

# Textkompetenz

## | Titel

⇒ Weckt Interesse, regt zum Lesen an

## | Abstract

- ⇒ Steht ganz am Anfang, informiert kurz, objektiv, vollständig und genau über die Arbeit.
- ⇒ Verständlich, ohne den Bericht gelesen zu haben. Wertet nicht.
- ⇒ Eine Art «ausformuliertes Inhaltsverzeichnis»

### Inhalt:

- Ausgangslage / Problem: Was wird bearbeitet? Wieso ist das wichtig?
- Ziel: Was wollen wir mit dieser Arbeit erreichen?
- Methode: Was wird wie untersucht? Wie wird das Problem gelöst?
- Ergebnisse / Folgerungen: Was sind die wesentlichen Ergebnisse?  
Wie sind diese zu bewerten?
- Evtl. Weiterführendes: Was sind die Konsequenzen / Empfehlungen aus der Arbeit?

## | Schlüsselwörter

- ⇒ Kategorisieren, ordnen den Text ein, sind wie nicht vorhandene Untertitel
- ⇒ Wichtigste Wörter aus dem Text

## | Einleitung

⇒ Führt ins Thema ein, gibt Beispiele, nennt Details

### Inhalt:

- Kontext / Problem: Was wird bearbeitet? Wieso ist das wichtig?
- Ziel: Was wollen wir mit dieser Arbeit erreichen?
- Methode / Vorgehen: Was wird wie untersucht? Welche Theorien haben wir?
- Überblick: Wie ist der Bericht aufgebaut?

## | Hauptteil

⇒ Entfaltet sich, ist ausführlich

## | Schluss

- ⇒ Schliesst ab, fasst zusammen
- ⇒ Nichts neues! Bezieht sich auf Einleitung und Hauptteil

### Inhalt:

- Ergebnisse: Was sind die wesentlichen Ergebnisse der Arbeit?
- Bewertung: Wie sind diese Ergebnisse zu bewerten?
- Offene Punkte: Was bedeutet das für die Zukunft? Was wären die nächsten Schritte?

## | Quellenangaben

- ⇒ Fundieren die Arbeit, begründen die Argumentationen
- ⇒ Geben Nachweise und Details, sind fundamental für die Wissensbeschaffung

### Quellentypen erkennen:

- Fachartikel: Technische Titel, Name der Fachzeitschrift, Seitenzahlen (z.B. 10-18)
- Zeitungsartikel: Genaues Datum, Name der Zeitung, Seitenzahl (z.B. 5)
- Web / Wikipedia: Weblink, Titel, Autoren, «Zuletzt besucht»
- Studien: Titel oft mit «Studie / White Paper», Auftraggeber der Studie, Jahr
- Buch: Erscheinungsjahr, Autor, Verlag
- Bachelorarbeit: Titel oft mit «Bachelorarbeit», Name der Schule, Erscheinungsjahr
- Tech. Anleitung: Produktinformationen, Firma

## | Information Mapping

- ⇒ Strukturiert den Text, erschafft Übersichtlichkeit
- ⇒ Folgt den 7. Informationsprinzipien (Marginalien nicht vergessen!)

### Informationsprinzipien:

- Gegliedert: Übersichtliche Informationseinheiten bilden: Blöcke & Maps
- Betitelt: Zweck, Funktion, Inhalt einer Information wird benannt
- Einheitlich: Design, Layout, Terminologie ist Einheitlich (vgl. Migros)
- Informationsträger optimal: Fliesstext, Grafik, Zeichnung, Foto, Tabelle, Liste
- Einzelheiten verfügbar: «just in place». Informationen da, wo man sie braucht
- Systematisch betitelt: Map-Titel, Block-Titel (auf allen Ebenen)

## | Feedback

- ⇒ Ist konstruktiv, hilft den Verfassern

### Kriterien:

- Kontext: Ist dem Leser klar, in welcher Weise er betroffen ist? Wozu er den Text liest? Passen Fragestellung & Problem zum Zweck & Text?
- Inhalt: Versteht der Leser, um was es geht? Bekommt er das zum Lesen, was er braucht? Begriffe klar? Theorie klar? Eingrenzung klar? Thema klar?
- Aufbau / Struktur: Roter Faden? Klare Botschaft? Gute Titel? Blocktitel? Einleitung, Abstract, Schluss gut? Quellen vorhanden?
- Sprache: Klare, einfache Sätze? Rechtschreibung? Grammatik? Satzzeichen? Ist der Text verständlich?
- Abgabe: Layout ansprechend / einheitlich? Rechtzeitig? Form korrekt?

