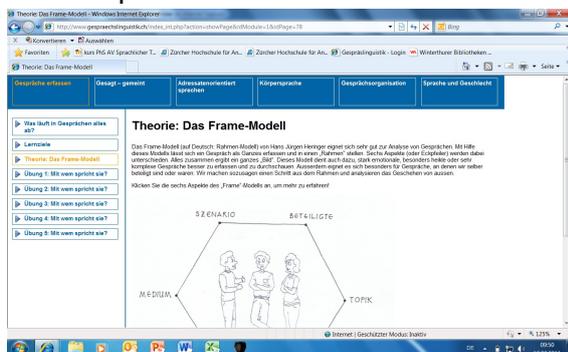


Workshop: Kommunikationsmodelle & Gesprächsführung/Gesprächsanalyse (Arbeit mit Unterlagen aus der SiB2-moodle-Seite sowie aus www.gespraechslinguistik.ch) (Einstiegssequenz: Adressatenorientiert sprechen)

1. Das Frame-Modell: Sich den Inhalt der sechs Aspekte „Szenario“, „Beteiligte“, „Topik“, „Intention“, „Modus“, „Medium“ erarbeiten, Eine der Übungen durchführen, die übrigen später individuell. Die untenstehende Aufgabe lösen.



Beteiligte

- Wie viele Personen nehmen am Gespräch teil?
- In welcher Beziehung stehen die Teilnehmenden zueinander? Gibt es Parteien oder Koalitionen?
- Welche Rollen schreiben sich die Teilnehmenden zu? (Verkäufer – Kundin / Chefin – Untergebener / Fachexperte – Laie etc.)

Szenario

- Wann und wo wird kommuniziert?
- In welchem Abstand, in welcher Position (sitzend, stehend) befinden sie sich die Teilnehmenden?
- Sind die Teilnehmenden kopräsent (im selben Raum) oder nicht (wie beim Telefonieren)?

Topik

- Worüber wird gesprochen? Worum geht es?
- Findet ein Topikwechsel statt?
- Was sagt man, was verschweigt man?

Intention

- Was ist das Ziel des Gesprächs?
- Welche Ziele haben die einzelnen Teilnehmenden?
- Geht es um Kooperation, um Wettbewerb, ...?

Modus

- Wie wird etwas gesagt? (direkt oder indirekt, formell oder salopp etc.)
- Ist das Gespräch strukturiert? Wie?

Medium

- Welcher Kanal wird verwendet? (gesprochene Sprache, Betonung/Lautstärke/Sprechtempo, Mimik/Gestik etc.) (vgl. Modul „Körpersprache“)
- Werden technische Hilfsmittel oder andere Medien eingesetzt? (Telefon, Mikrophon, Wandtafel, Folien etc.)

Aufgabe „Frame-Modell“

X und Y sind Studenten des dritten Semesters an der ZHAW und suchen eine gemeinsame Wohnung. Im *Landboten*, der grössten Tageszeitung der Region Winterthur, stossen sie auf das folgende Inserat:

Grosszügige 3-Zimmer-Parterrewohnung in Winterthur-Töss ab 1. Juni 2011 zu vermieten. Mietzins 1100.- inkl. Nebenkosten.
Schriftliche Bewerbungen sind zu richten an Frau Sara Zeller, Verwaltung *Immowinti*, Wuhrstr. 14, 8401 Winterthur.
Öffnungszeiten Mo-Fr, 9.00-17.00 Uhr.

Da im Inserat explizit eine schriftliche Bewerbung erwünscht wird, jedoch auch die Adresse und die Öffnungszeiten des Verwaltungsbüros angegeben werden, sind sich die beiden Studenten nicht sicher, ob sie einen Bewerbungsbrief schreiben oder bei Frau Zeller zum Bewerbungsgespräch vorbeigehen sollen. Bevor sie eine Entscheidung fällen, wollen sie die beiden Kommunikationsformen kommunikationstheoretisch analysieren. Dazu verwenden sie das Frame-Modell von Heringer.

Aufgaben:

- a. Beschreiben Sie die beiden Kommunikationsformen mit Hilfe des Frame-Modells und verwenden Sie die entsprechende Fachterminologie. Formulieren Sie in ganzen Sätzen!
- b. Fazit: Was sollen die beiden Studenten tun?

a Kommunikationsform: Bewerbungsschreiben an Frau Zeller

Fachausdruck

Konkretisierung

S.....

