

# Zusammenfassung RheKI

## 1 CONTENTS

---

2	Textkompetenz .....	3
2.1	Argumentation .....	3
2.1.1	Fünfsatztechnik .....	3
2.1.2	Typische Muster .....	3
2.2	Argumente .....	3
2.2.1	Beweisführung .....	3
2.2.2	Eigenschaften .....	3
2.3	Kausalketten .....	4
2.3.1	Syllogismus .....	4
2.3.2	Schlussregelschema .....	4
2.3.3	Logische Fehlschlüsse .....	4
2.4	Information Mapping .....	5
2.4.1	Strukturierungselemente .....	5
2.4.2	Informationsarten in Blöcken .....	5
2.4.3	Abgrenzungsprinzipien .....	5
2.4.4	7 Schritte zum gemappten Text .....	5
2.4.5	Vorteile Schreiber .....	5
2.4.6	Vorteile Leser .....	5
2.5	Fachtexte beurteilen .....	6
2.5.1	Prozess .....	6
2.5.2	Fünf-Finger Feedback .....	6
2.5.3	Eigene Lesehaltung erkennen .....	6
2.5.4	Vier Eigenschaften guten Feedbacks .....	6
2.5.5	Qualitätskriterien .....	6
2.6	Fachtexte überarbeiten .....	7
2.6.1	Perspektive einnehmen .....	7
2.6.2	Rückerklärtest .....	7
3	Gesprächskompetenz .....	9
3.1	Vier-Seiten-Modell .....	9
3.1.1	Beispiel .....	9
3.2	Gesprächsphasen .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

3.3	Verantwortung übernehmen .....	9
3.4	Gesprächsförderer .....	10
3.5	Gesprächsstörer .....	10
3.6	Fragetechniken .....	10
3.7	Interview Gesprächsstruktur .....	11
3.8	Ablauf Kritikgespräch .....	11
3.9	Verfahrensgerechtigkeit steigert Akzeptanz .....	12
3.10	Transaktionsanalyse .....	12
3.10.1	Ich-Zustände .....	12
3.10.2	Transaktionen .....	13
3.10.3	Grundeinstellung .....	13
3.11	Argumentationen .....	14
3.11.1	Faktische Argumentation .....	14
3.11.2	Plausibilitätsargumentation .....	14
3.11.3	Moralische Argumentation .....	14
3.11.4	Emotionale Argumentation .....	14
3.11.5	Taktische Argumentation .....	15
3.12	Manipulieren .....	15

## 2 TEXTKOMPETENZ

---

### 2.1 ARGUMENTATION

#### 2.1.1 Fünfsatztechnik

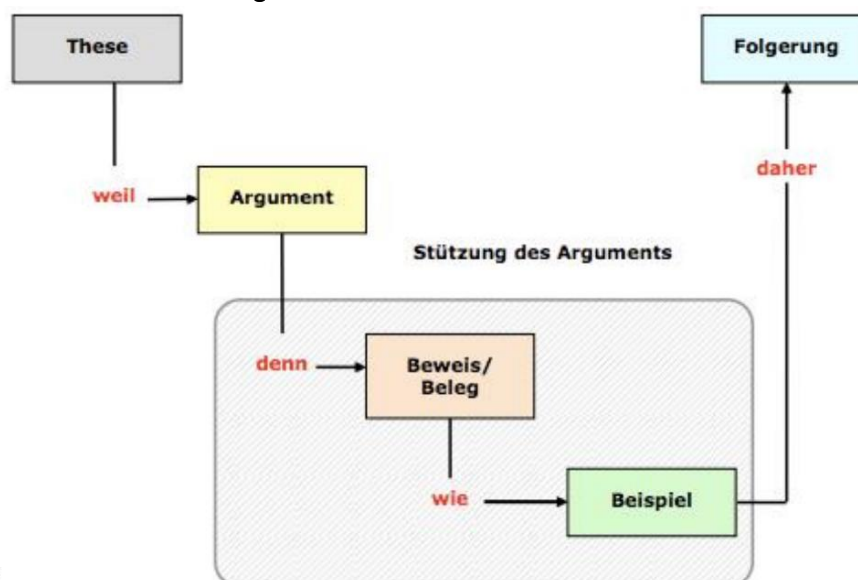
1. Thema vorstellen
2. 2 – 4 Argumente
3. Handlungsaufruf

#### 2.1.2 Typische Muster

Beschreibend	Analytisch	Argumentativ
Vergangenheit Gegenwart Zukunft	Fakten Ursachen Konsequenzen	These Antithese Synthese
Industrie Unternehmen Produkt	Situation Problem Lösung	Option A Option B Kompromiss
Hypothese Tests Ergebnisse	Bedürfnis Möglichkeit Massnahme	Allg. Regel Ausnahme Schlussfolgerung
Unverändert Modifiziert Neu	Diagnose Ziel Aktionsplan	Vorteile Nachteile Synthese

