesprächsformen in der Sozialen Arbeit .....	36
2.4.2 Funktionen des Gesprächs .....	38
2.4.3 Ermutigende Gesprächsführung .....	40
2.5 Zusammenfassung .....	41
<b>3 Menschenbilder in der Gesprächsführung (unter besonderer Berücksichtigung von Beratung und Mediation)</b> .....	43
3.1 Einige ausgewählte Menschenbilder .....	44
3.2 Menschenbild(er) aus der Welt der Mediation .....	45
3.3 Einfluss von Menschenbildern auf die Kommunikation .....	47
Zusammenfassung .....	52

---

<b>Schlussbetrachtung</b> .....	53
---------------------------------	----

**Anhang**

A.	Bearbeitungshinweise zu den Übungen .....	54
B.	Lösungen der Aufgaben zur Selbstüberprüfung .....	56
C.	Abkürzungsverzeichnis .....	58
D.	Glossar .....	59
E.	Literaturverzeichnis .....	61
F.	Weiterführende Literatur .....	67
G.	Abbildungsverzeichnis .....	68
H.	Tabellenverzeichnis .....	69
I.	Sachwortverzeichnis .....	70
J.	Einsendeaufgabe .....	73