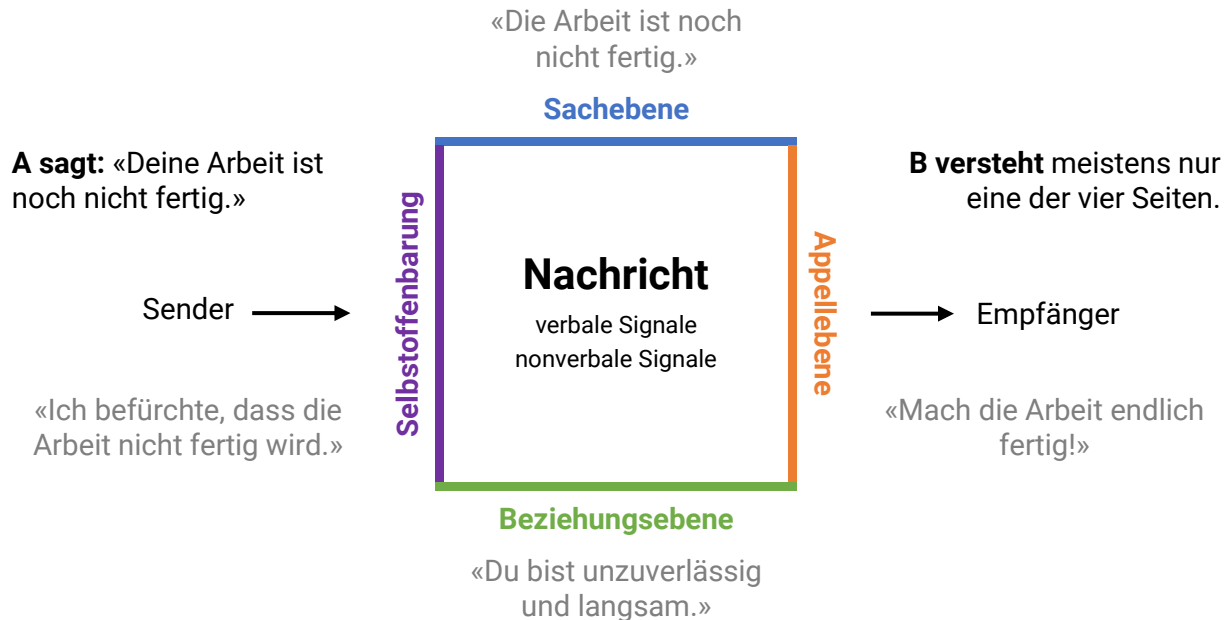
## | Prüfungstipps für Texterarbeitung

- Zusammenfassen: Wichtige Wörter pro Abschnitt markieren und/oder am Ende notieren.
- Stichworte suchen: Ausgangslage, Ziel, Vorgehen, Ergebnisse, Empfehlungen, etc. im Text unterstreichen / markieren.

# Gesprächskompetenz

## Vier Seiten einer Nachricht

⇒ Beschreibt die möglichen Wahrnehmungen einer Nachricht



## Grundpositionen

⇒ Beschreiben die Wertschätzung und definieren Verhaltensmustern

⇒ Werden durch die Statuswippe beeinflusst

-/+ «Hilf mir doch bitte.»		Du bist okay		«Lass uns das anschauen.» +/+	
Unterlegenheit ▪ Selbstzweifel ▪ Vertrauen		Partnerschaft ▪ Selbstvertrauen ▪ Vertrauen			
Ich bin nicht okay	Unterwerfen	Läuft mit, wartet ab	Klären	Stellt Fragen, klärt Grenzen	Ich bin okay
	Harmonisieren	Lässt sich leiten / helfen	Aushandeln	Präzisiert Standpunkte	
	Verantwortung abgeben	Verhält sich unklar	Anpacken	Gibt Bestätigung, holt Meinungen ein	
		Unentschlossen			
Gleichgültigkeit ▪ Selbstzweifel ▪ Misstrauen		Überlegenheit ▪ Selbstvertrauen ▪ Misstrauen			
Ich bin nicht okay	Ignorieren	Uninteressiert, distanziert	Abwerten	Verwendet Gesprächsstörer	Ich bin okay
	Resignieren	Oft unzuverlässig	Überrollen	Hört nicht zu, unterbricht	
	Untätigkeit	Zweifelt an sich & anderen	Den anderen loswerden	Provoziert	
		Verhält sich destruktiv			
-/- «Ist doch sowieso egal.»		Du bist nicht okay		«Du machst das falsch!» +/-	

## Statuswippe

- Selbsterhöhung: «Ich kenne mich da viel besser aus, rede mir nicht rein!» ⇒ +/-
- Selbsterniedrigung: «Du weißt doch, dass ich neu bin. Hilf mir doch bitte.» ⇒ -/+
- Ausgleich: «Du kennst nun meinen Vorschlag. Was ist deine Meinung?» ⇒ +/+

## | Ich-Botschaften / Du-Botschaften

### Du-Botschaften

- «Warum machst du nicht?»
- «Du hast das falsch gemacht.»
- «Sie sollten mal...»