### 2.2 ARGUMENTE

#### 2.2.1 Beweisführung

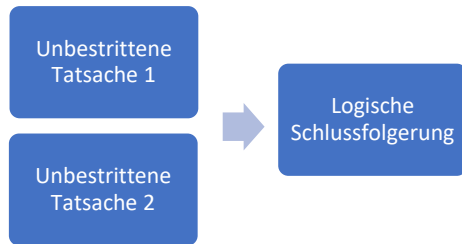


#### 2.2.2 Eigenschaften

- Haltbar (auf richtigen Fakten beruhend)
- Relevant (haben mit dem Thema zu tun)
- Logisch (Argumente stellen Kausalketten her)

## 2.3 KAUSALKETTEN

### 2.3.1 Syllogismus



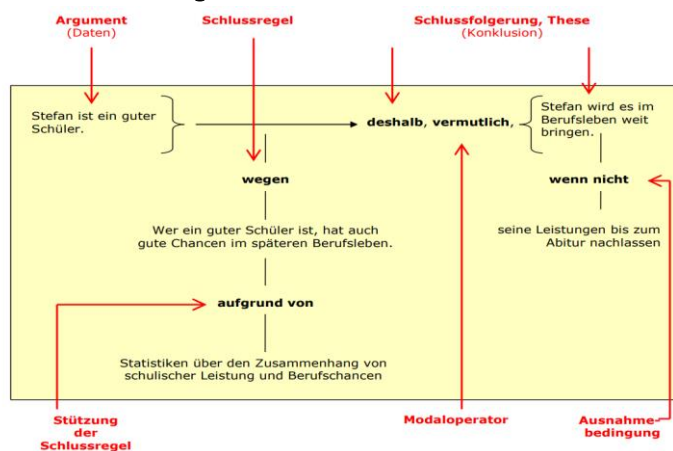
Beispiel:

Tatsache 1: Wenn es regnet, ist die Strasse nass.

Tatsache 2: Die Strasse ist nass.

Schlussfolgerung: Also regnet es.

### 2.3.2 Schlussregelschema



### 2.3.3 Logische Fehlschlüsse







Fehlschlüsse	Beispiel
Zirkularität	Kaffee regt an, weil er eine aufputschende Wirkung hat.
Korrelation statt Kausalität, auch Scheinkorrelation	Der Konsum von Ego-Shooter-Spielen macht Jugendliche aggressiv und führt zu Amokläufen an Schulen. Einige Cannabis-Nutzer steigen auf Heroin um. Cannabis muss als Einstiegsdroge verboten bleiben.
Naturargument	Kinder gehören zur Mutter. Das ist von Natur aus so.
Autoritätsargument	Elon Musk hat Angst vor AI. AI ist eine grosse Gefahr für die Menschheit.
Plausibilitätsargument	Es muss ein Leben nach dem Tod geben. 80 % der Schweizer glauben daran.
Ignoranzargument	Homöopathie wirkt, weil niemand beweisen kann, dass sie nicht wirkt.
Traditionsargument	Das haben wir schon immer so gemacht.
Kompositionsargument (Teil-Ganzes)	Der Islamische Staat geht mit aller Brutalität vor. Der Islam ist eine gewalttätige Religion.
Ad-hominem-Argument	KI-Entwicklung bringt nur Vorteile. Musk hat keine Ahnung davon. Für ihn ist das nur PR.

## 2.4 INFORMATION MAPPING

### 2.4.1 Strukturierungselemente

- Block: kleinste Einheit mit einer in sich geschlossenen Information, betitelt
- Schlüsselblock: Schlüsselinformation zu einem Thema, in diesem Block geht es um das gleiche Thema wie der Maptitel
- Map: 5 - 9 Blöcke (max. 3 Seiten) zum gleichen Thema, betitelt

### 2.4.2 Informationsarten in Blöcken

	<b>Anleitung</b> • Wie mache ich das?	Schritt für Schritt, Verben im Aktiv, eine Person handelt
	<b>Prozess</b> • Wie funktioniert es?	3. Person, System agiert, Ablaufbeschreibung, Funktionsweise
	<b>Struktur</b> • Wie sieht es aus? Woraus besteht es?	Teile von..., Komponenten von..., Beschreibung physischer Eigenschaften
	<b>Begriff</b> • Was ist es? Was bedeutet es?	Definition, Beispiel/ Vergleich
	<b>Prinzip</b> • Was muss/ soll ich tun oder nicht tun?	Gesetze, Normen, Richtlinien, Vorschriften, Spielregeln
	<b>Fakt</b> • Wie gross ist es?	Nur einfache Antwort (Grösse, Höhe, Gewicht,...), Datenblätter, Spezifikation, Statistik