.....

.....

.....

B.....

.....

.....

.....

T.....

.....

.....

.....

I.....

.....

.....

.....

Mo.....

.....

.....

.....

Me.....

.....

Kommunikationsform: Bewerbungsgespräch bei Frau Zeller

Fachausdruck

Konkretisierung

S.....

.....

.....

.....

B.....

.....

.....

.....

T.....

.....

.....

.....

I.....

.....

.....

.....

Mo.....

.....

.....

.....

Me.....

.....

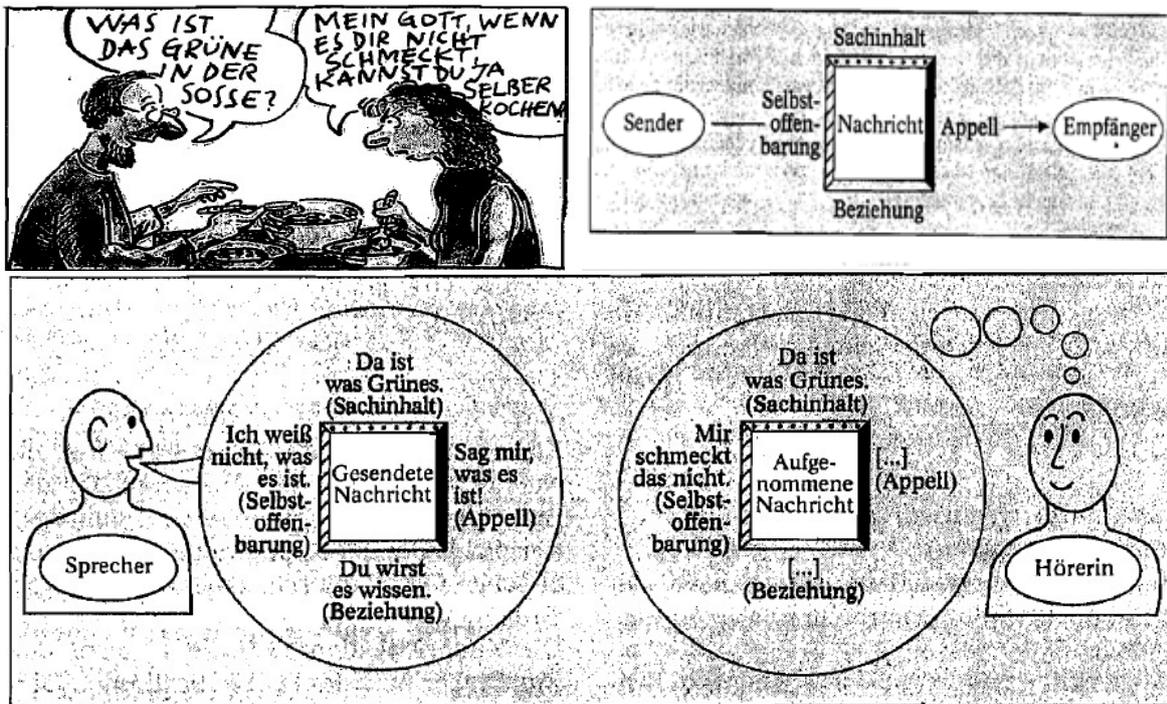
b Fazit: Welche Kommunikationsform ist für die Studenten besser? Sollen sie sich für eine schriftliche Bewerbung oder ein Bewerbungsgespräch entscheiden?

Schreiben Sie Ihr Fazit auf und begründen Sie es mit einem ganzen Satz.

.....

2. Kommunikationsquadrat von Friedemann Schulz von Thun, produktionsseitige Bedeutung: Sachinhalt, Beziehungsseite, Selbstkundgabe-Seite, Appell-Seite (Schulz von Thun, et. al. (2004): Miteinander reden. Kommunikationspsychologie für Führungskräfte. Reinbek: Rowohlt)

Unterlagen studieren und verstehen. Die Begriffe der 4 Seiten einer Nachricht auswendig lernen.



Das folgende Gespräch bildet die Grundlage für weiteren Aufgaben. Lesen Sie es genau.

