

GABALs großer

Methodenkoffer

Grundlagen der Kommunikation

GABAL

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 „Hauptwortzusammen- setzungen“	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 Satzsatz 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 Bewerbergesprächs	268
15.2 Interviewformen	270
15.3 Fragen im Bewerbergespräch	271
Literatur	286
Stichwortverzeichnis	288