Nach Müller 2002, S.8 und Böhler 2008

### 2.4.3 Abgrenzungsprinzipien

- Gegliedert in Blöcke und Maps
- Betitelt: Zweck, Funktion und Inhalt einer Information wird benannt
- Relevant: Blöcke und Maps beantworten die Fragen des Lesers, Botschaft und Details zuordnen
- Einheitliches Design, Layout und Terminologie
- Optimale Medien wählen: Text, Grafik, Zeichnung, Foto, Tabelle, Liste

### 2.4.4 7 Schritte zum gemappten Text

1. Vorhandene Informationen, Zweck des Textes, Bedürfnisse des Lesers analysieren
2. Blöcke identifizieren
3. Maps identifizieren
4. Blocktitel, Maptitel festlegen
5. Informationen gruppieren und überprüfen
6. Über Darstellungsart entscheiden
7. Text ausarbeiten, überarbeiten

### 2.4.5 Vorteile Schreiber

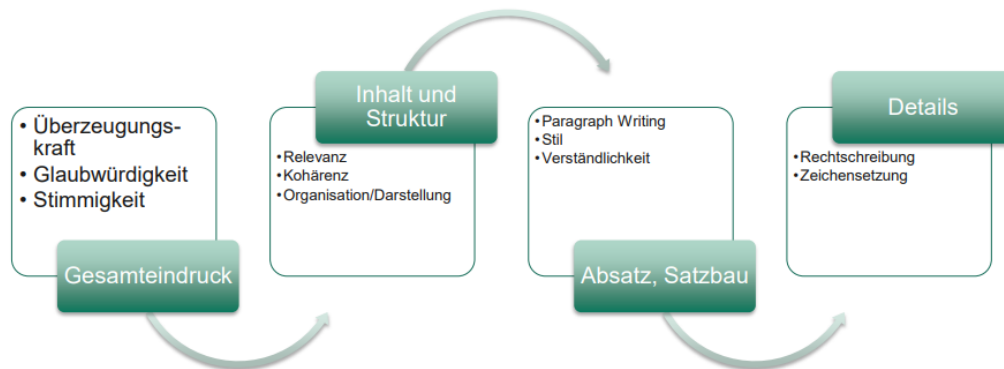
- Er weiss genau, was zu schreiben ist
- Informationseinheiten lassen sich ggf. wiederverwenden

### 2.4.6 Vorteile Leser

- Schnelle Orientierung
- Erhält Antworten auf Fragen
- Selektives Lesen möglich

## 2.5 FACHTEXTE BEURTEILEN

### 2.5.1 Prozess



### 2.5.2 Fünf-Finger Feedback



### 2.5.3 Eigene Lesehaltung erkennen

- Meine Fachkundigkeit
- Meine Textsortenkundigkeit
- Mein Sprach- und Stilwissen
- Erwartungen an den Text
- Vorurteile gegenüber dem Autor
- Zeitlicher Aufwand

### 2.5.4 Vier Eigenschaften guten Feedbacks

Spezifisch, ehrlich, zeitnah, umsetzbar

### 2.5.5 Qualitätskriterien

- **Kontext**
  - Zweck und Zielgruppe benannt
  - Fragestellung ist Ausgangspunkt und passt zu Zweck und Zielgruppe
- **Inhalt**

- Fragestellung eingegrenzt
- Wichtigste Begriffe definiert und einheitliche verwendet
- Literatur ausgewertet und eingearbeitet: verschiedene Quellen werden zu einer eigenen Argumentation verarbeitet
- Argumente sind gelungen und relevant
- **Organisation/Aufbau**
  - Insgesamt klare Botschaft
  - Einleitung beinhaltet Fragestellung, Relevanz, Ziel, Methode und Überblick
  - Auf Zielgruppe angepasstes Abstract
  - Schlussfolgerungen gehen auf Fragen der Einleitung ein
  - Keine Gedankensprünge
  - Gute Titel und Überschriften
    - Schlechtes Beispiel: Herstellung von Pipettierspitzen aus Kunststoff
    - Gutes Beispiel: Machbarkeitsstudie zur Herstellung von Pipettierspitzen aus Kunststoff
- **Sprache/Darstellung**
  - Angenehm lesbare Sätze
  - Angemessene Wortwahl
  - Rechtschreibung, Zeichensetzung, Grammatik stimmen

## 2.6 FACHTEXTE ÜBERARBEITEN

### 2.6.1 Perspektive einnehmen

Stufe	Begriff	Erläuterung	Bewertung
1	Schreiberzentriertheit (writer-based)	Die Texte entwickeln sich nach den Informationsbedürfnissen der Schreiber	Wertvoll als vorläufiges, epistemisches * Schreiben
2	Leserorientierung (reader-based)	Sachverhalte werden aus einer Aussensicht heraus neu organisiert, indem sie implizit oder explizit Oberbegriffen zugeordnet werden.	Klare thematische Entfaltung; sprachliche Sensibilisierung
3	Adressatenorientierung (audience-tailored)	Die Leserorientierung wird spezifiziert: eine bestimmte Lesergruppe erhält optimalen Blick auf das Thema	Das begriffliche Repertoire, der Stil werden an das Zielpublikum angepasst. Wissensasymmetrien werden bewusst verringert.