Bei den unten aufgeführten Zeilen handelt es sich um ein Gespräch **zwischen einem Chef (C) und dessen Sekretärin (S)**. Es findet nach der Mittagspause im Büro der Sekretärin statt. Der Chef betritt das Büro und öffnet einen Wandschrank mit Ordnern. Die Sekretärin sitzt an ihrem Pult und arbeitet am Computer.

C1: Wo sind die Papiere + Arbenz&Co.? + der Vertrag + Vorvertrag

S1: *(Die Sekretärin weist mit Kopfnicken und Blick zum Gestell an der gegenüber liegenden Wand) Da.*

C2: Soll ich mir die Akte selbst + muss ich + wo ist sie?

S2: Ich bringe sie ja gleich!

C3: Nein, lassen Sie nur! + mhm +

S3: *(Die Sekretärin schaut ins Gestell und tippt weiter) Ich kann ja nicht alles auf einmal machen!*

C4: Wenn es jetzt nicht erledigt wird, ist es wieder vergessen.

S4: *(Die Sekretärin seufzt) Darf ich das eben noch zu Ende schrei-*

ben?

C5: Bitte, bitte, + ich bin ja selbständig.

S5: *(Die Sekretärin tippt nicht mehr und schaut den Chef an)* Also, was soll ich jetzt zuerst tun?

C6: *(Der Chef nimmt einen Ordner aus dem Gestell, schaut ihn an und stellt ihn wieder zurück)* Wenn Sie etwas mitdenken + denken würden + so + dann wüssten Sie die Prioritäten.

S6: ++ Sie tun gerade so, als ob ich +

C7: Wenn Sie sich selbst besser organisieren würden

S7: ++ Als ob + also ob hier alles + drunter und drüber ginge!

C8: *(Der Chef greift einen weiteren Ordner heraus, schaut ihn an und stellt ihn wieder ins Gestell zurück)* Also ich würde es mir gerne ersparen + ich muss + ich muss immer alles selbst + selbst suchen.

S8: Ich kann Ihnen überhaupt nichts recht machen! ++ Als ob hier viel liegen bleibt! +++

C9: Planung, versuchen Sie es doch einmal mit systematischer Planung! *(Der Chef lächelt)*

S9: +++ Sie haben mir doch zugestanden, dass ich bei der Einteilung meiner Wochenarbeitszeit + dass ich auf meine privaten Verpflichtungen

C10: Ihre privaten Angelegenheiten interessieren mich nicht. + Aber man kann doch erwarten

S10: Sie haben mir garantiert + schriftlich + dass ich meine Wochenarbeitszeit frei

C11: Was ich Ihnen garantiere, ist, dass Sie eine Hilfe brauchen, die für Ihr Kind schaut! *(Der Chef lächelt)*

S11: ++ Wie bitte? *(Die Sekretärin spricht laut)* ++ Ich komme mit der Erziehung ganz gut zurecht

C12: Warum habe ich dann die Akte noch immer nicht?

S12: *(Die Sekretärin steht auf, geht zum Gestell, sucht die Akte und gibt sie dem Chef)* Wenn Sie mit mir nicht zufrieden sind, so + so suchen Sie sich doch jemand + jemand Besseres.

C13: +++ *(Der Chef spricht langsam)* Jetzt nehmen Sie doch nicht alles gleich so persönlich!

Legende:

+ kurze Pause

++ Pause von 2-3 Sekunden Länge

+++ Pause von 4-5 Sekunden Länge

Aufgabe „Kommunikationsmodell“

a) Analysieren Sie die Äusserung C1 nach dem Modell von Schulz von Thun. (4 Punkte)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

b) Auf welcher Ebene hat die Sekretärin die Botschaft C1 verstanden, wenn sie S1 äussert? (1 Punkt)

.....

c) Auf welcher Ebene hat die Sekretärin die Botschaft C2 verstanden, wenn sie S2 äussert? (1 Punkt)

.....

3. Gesagt – Gemeint: Theorie „Konversationsmaximen“ sowie „Zuhören als aktive Tätigkeit“ durcharbeiten, diskutieren und sich merken. Übung „Mit welchem Ohr hören Sie?“ gemeinsam durchgehen. Hierzu gehört der Grundgedanke der Sprechakttheorie, wonach Sprechen immer auch Handeln bedeutet und eine Äusserung somit immer innerhalb einer bestimmten Verwendungssituation auftritt. Deshalb müssen auch „Gesagtes“ und „Gemeintes“ nicht übereinstimmen.

