Walter Simon

GABALs großer Methodenkoffer

Grundlagen der Kommunikation

GABAL

Bibliografische Information der Deutschen Bibliothek

Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Informationen sind im Internet über http://dnb.ddb.de abrufbar.

ISBN 3-89749-434-5

Lektorat: Rommert Medienbüro, Gummersbach. www.rommert.de
Umschlaggestaltung: + Malsy Kommunikation und Gestaltung, Bremen
Umschlagfoto: Photonica, Hamburg
Satz: Rommert Medienbüro, Gummersbach. www.rommert.de
Druck: Salzland Druck, Staßfurt

© 2004 GABAL Verlag GmbH, Offenbach

Alle Rechte vorbehalten. Vervielfältigung, auch auszugsweise,
nur mit schriftlicher Genehmigung des Verlages.

www.gabal-verlag.de – More success for you!

Inhalt

Zu diesem Buch **11**

Begriffsklärungen **12**
1. Kompetenzfelder **12**
2. Information und Kommunikation **16**
3. Techniken, Methoden, Werkzeuge etc. **19**

A Umfassende Kommunikationsmodelle

1. Das Modell von Paul Watzlawick **22**
1.1 Die systemtheoretische Grundlage **22**
1.2 Die fünf Kommunikationsregeln **24**
Literatur **31**

2. Die Transaktionsanalyse **32**
2.1 Analyse der Persönlichkeitsstruktur **33**
2.2 Analyse von Transaktionen **39**
2.3 Die vier menschlichen Grundeinstellungen **42**
2.4 Die Spielanalyse **44**
Literatur **48**

3. Das Modell von Friedemann Schulz von Thun **49**
3.1 Die vier Seiten einer Nachricht **49**
3.2 Die vier Ohren des Empfängers **55**
Literatur **59**

4. Das Modell von Thomas Gordon **60**
4.1 Die Führungskraft als Problemlöser **60**
4.2 Senden von Ich-Botschaften **62**
4.3 Das Lösen von Führungsproblemen **63**
Literatur **67**

5. Systemische Gesprächsführung **68**
5.1 Ziel der systemischen Gesprächsführung **68**

5.2 Regeln systemischer Gesprächsführung 70
5.3 Typische Schritte im Prozess einer systemischen Beratung 76
Literatur 78

6. Neuro-Linguistisches Programmieren (NLP). 79
6.1 Zum Hintergrund des Namens 80
6.2 Zweck und Anwendungsbereiche des NLP 81
6.3 Schlüsselbegriffe und Kerntechniken 82
6.4 Regeln zur Kommunikationsverbesserung 87
Literatur 91

7. Themenzentrierte Interaktion (TZI) 92
7.1 Die drei Faktoren der TZI 93
7.2 Die drei Axiome der TZI 95
7.3 Die Postulate der TZI 96
7.4 Die Hilfsregeln der TZI 97
Literatur 99

B Teilaspekte der Kommunikation

1. Fragetechniken 102
1.1 Funktionen von Fragen 102
1.2 Frageformen 103
1.3 Regeln für ein richtiges Frageverhalten 106
Literatur 107

2. Zuhörtechniken 108
2.1 Zuhören als persönliche Arbeitstechnik 108
2.2 Passives Zuhören 111
2.3 Aktives Zuhören 111
2.4 Kommunikationsfördernde Zuhörtechniken 112
2.5 Analytisches Zuhören 115
Literatur 116

3. Feedback 117
3.1 Sinn und Zweck des Feedbacks 117
3.2 Die Ausgangssituation 118

3.3 Feedback richtig geben 120
Literatur 123

4. Körpersprache 125
4.1 Hintergrund und Wirkungsweise der Körpersprache 125
4.2 Interpretation der Körpersprache 127
4.3 Körpersprache im Gespräch und bei Verhandlungen .. 132
Literatur 134

5 Gesprächsführung 135
5.1 Grund und Ziel von Gesprächen 135
5.2 Organisatorische Vorbereitungen 136
5.3 Gesprächsdurchführung 137
Literatur 141