### 2.6.2 Rückerkklärtest

- Autor lässt sich von einer Testperson mündlich den Text zusammenfassen
- Autor verzichtet auf Erläuterungen, Rechtfertigungen und Gebrauchsanleitungen zum Text
- So findet man Textstellen, die eine falsche Spur legen und findet heraus, wie der Text wirkt

## 2.7 ABSTRACT

Elemente eines Abstracts:

- welches Problem in dem Bericht bearbeitet wird bzw. wie die Ausgangslage ist
- welches Ziel verfolgt wird
- mit welchem Vorgehen, in welchen Schritten das Problem bearbeitet wird und
- welches die Ergebnisse sind
- welche Empfehlungen ausgesprochen werden.

## 2.8 EINLEITUNG

Anhand dieser Schlüsselwörter kann eine Einleitung aufgebaut werden:

- Ausgangslage, Aufgabenstellung; Problem
- sachliche und fachliche Relevanz des Themas, bei umfangreichen Arbeiten eventuell zusätzlich noch wissenschaftliche, fachliche, gesellschaftliche, historische Hintergründe
- Ziel
- Methode (Vorgehen)
- Überblick über die Arbeit

## 2.9 SCHLUSSTEIL

Anhand dieser Schlüsselwörter kann ein Schlussteil aufgebaut werden:

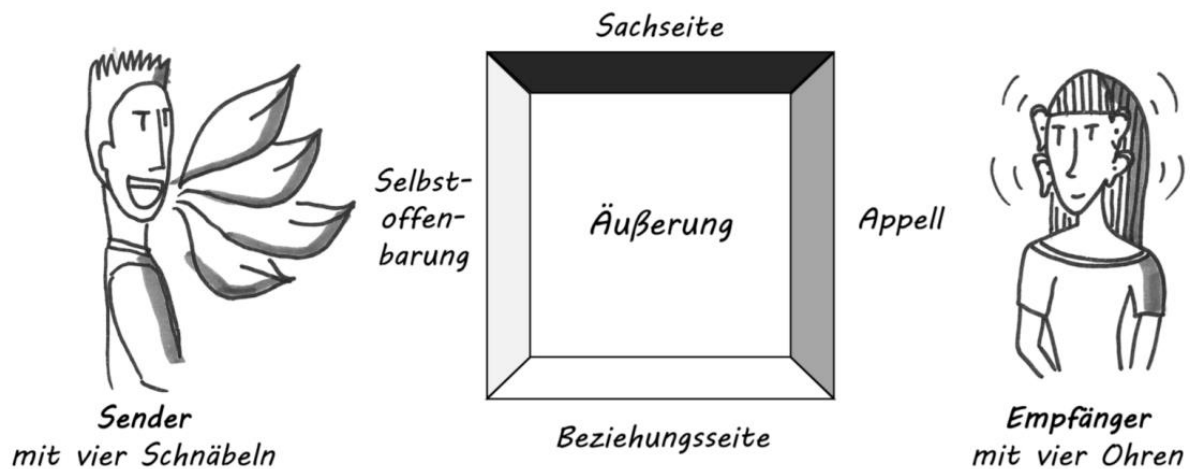
- Wesentliche Ergebnisse
- Offene Punkte (Rückbezug auf Problem, auf Methode, Ziele)
- Einordnung der Ergebnisse
- Weiterführende Fragen (Rückbezug auf Ziele)
- Falls es einen Auftraggeber gibt: Empfehlungen



## 3 GESPRÄCHSKOMPETENZ

---

### 3.1 VIER-SEITEN-MODELL



#### 3.1.1 Beispiel

Nachricht: «Die Kartoffeln schmecken anders als bei mir zu Hause.»

Vier Schnäbel:

- Sachinhalt: Die Kartoffeln schmecken anders als bei mir zu Hause.
- Selbstoffenbarung: Die Kartoffeln schmecken mir besonders gut.
- Beziehung: Ich finde es toll, dass du so gut kochen kannst.
- Appell: Gib mir mehr Kartoffeln.

Vier Ohren:

- Sachinhalt: Die Kartoffeln schmecken anders als bei mir zu Hause.
- Selbstoffenbarung: Die Kartoffeln schmecken mir nicht.
- Beziehung: Nichts bekommst du allein hin!
- Appell: Lass mich das nächste Mal kochen.

### 3.2 VERANTWORTUNG ÜBERNEHMEN

- Bei Du-Botschaften schiebt man die Schuld dem anderen zu, es ist wie ein ausgestreckter Zeigefinger.
- Bei Ich-Botschaften übernimmt man Verantwortung.
- Vier Teile einer Kritikbotschaft:
  - Sachliche Aussage über das Verhalten, das Sie nicht akzeptieren können  
«Wenn ich höre, dass Anfragen von Neukunden zwei Wochen lang unbearbeitet bleiben, »
  - Aussage über eigenes momentanes Gefühl  
«macht mich das wütend.»
  - Aussage über erwartete Konsequenz  
«Ich befürchte, dass wir dadurch Aufträge verlieren.»