Kommunikationstipp

Bleiben Sie in einem Arbeitsgespräch auf der Sachebene. In gewissen Fällen macht es zudem Sinn, die Äusserung Ihres Gegenübers auf der Ebene der Selbstkundgabe zu verstehen.

Konfliktgespräche sind besonders heikel, wenn zwei Personen nicht auf derselben Ebene kommunizieren. Wenn Sie unsicher sind, fragen Sie nach, ob Ihr Gegenüber über die Sache oder über die Beziehung diskutieren möchte.

Theorie: Zuhören als aktive Tätigkeit - Windows Internet Explorer

http://www.gespraechslinguistik.ch/index_int.php?action=showPage&idModule=2&idPage=13

Theorie: Zuhören als aktive Tätigkeit

Theorie: Zuhören als aktive Tätigkeit

Wie eine zuhörende Person etwas versteht, hat nicht nur damit zu tun, wie es die sprechende Person sagt. Zuhören ist wie das Sprechen eine aktive Tätigkeit.

Das Vier-Ohren-Modell des Hamburger Psychologen Friedemann Schulz von Thun:
 Gemäss Schulz von Thun hat jede Äusserung eine vierfache Botschaft und kann daher auch unter vier Gesichtspunkten interpretiert (mit vier verschiedenen Ohren gehört) werden. Es hängt von Gesprächssituation und Gesprächsbedingungen, insbesondere aber auch vom Menschentyp ab, welcher Ebene am meisten Gehör geschenkt wird.

Sachebene:
Wie ist der Sachverhalt zu verstehen?



Appellebene:
Was soll ich jetzt tun/denken/fühlen?



Ebene der Selbstkundgabe:
Was geht in meinem Gegenüber vor?



Beziehungsebene:
Wie steht mein Gegenüber zu mir?



Aufgabe zu „gesagt – gemeint“

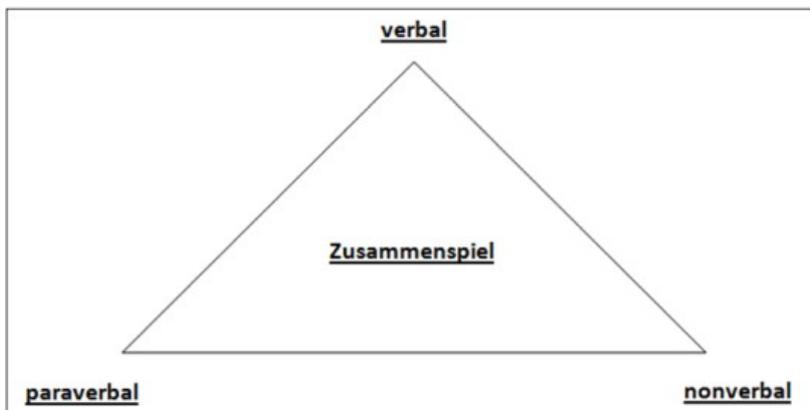
In den Äusserungen C5, S5 und C8 sollen mögliche Unterschiede zwischen Gesagtem und Gemeintem erkannt und gedeutet werden. Bestimmen Sie, ob das Gesagte und das Gemeinte übereinstimmen oder nicht. Schreiben Sie auf, was gemeint ist, falls keine Übereinstimmung besteht.

Zeilen- nummer	Stimmen Gesagtes und Gemeintes überein? (ja / nein)	Gemeintes?
C5		
S5		
C8		

4. Erarbeiten Sie den Inhalt der drei Dimensionen „verbal“, „nonverbal“ und „paraverbal“.
 Sie müssen die Begriffe zum para- und nonverbalen Verhalten kennen:
- o Nonverbale Mittel: Gestik, Mimik, Proxemik (oder: Raumverhalten), Staffage (oder: äussere Erscheinung), Blickkontakt, Körperhaltung.
 - o Paraverbale Mittel: Lautstärke, Sprechtempo, Artikulation, Betonung, Intonation, Pausenverhalten.

Theorie: Die drei Dimensionen

Eine mündliche Botschaft hat immer drei Dimensionen:



▶ Übung: Nonverbale
Kommunikation beurteilen

✔ Übung: Angemessenes
Raumverhalten

Aufgabe zu „verbal / nonverbal“

In welchen Äusserungen widersprechen sich verbale und nonverbale Aspekte? Führen Sie alle Fälle mit Zeilennummer auf, schreiben Sie die nonverbale Botschaft nieder und zeigen Sie den Widerspruch zwischen verbaler und nonverbaler Botschaft.

