# 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. Informationsprinzipen (Marginalien nicht vergessen!)

### Informationsprinzipen:

* 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: Wichte 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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | «Die Arbeit ist noch  nicht fertig.» |  |  |
|  |  | **Sachebene** |  |  |
| **A sagt:** «Deine Arbeit ist noch nicht fertig.» | **Selbstoffenbarung** | **Nachricht**  verbale Signale  nonverbale Signale | **Appellebene** | **B versteht** meistens nur eine der vier Seiten. |
| Sender | Empfänger |
| «Ich befürchte, dass die Arbeit nicht fertig wird.» | «Mach die Arbeit endlich fertig!» |
|  |  | **Beziehungsebene** |  |  |
|  |  | «Du bist unzuverlässig  und langsam.» |  |  |

## Grundpositionen

* Beschreiben die Wertschätzung und definieren Verhaltensmustern
* Werden durch die Statuswippe beeinflusst

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

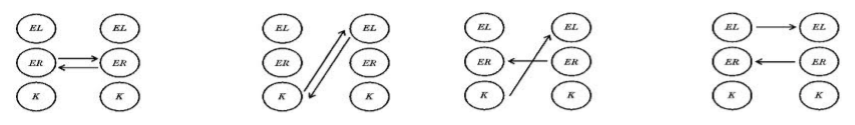
* «Ich will auch mal…» / «Ich tu jetzt…»

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

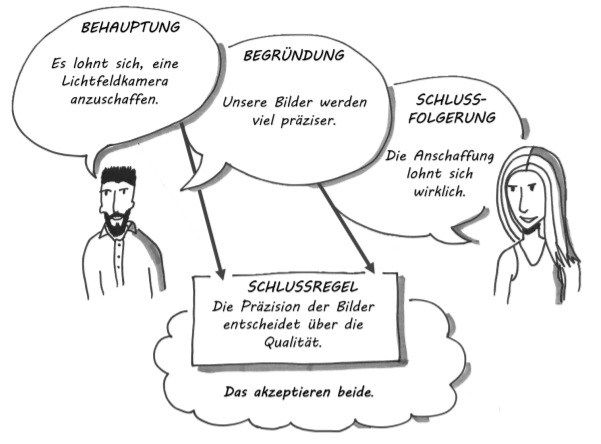
## Killerphrasen

* 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



## Dramadreieck

Ein Bild, das Text enthält.

Automatisch generierte Beschreibung