- Wünsche und Erwartungen formulieren  
«Ich möchte gerne, dass zukünftig Anfragen innerhalb von 2 Tagen beantwortet werden.»

### 3.3 GESPRÄCHSFÖRDERER

- Aufmerksamkeit signalisieren
- Aktives Zuhören: trägt zur Klärung bei, wenn der Partner der Problembesitzer ist
- Paraphrasieren: Wiedergabe des Gehörten in eigenen Worten
- Verbalisieren: Gefühlsmässige Zuschreibung des Gehörten
- Weiterführende Fragen, Denkanstösse
- Klärende Fragen, aufgreifen von nebensächlichen Teilaussagen

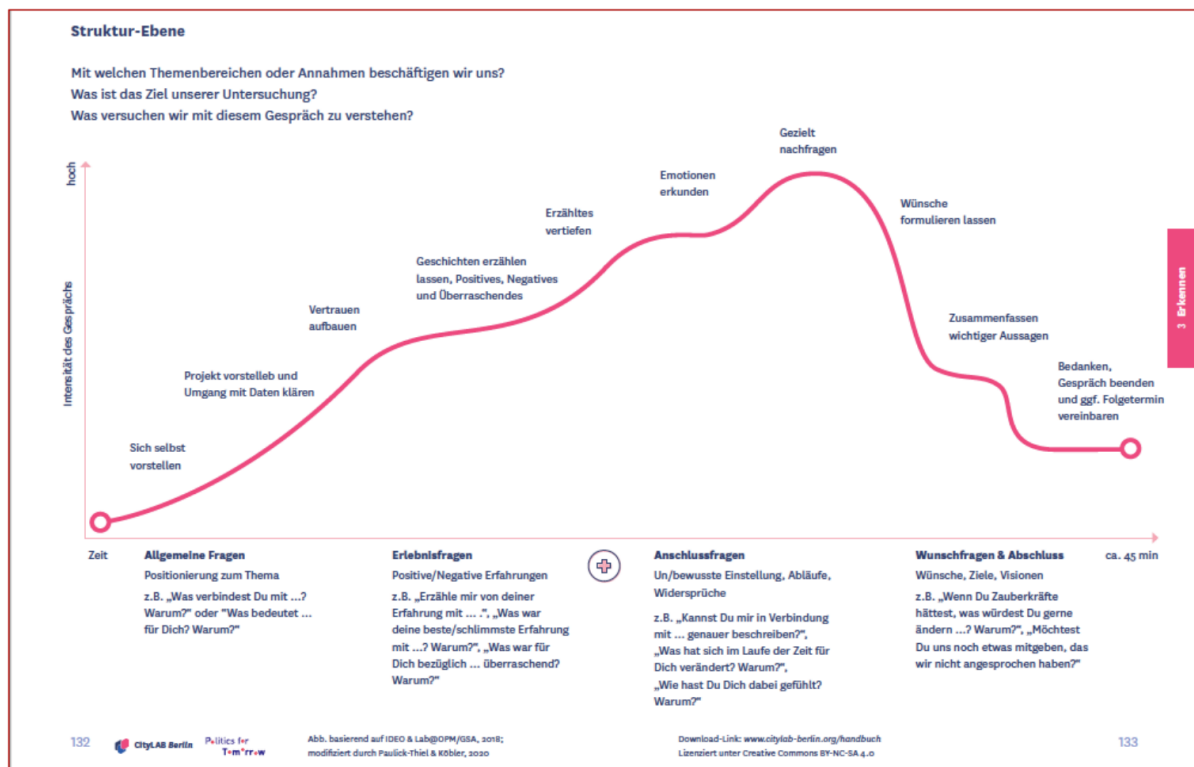
### 3.4 GESPRÄCHSSTÖRER

Gesprächsstörer	Beispiel	Wirkung
<b>1. Von sich selbst reden</b>	Das kommt mir bekannt vor, das passiert mir laufend.	Verständigungsprozess wird gestört, da sich der Partner nicht mehr öffnet.
<b>2. Lösungen liefern, Ratschläge erteilen</b>	Sie, da kenne ich... Ich an Ihrer Stelle würde... Versuchen Sie doch mal ....	Gesprächspartner fühlt sich in seiner eigenen Denkfähigkeit abgewertet. Führt zu Ja, aber ... Haltung
<b>3. Herunterspielen, bagatellisieren, beruhigen</b>	Das ist doch nicht so schlimm. Da müssen wir alle mal durch.	Gesprächspartner fühlt sich unverstanden und nicht ernst genommen.
<b>4. Ausfragen, dirigieren</b>	Wo haben Sie das her? Kommt das öfter vor?	Dirigistischer Gesprächsverlauf, ursprüngliche Problemschilderung wird unterbrochen
<b>5. Interpretieren, Ursachen aufzeigen, diagnostizieren</b>	Sie schreien, weil sie sauer sind.	Fehlinterpretationen verärgern den Gesprächspartner
<b>6. Vorwürfe machen, moralisieren, urteilen, bewerten</b>	Sie sind etwas angespannt. Finden Sie das etwa in Ordnung?	Anschuldigungs-Rechtfertigungsmechanismus, Statuswippe
<b>7. Befehlen, drohen, warnen</b>	Warum haben Sie nicht den Mund aufgemacht? Das würde ich mir an Ihrer Stelle aber nochmal gut überlegen!	Trotz, Verweigerung