Zeilen- nummer	nonverbale Botschaft	Widerspruch zur verbalen Botschaft

5. Lernziel: **Ich-Botschaften** und **Metakommunikation** als grundlegende Gesprächstechniken kennen SOWIE grundlegende Feedback-Regeln kennen, d.h.
- die Unterscheidung von **Wahrnehmung** („Welches Verhalten sehe ich?“), **Interpretation** („Was schliesse ich daraus?“) und **Wertung** („Wie beurteile ich dies?“)
 - die **Ich-Botschaft als Ausgangspunkt des Feedbacks**
 - situationsbezogen, konkret und nur bezüglich veränderbarer Faktoren

In diesem Zusammenhang ist die sogenannte Sprechakttheorie (nach dem Hauptwerk der Linguisten Austin und Searle „How to do things with Words“) zu erwähnen.

Definition Sprechakttheorie: Die Sprechakttheorie, auch Sprechhandlungstheorie, basiert auf der Annahme, dass man mit einer Aussage nicht nur Sachverhalte beschreiben oder Tatsachen behaupten kann, sondern dass sprachliche Äusserungen dazu dienen, kommunikative Handlungen zu vollziehen, um damit insbesondere einen Einfluss auf seine Umwelt auszuüben. Die Bewertung einer Äusserung ist also nicht mehr nur beschränkt auf die Wahrheitswerte wahr und falsch. Die Äusserung wird als gesamter Akt, als Handlung, bewertet, und zwar unter dem Gesichtspunkt ihres Erfolgs.

Dies gilt es bei der Planung von Führungsgesprächen zu beachten. Prinzipien können etwa sein:

Atmosphäre herstellen. Mit einem bewusst gestalteten Einstieg wird eine positive Stimmung geschaffen.

Themen eingrenzen. Auf wesentliche Inhalte fokussieren, diese transparent machen. Nicht abschweifen.

Wahrnehmungen wiedergeben (mit Ich-Botschaften arbeiten)

Richtiges Verständnis sicherstellen durch Aktives Zuhören und Paraphrasieren. Heikle Punkte in eigenen Worten wiederholen und dem Gegenüber so die Gelegenheit zur Relativierung / Bestärkung der Aussage geben.

Probleme ansprechen.

Fairness zeigen. Nicht nur Schwächen und Fehler ansprechen. Wie bei jedem guten Feedback sollten zuerst positive Dinge und die Stärken angesprochen werden und erst danach die Fehler des Mitarbeiters.

Anregungen liefern.

Transparenz herstellen. Mit konkreten Beispielen arbeiten.

Sozialkompetenz ansprechen. Nicht nur Zahlen und „harte“ Fakten ansprechen.

Ziele definieren. SMART-Regel (Spezifisch - Messbar – Akzeptiert – Realistisch – Terminiert)

Ergebnisse festhalten.

6. Argumentationstheorie: Korrekte von fehlerhaften Argumentationen unterscheiden und Thesen mit Argumenten stringent begründen oder entkräften: Sie kennen die grundlegenden Ideen der Argumentationstheorie: Sie können Argumentationen von einfachen (unzusammenhängenden) Aussagen unterscheiden und kennen die Begriffe «Argument» und «Schlussfolgerung» / «These».

Definition

„Ein Argument ist die Begründung, die uns motivieren soll, den Geltungsanspruch einer Behauptung oder eines Gebots beziehungsweise einer Bewertung anzuerkennen.“ (Jürgen Habermas)

Wer andere von seiner eigenen Meinung, einem Werturteil oder einer strittigen Behauptung überzeugen will, muss diese plausibel (einleuchtend, verständlich), mitunter auch logisch schlüssig nachvollziehbar machen – er muss argumentieren. Beim Argumentieren wird aus einer unstrittigen Aussage (Argumenten) möglichst stringent (zwingend) eine Schlussfolgerung hergeleitet.