C Besondere Kommunikationszwecke

1. Rhetorik 144
1.1 Tipps zur Sprache 144
1.2 Tipps zur inhaltlichen Gestaltung 147
Literatur 151

2. Präsentation und Mediennutzung 152
2.1 Die Vorbereitung 153
2.2 Die Durchführung 154
2.3 Die Medien 156
Literatur 166

3. Lehrmethoden 167
3.1 Dozentenorientierte Methoden 167
3.2 Teilnehmerorientierte Methoden 169
Literatur 174

4. Die Moderationsmethode 175
4.1 Der Moderator 176
4.2 Visualisierung 178
4.3 Frage- und Antworttechniken 182
4.4 Die Moderation 184
Literatur 186

5. Diskussions- und Konferenztechniken 187
5.1 Vorbereitung der Diskussion bzw. Konferenz **188**
5.2 Gestaltung der Diskussion bzw. Konferenz **190**
5.3 Diskussions- und Konferenzmethoden **192**
Literatur **197**

6. Die Fünfsatztechnik. 198
6.1 Grundstruktur des Fünfsatzes **198**
6.2 Fünfsatzformen **200**
Literatur **204**

7. Verhandlungstechniken 205
7.1 Grundaspekt Nr. 1: Menschen und Probleme trennen **206**
7.2 Grundaspekt Nr. 2: Auf Interessen statt auf Positionen konzentrieren **208**
7.3 Grundaspekt Nr. 3: Entscheidungsmöglichkeiten mit Vorteilen für beide Seiten entwickeln **209**
7.4 Grundaspekt Nr. 4: Neutrale Kriterien zur Ergebnisbewertung entwickeln **210**
7.5 Mit Widerstand umgehen **212**
Literatur **213**

8. Argumentationstechniken 214
8.1 Signalwörter für Prämissen und Konklusionen **215**
8.2 Regeln für gekonntes Argumentieren **216**
8.3 Typische Argumentationsmuster **218**
Literatur **220**

9. Open Space 221
9.1 Die Prinzipien des Open Space **221**
9.2 Empfehlungen für Open Space **222**
Literatur **225**

10. Mediation 226
10.1 Grundlagen **226**
10.2 Die acht Phasen des Mediationsprozesses **229**
10.3 Das Harvard-Konzept als Mediationsvariante **232**
Literatur **232**

11. Wirkungsvoll schreiben 234
11.1 Die Vorbereitungen **235**
11.2 Methoden zum Strukturieren eines Textes **236**
11.3 Auf die Feinheiten achten **237**
Literatur **240**

12. Empfängerorientiert korrespondieren 241
12.1 Regel Nr. 1: Schreiben Sie in kurzen Sätzen **241**
12.2 Regel Nr. 2: Setzen Sie Tätigkeitswörter (Verben) ein **242**
12.3 Regel Nr. 3: Meiden Sie „Hauptwortzusammensetzungen“ **243**
12.4 Regel Nr. 4: Gehen Sie im ersten Satz positiv auf den Adressaten ein **244**
12.5 Regel Nr. 5: Setzen Sie den Sie-Stil ein **244**
12.6 Regel Nr. 6: Gliedern und ordnen Sie Zahlen und Daten übersichtlich **245**
12.7 Regel Nr. 7: Steigern Sie die Anschaulichkeit Ihrer Aussagen **245**
12.8 Regel Nr. 8: Formulieren Sie mit Aktiv-Konstruktionen **246**
12.9 Regel Nr. 9: Drücken Sie sich knapp und präzise aus **247**
12.10 Regel Nr. 10: Aktivieren Sie im Schlusssatz den Empfänger **247**
Literatur **248**

13. Das Verkaufsgespräch 249
13.1 Phase Nr. 1: Kontakt schaffen **250**
13.2 Phase Nr. 2: Bedarf ermitteln **251**
13.3 Phase Nr. 3: Produkt präsentieren **252**
13.4 Phase Nr. 4: Argumentieren **253**
13.5 Phase Nr. 5: Gelungen abschließen **254**
Literatur **255**

14. Das Mitarbeitergespräch 256
14.1 Das richtige Kommunikationsverhalten im Mitarbeitergespräch **257**
14.2 Kooperation statt Konfrontation: Das richtige Verhalten im Kritikgespräch **265**
Literatur **267**

15. Das Bewerbergespräch 268
15.1 Phasen eines Bewerbergespräches **268**
15.2 Interviewformen **270**
15.3 Fragen im Bewerbergespräch **271**
Literatur **286**

Stichwortverzeichnis. 288