### 3.5 FRAGETECHNIKEN

- Offene Frage (beliebige Antwort): «Warum ist Paris deine Lieblingsstadt?»
- Geschlossene Frage (Ja/Nein): «Gefällt dir Paris?»
- Rhetorische Frage (keine Antwort erwartet): «Seid ihr von allen guten Geistern verlassen?»
- Suggestivfrage (manipulativ): «Wie Ihre Kollegen möchten Sie doch sicher, dass das Projekt so schnell wie möglich abgeschlossen wird?»
- Alternativfrage (Auswahl an Antworten geben): «Möchten Sie den Pullover in Rot, Blau oder Schwarz haben?»
- Zirkuläre Frage (um die Ecke fragen): «Was glauben Sie, denken unsere Kunden über unsere Abteilung?»
- Hypothetische Frage (Was wäre, wenn...): «Welches Produkt würden Sie wählen, wenn die Kosten keine Rolle spielten?»

### 3.6 INTERVIEW GESPRÄCHSSTRUKTUR



### 3.7 ABLAUF KRITIKGESPRÄCH

1. Einleitung: Ich möchte mit Ihnen/dir über unsere Zusammenarbeit reden. Es gibt Punkte, die meiner Meinung nach nicht so gut laufen.
2. Kritikpunkte so konkret wie möglich ansprechen (Ich-Botschaften):  
„Mich stört, dass...“  
„Mir ist aufgefallen ... und damit bin ich nicht einverstanden.“  
„Mir passt nicht, dass...“
3. Kritik begründen.
4. Offene Fragen stellen:  
„Wie sehen Sie das?“  
„Was denken Sie darüber?“
5. Fassen Sie das Gespräch zusammen und treffen Sie – wenn möglich – eine konkrete Vereinbarung.

### 3.8 VERFAHRENSGERECHTIGKEIT STEIGERT AKZEPTANZ

- (1) **Konsistenz** (d.h. das Verfahren sollte immer in der gleichen Weise ablaufen),
- (2) **Unvoreingenommenheit** (d.h. der Prozess soll unabhängig durch Eigeninteressen derjenigen sein, die ihn durchführen),
- (3) **Genauigkeit** (d.h. alle für den Prozess relevanten Informationen sollen genutzt werden),
- (4) **Korrekturmöglichkeit** (d.h. Möglichkeiten für die Revision von (Fehl-) Entscheidungen sollten vorgesehen sein),
- (5) **Repräsentativität** (d.h. die Interessen aller am Entscheidungsprozess Beteiligten sollten berücksichtigt werden) und
- (6) **ethische Rechtfertigung** (d.h. das Verfahren sollte allgemeinen moralischen Standards nicht widersprechen).