Argumente

Als Argumente dienen z.B.:

- Daten oder Fakten, d.h. Tatsachenaussagen, die aufgrund von Statistiken, Naturgesetzen, empirischen Versuchen etc. jederzeit verifizierbar sind;
- Gesetze, Normen und Wertvorstellungen, bei denen man annimmt, dass ihre Gültigkeit anerkannt ist;
- Aussagen von Autoritäten, z.B. von Experten;
- persönliche Erfahrungen;
- Beispiele;
- Vergleiche und Analogien (d.h. Entsprechungen in ähnlichen Fällen oder ähnlichen Bereichen).

Objektiv überprüfbare Aussagen stützen eine Schlussfolgerung argumentativ besser als eigene Erfahrungen, Vergleiche oder Beispiele. Welche Normen (Wertvorstellungen, Gesetze) als Argument stringent sind, hängt wesentlich vom kulturellen und historischen Kontext ab.

Verknüpfung von Argument und Schlussfolgerung

Es gibt verschiedene Möglichkeiten, die Beziehung zwischen Argument und Schlussfolgerung oder ihren Status innerhalb einer Argumentation sprachlich auszudrücken. Dazu bieten sich beispielsweise Konnektoren (Verbindungswörter) an:

- Folgende Konnektoren leiten typischerweise Argumente ein:
Weil – da – denn – doch – aufgrund von ...
- Auf Schlussfolgerungen verweisen u.a. diese Konnektoren:
Folglich – deshalb – also – ergo – infolgedessen – daher – eben – und so ... –...

Argumente und Schlussfolgerungen können auch durch andere Formulierungen als solche erkennbar gemacht werden:

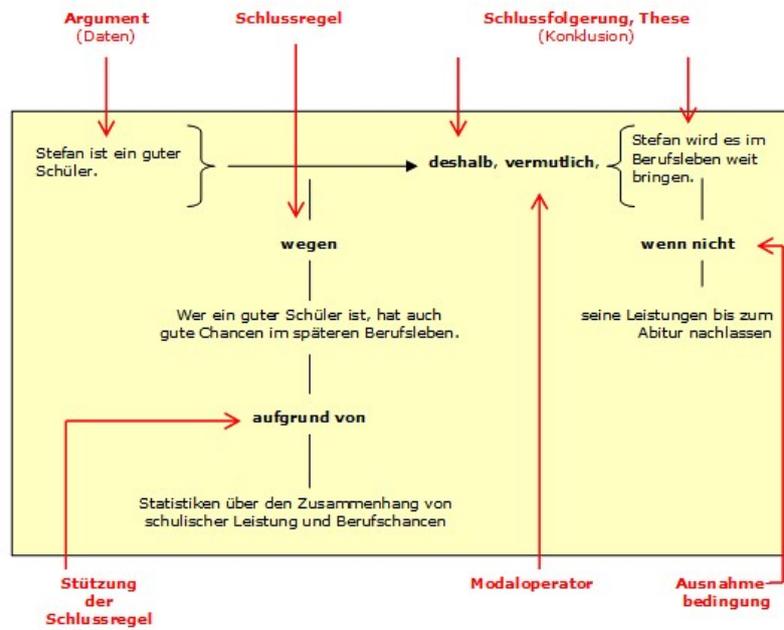
- Argumente lassen sich z.B. durch die folgenden Wendungen einleiten:
Das zeigt sich daran, dass... – Berücksichtigt man, dass...
- Schlussfolgerungen lassen sich z.B. wie folgt einleiten:
*Daraus folgt, dass... – Daraus ergibt sich der Schluss, dass...
das legt die Vermutung nahe, dass ... –...*

Argumente und Schlussfolgerung können schliesslich gänzlich ohne sprachliche Verknüpfung nebenei-

inander stehen:

Morgen soll es schneien. Wir müssen unbedingt noch die Winterreifen montieren.

« Stefan wird es vermutlich weit bringen, denn er ist ein guter Schüler. Wenn seine Leistungen bis zum Abitur nicht nachlassen, hat er beste Startchancen für seinen weiteren beruflichen Werdegang, wie Statistiken über den Zusammenhang von schulischer Leistung und Berufschancen belegen. »



Pragmatische Argumentationstheorie von Stephen Toulmin

Um Argumentationen zu analysieren, stehen unterschiedliche Theorieansätze zur Verfügung. Das obenstehende Schema gehört zur pragmatischen Argumentationstheorie des britischen Wissenschaftstheoretikers und Philosophen Stephen Toulmin (pragmatisch = anwendungsbezogen). Sie wurde in den 1960er-Jahren entwickelt und eignet sich besonders gut, um Argumentationen in authentischen Gesprächs- und Kommunikationszusammenhängen zu beschreiben.