Wirkung: Widerwillen, Widerspruch, Rechtfertigung, Verletzung, Ärger, Schuldgefühle

⇒ Du-Botschaften sollten vermieden werden. («ausgestreckter Zeigefinger»)

### Ich-Botschaften

- «Es hat mich geärgert, dass...»
- «Mir ist aufgefallen, dass...»
- «Ich wünsche mir, dass...»

Wirkung: Nachdenklichkeit, Betroffenheit, Bereitschaft zur Klärung

⇒ Ich-Botschaften sollten gemacht werden.

Die 3 Elemente einer Ich-Botschaft:

- Beobachtung: Situation aus eigener Sicht beschreiben
- Bewertung / Gefühle: Eigene Gefühle ausdrücken, Wirkung auf mich schildern
- Bedürfnis / Wunsch: Wünsche und Erwartungen formulieren

⇒ Teilweise auch 4 Elemente, im Prinzip aber dieselben

## | Vier Arten des Zuhörens

### 1. «Ich verstehe»-Zuhören

Abtasten, selektiv, Auftakt zum Sprechen

⇒ Thematische Sprünge, dem Gegenüber bewusst ins Wort fallen

Ständiger Wechsel zwischen aktiver und passiver Körperhaltung

### 2. Aufnehmendes Zuhören

Beziehungsseite: «Ich bin ganz Ohr»

⇒ Ja, Hm, Aha, Kopfnicken

Achtung: Im negativen Fall auch Rückzug, Kontaktverweigerung, kein Blickkontakt

### 3. Umschreibendes Zuhören

Inhaltsseite: Verständnis prüfen, Missverständnisse vermeiden

⇒ Paraphrasieren: Mit eigenen Worten die Aussage des Gegenübers wiederholen

«Verstehe ich richtig, dass...»  
«Du meinst, wenn...»

### 4. Aktives Zuhören

Selbstaussageseite: «Diagnose» des Gegenübers, Gefühlsvermutung

⇒ Verbalisieren: In Worte fassen, was gefühlsmässig in der Aussage steckt

Ansprechen der Gefühle kann emot. Druck nehmen und zu Perspektivenwechsel führen

## | Gesprächsförderer / Gesprächsstörer

### Gesprächsstörer

- Von sich reden
- Vorschläge & Lösungen anbieten, Überreden
- Lebensweisheiten, Herunterspielen, nicht ernst nehmen
- Ausfragen
- Ursache aufzeigen, Hintergründe deuten
- Vorwürfe machen, Bewerten
- Befehlen, Warnen, Drohen

### Gesprächsförderer

- Aktives Zuhören
- Paraphrasieren
- Verbalisieren
- Umschreiben
- Klären, in Beziehung setzen
- Wünsche herausarbeiten, Gefühle ansprechen
- Fragen, Nachfragen

## | Ich-Formen / Ich-Zustände

### Eltern-Ich

- Kritisch: Verallgemeinert, kritisiert, weist zurecht, befiehlt, schulmeistert, bestraft
- Unterstützend: Hat Geduld, hilft, tröstet, wertet positiv, ermutigt, hat Verständnis, hört zu

Wörter: Nie, niemals, immer, dumm, böse, faul

⇒ «Du musst immer daran denken, dass...»

Entstehung: Von Bezugspersonen in der Kindheit übernommene Prinzipien und damit zusammenhängende Reaktionen und Verhaltensweisen.

⇒ Verhaltenstendenz automatisch

### Erwachsenen-Ich

- Informationen sammeln & geben: hört zu, beobachtet, sammelt Fakten, formuliert wertefrei, sachlich
- Wahrscheinlichkeiten einschätzen: Überlegt, wägt ab, denkt in Alternativen, differenziert, überprüft Normen & Gefühle
- Entscheidungen treffen: Versucht, Probleme konstruktiv zu lösen

Wörter: Warum, wo, wann, was, wer, wie, wieviel, richtig, falsch

⇒ «Ich finde, dass...» / «Ich denke, dass...»

Entstehung: Basierend auf Erlebnissen. Fakten wurden überprüft (reflektiert) und gespeichert. Sachlicher und rationaler Aspekt der Persönlichkeit.