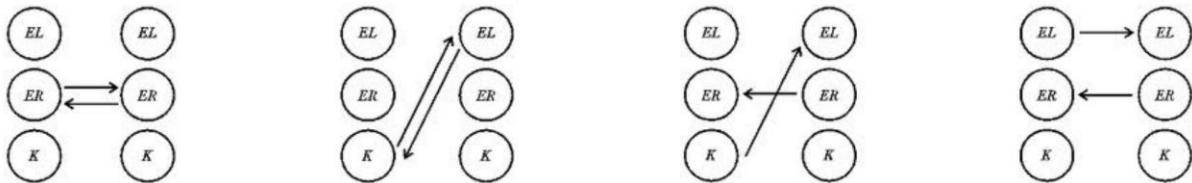
### 3.9 TRANSAKTIONSANALYSE

#### 3.9.1 Ich-Zustände

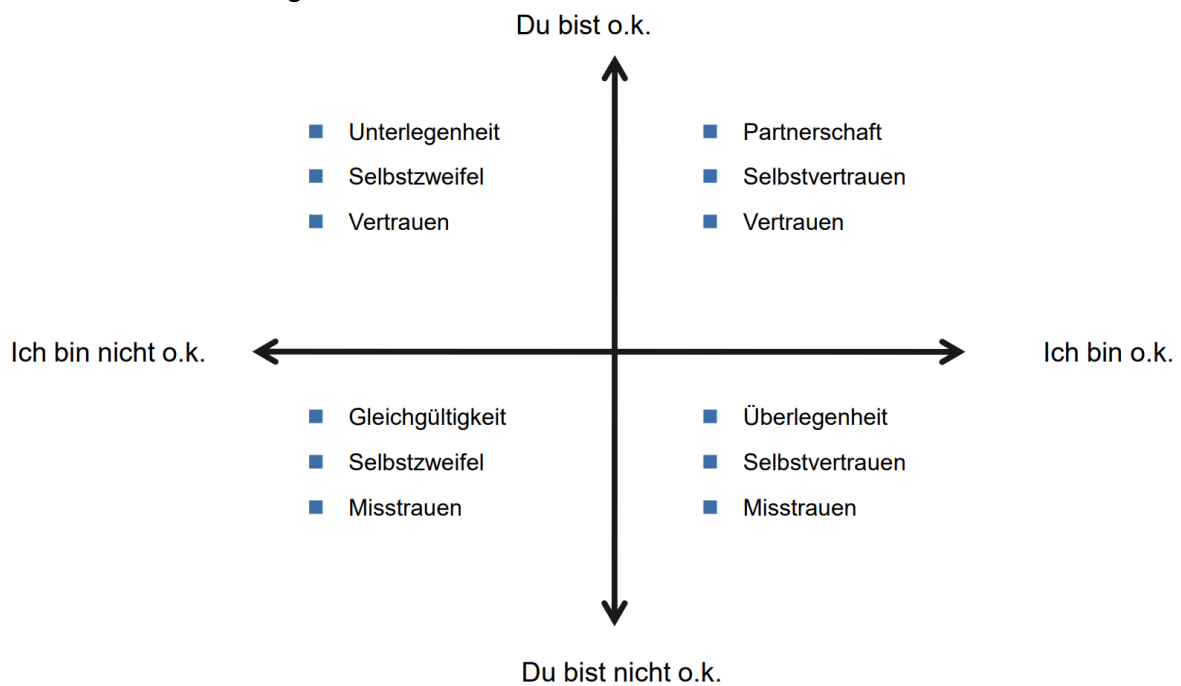
<b>Zustand</b>	<b>Beschreibung</b>	<b>Vorteile</b>	<b>Nachteile</b>
Eltern – kritisch	<ul style="list-style-type: none"><li>• wertet ab</li><li>• verallgemeinert</li><li>• befiehlt</li><li>• kritisiert</li><li>• bestraft</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• schnelle Entscheidungen</li><li>• hohe Massstäbe</li><li>• Normen und Traditionen geben Sicherheit</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Unterdrückt andere</li><li>• Ist intolerant</li><li>• Lehnt neues ab</li><li>• Sucht Fehler bei anderen</li></ul>
Eltern – unterstützend	<ul style="list-style-type: none"><li>• hört zu</li><li>• hat Verständnis und Geduld</li><li>• hilft</li><li>• tröstet</li><li>• ermutigt</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• schafft Geborgenheit</li><li>• Hört geduldig zu</li><li>• Hat Verständnis</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Schafft Abhängigkeit</li><li>• Traut anderen wenig zu</li><li>• Fühlt sich zu wenig beachtet</li></ul>
Erwachsen	<ul style="list-style-type: none"><li>• sammelt und gibt Informationen</li><li>• schätzt Wahrscheinlichkeiten ein</li><li>• trifft Entscheidungen</li><li>• versucht Probleme zu lösen</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Verhält sich problemlösend</li><li>• Offen</li><li>• Selbständig</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zeigt wenig Emotionen</li><li>• Wenig Spielfreude</li></ul>
Kind – natürlich	<ul style="list-style-type: none"><li>• spontan</li><li>• impulsiv</li><li>• sucht Spass</li><li>• kreativ</li><li>• rebellisch</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Begeisterungsfähig</li><li>• Kreativ</li><li>• Unverstellt</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ungestüm</li><li>• Rücksichtslos</li><li>• Impulsiv</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• aggressiv</li> <li>• authentisch</li> </ul>		
Kind – angepasst	<ul style="list-style-type: none"> <li>• hilflos</li> <li>• wartet, bis es von allein besser wird</li> <li>• normenorientiert</li> <li>• verzichtet oder gibt nach</li> <li>• traut sich nicht</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kompromissbereit</li> <li>• Rücksichtsvoll</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Überangepasst</li> <li>• Ängstlich</li> <li>• Resignierend</li> </ul>
Kind – rebellisch	<ul style="list-style-type: none"> <li>• intuitiv</li> <li>• schlau</li> <li>• listig</li> <li>• manipuliert</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fantasievoll</li> <li>• originell</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manipulierend</li> <li>• Rücksichtslos</li> </ul>