Das Argumentationsschema Toulmins geht davon aus, dass in jeder Argumentation ein **Argument** in Beziehung zu einer **Schlussfolgerung** gesetzt wird. Die Beziehung kann durch einen Konnektor oder durch andere sprachliche Mittel explizit ausgedrückt werden.

Beim Argument und bei der Schlussfolgerung handelt es sich zunächst einmal um gewöhnliche Aussagen. Damit diese Aussagen die Funktion / die Rolle eines Arguments und einer Schlussfolgerung einnehmen können, müssen sie in einem **bestimmten logischen Verhältnis** zueinander stehen. Dieses logische Verhältnis entsteht durch eine **Schlussregel**. Erst durch diese Schlussregel erhalten die Aussagen den Status von Argumenten resp. von Schlussfolgerungen. Die Schlussregel kann ebenfalls sprachlich zum Ausdruck kommen, sie kann aber auch unausgesprochen bleiben.

- Wenn die Temperatur unter 0 Grad fällt, gefriert Wasser. (Schlussregel, auch: Rechtfertigung)
Es ist unter 0 Grad. (Argument, Daten)
Also: Das Wasser gefriert. (Schlussfolgerung, Konklusion)
- Alle Schlangen sind Reptilien. (Argument, Daten)
Alle Reptilien sind wechselwarme Tiere. (Argument, Daten)
Also: Alle Schlangen sind wechselwarme Tiere. (Schlussfolgerung, Konklusion)
- 55% der Schüler einer Stichprobe lesen in ihrer Freizeit nie. (Argument, Daten)
Wahrscheinlich lesen 55% aller Schüler niemals ein Buch (Schlussfolgerung, Konklusion)

Aufgaben zu Thesen und Argumente identifizieren

Entscheiden Sie bei jeder der folgenden Textpassagen, ob eine Argumentation vorliegt. Falls dies der Fall ist, geben Sie an, welches die Schlussfolgerung ist und durch welche Aussagen (Argumente) sie gestützt wird. Achtung: Die Schlussfolgerung kann auch vor den Argumenten stehen.

1. Die North American Wildlife Federation, die eine jährliche Untersuchung über gefährdete Arten durchführt, berichtet, dass zwischen 1978 und 1979 35% mehr Weisskopfseeadler gesichtet wurden. Im Bericht von 1979 wird von 13'127 gesichteten Tieren berichtet, 3'400 mehr als bei der Zählung des Jahres 1978. Dies zeigt eine beträchtliche Zunahme der Weisskopfseeadler-Population.
2. Rote Eichhörnchen können Beeren von Eibe, Weissdorn und Hagebutte fressen. Graue Eichhörnchen können diese Beeren nicht fressen. Graue Eichhörnchen fressen jedoch Eicheln, die rote Eichhörnchen nicht fressen können.
3. Millionen öffentlicher Gelder werden ausgegeben, um am Wasser gelegene Äcker vor Überflutung zu schützen. Etwas von diesem Geld sollten die Bauern als Ausgleich dafür erhalten, wenn sie dieses Land aus der Bewirtschaftung nehmen. Dies würde Geld sparen, und es würde der Umwelt zugute kommen, denn wenn die Flüsse überlaufen könnten, würden ihre natürlichen Fliesstäler für Feuchtwiesen und artenreiches Waldgebiet sorgen.
4. In den letzten Jahren hat die Nachfrage nach computergeschultem Personal zugenommen. Mehr Studenten als zuvor machen ihren Abschluss in Informatik. Einige Firmen sind der Ansicht, dass diese Studienabgänger eine weitere Ausbildung benötigen, bevor sie eine Karriere im Computerbereich ansteuern.
5. Die Sozialdemokratische Partei hat bei den letzten Wahlen im Kanton Zürich gleich einen Drittel ihrer Parlamentssitze eingebüsst. Dies zeigt, dass sich Teile ihrer Klientel – vornehmlich das urbane, gut verdienende Wählersegment – mit der SP und ihrer Politik immer weniger identifizieren können.

Nach Thomson, A. (2001): Argumentieren - und wie man es gleich richtig macht. Stuttgart: Klett Cotta