⇒ Verhaltenstendenz überlegt

## Kind-Ich

- Natürlich: Spontan, sucht Spass, kreativ, authentisch, rebellisch, aggressiv
- Angepasst: Hilflös, orientiert sich an Normen, traut sich nicht, ängstlich, verzichtet
- Kleiner Professor: Intuitiv, schlau, listig, lässt sich etwas einfallen

Wörter: Sofort, mir doch egal, grösser, am grössten, wollen, möchten

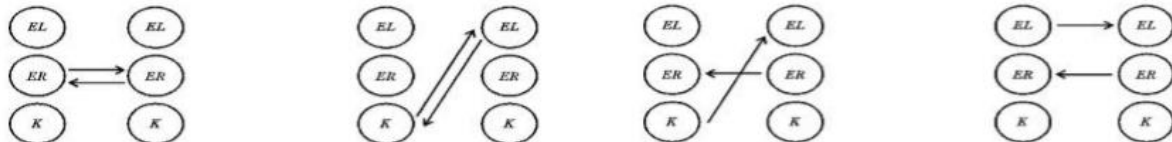
⇒ «Ich will auch mal...» / «Ich tu jetzt...»

Entstehung: Bereits beim Kleinkind vorhanden. Die Entwicklung gefühlsmässiger Reaktionen auf äussere Ereignisse.

⇒ Verhaltenstendenz impulsiv

## Transaktionsanalyse

- Parallel: Es wird aus dem Ich-Zustand geantwortet, der angesprochen wird.
- Gekreuzt: Es wird nicht aus dem angesprochenen Ich-Zustand geantwortet.



## Fragearten

⇒ Können gut, schlecht oder auch manipulativ sein

### Arten von Fragen

- Offene Fragen: «Was meinen Sie über die neue Verordnung?»  
⇒ Öffnen das Gespräch, laden zur Diskussion ein (W-Fragen)
- Geschlossene Fragen: «Finden Sie die Änderungen gut?»  
⇒ Schränken ein, kürzen ab (Ja/Nein-Fragen)
- Alternativfragen: «Wollen wir das Meeting beenden oder gibt es noch Fragen?»  
⇒ Schränken ein, geben Varianten vor
- Rhetorische Fragen: «Ach, wer hat sich denn das schon wieder ausgedacht?»  
⇒ Erwarten keine Antwort
- Suggestivfragen: «Sie finden die alte Version auch besser, oder?»  
⇒ Unterstellen, erwarten Zustimmung
- Gegenfrage: «Wieso fragen Sie das?»

## Argumentationsfiguren

⇒ Können zielführend als auch destruktiv sein

### Arten von Argumenten:

- Faktische Argumentation: Nachprüfbare Fakten, Abmachungen, Protokolle
- Plausibilitäts-Argumentation: Erfahrungen Prognose, Beispiele, Vergleiche
- Moralische Argumentation: Autorität, Experten, Normen und Wertvorstellungen
- Emotionale Argumentation: Persönliche Empfindungen

## Killerphrasen

- ⇒ Sind Todschlagargumente, sollen die Diskussion beenden
- ⇒ Verwender hat kein Interesse an der Argumentation oder deren Inhalt
- ⇒ Reaktionen: Ignorieren, Gegenangriff, Rückfragen, Metakommunikation

### Kategorien:

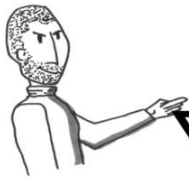
- Beharrungsphrase: «Das haben wir schon immer so gemacht.»  
⇒ Wollen Veränderung verhindern
- Autoritätsphrase: «Ich bin hier der Projektleiter.»  
⇒ Wollen einschüchtern
- Besserwisserphrase: «Da weiss ich schon, wie das endet.»  
⇒ Wollen die eigene Meinung aufdrängen
- Bedenkenträgerphrase: «Wir wollen uns doch nicht die Finger verbrennen.»  
⇒ Wollen die Gefahr einer Veränderung suggerieren
- Vertagungsphrase: «Die Zeit ist dafür noch nicht reif.»  
⇒ Wollen Entscheidungen hinauszögern
- Angriffsphrase: «Ihr in der Verwaltung habt doch sowieso keine Ahnung.»  
⇒ Wollen andere persönlich angreifen
- Vorwurfsphrase: «Das ist doch gesunder Menschenverstand.»  
⇒ Wollen andere mundtot machen

## Elemente einer Argumentation



# | Dramadreiseck

Weist zurecht, macht Vorwürfe, kritisiert, setzt herab, lacht aus



Verfolger

Retter



Opfer



Ist hilfreich, springt bei, denkt für andere (auch ohne gefragt zu sein)



Ist unterwürfig, kindlich, hilflos, schüchtern und unwissend, fühlt sich ungerecht behandelt, erreicht seine Ziele nicht.