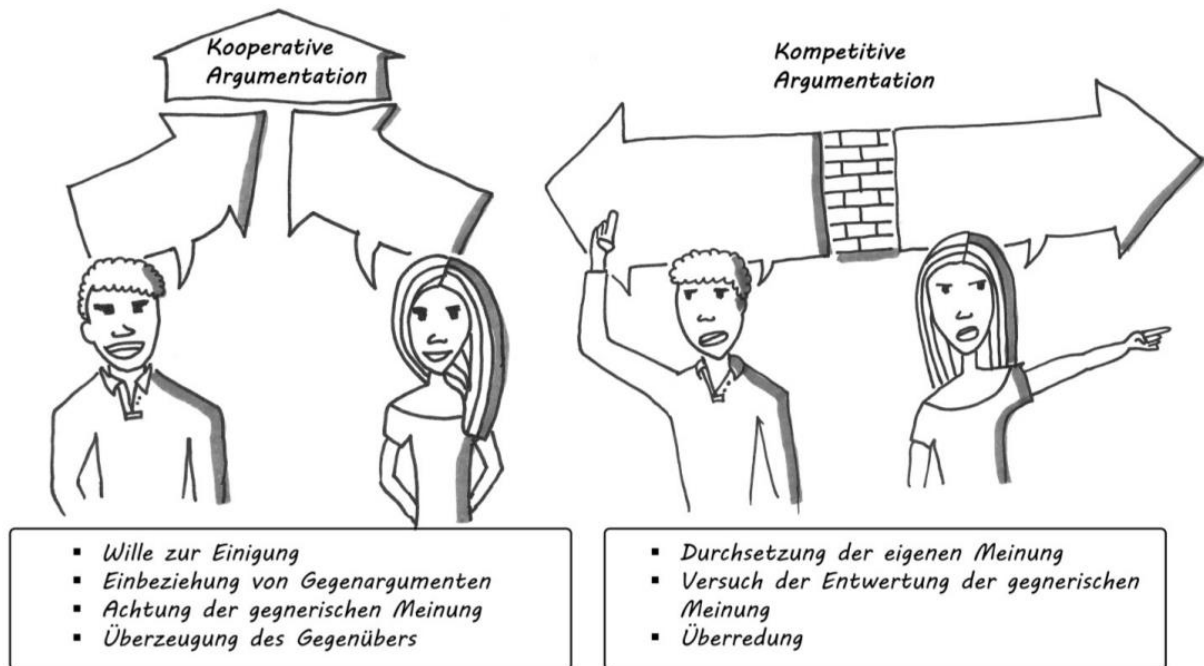
### 3.9.2 Transaktionen



### 3.9.3 Grundeinstellung



### 3.10 ARGUMENTATIONEN



Gute Argumente sind:

- Nachweisbar
- Relevant
- Schaffen Respekt, weil sie die Perspektive des anderen beachten
- Schaffen einen gemeinsamen Bezugsrahmen
- Entspricht den Grundmustern des Gesprächspartners

#### 3.10.1 Faktische Argumentation

Aussage wird gestützt durch Fakten, Daten, Kennzahlen, Quellen, Paragraphen oder logische Schlüsse

Je genauer ein Fakt präsentiert wird, desto mehr Glaubwürdigkeit wird ihm geschenkt. Materielle vorliegende Fakten unterstützen die Überzeugungskraft.

#### 3.10.2 Plausibilitätsargumentation

- Selbstverständlichkeiten und Verallgemeinerungen («Jeder weiss doch, dass...», «Der gesunde Menschenverstand sagt einem doch, dass...»)
- Zustimmungskette (ja-ja-ja)
- Provokante Gegenthese («Glauben Sie etwa, dass...»)
- Theorie und Praxis
- Beispiel und Vergleich

#### 3.10.3 Moralische Argumentation

- Höhere Werte (Gerechtigkeit, Anstand, Fairness, ...)
- Personen mit hohem Status
- Angemessenheit
- Wer anderer Überzeugung ist, teilt auch nicht den Wert. Wer will das schon?

#### 3.10.4 Emotionale Argumentation

- Erregen von Gefühlen und Stimmungen (Furcht, Freude, Ekel, ...)

- Kopplung mit positiven Emotionen meist erfolgreich

### 3.10.5 Taktische Argumentation

- Vorwegnahme (Sie werden einwenden, dass...)
- Scheinzustimmung (Ja-Aber-Methode)
- Entweder-Oder
- Andeutung („Man könnte fast behaupten...“)
- Bestreiten der Ausgangslage
- Killerphrasen
- Unvollständiges Zitieren
- Verschieben auf später, Verschieben der Beweislast
- Drohen
- Whataboutism/ Nebelwerfertaktik / Red Herring

Killerphrasen:

- Das ist zu teuer.
- Dafür haben wir keine Zeit.
- Das ist zu schwierig.
- Das würde bei uns nicht funktionieren.
- Hier ist keiner, der das kann.
- Das ist eine zu grosse Veränderung.

## 3.11 MANIPULIEREN

Prinzipien der sozialen Beeinflussung:

- Autorität
- Prinzip der Reziprozität
- Prinzip der Konsistenz und sozialen Bewährtheit
- Sympathie
- Knappheit