Zusammenfassung RheKI

Contents

[2 Textkompetenz 1](#_Toc124110826)

[2.1 Argumentation 1](#_Toc124110827)

[2.1.1 Fünfsatztechnik 1](#_Toc124110828)

[2.1.2 Typische Muster 1](#_Toc124110829)

[2.2 Argumente 2](#_Toc124110830)

[2.2.1 Beweisführung 2](#_Toc124110831)

[2.2.2 Eigenschaften 2](#_Toc124110832)

[2.3 Kausalketten 2](#_Toc124110833)

[2.3.1 Syllogismus 2](#_Toc124110834)

[2.3.2 Schlussregelschema 3](#_Toc124110835)

[2.3.3 Logische Fehlschlüsse 3](#_Toc124110836)

[2.4 Information Mapping 4](#_Toc124110837)

[2.4.1 Strukturierungselemente 4](#_Toc124110838)

[2.4.2 Informationsarten in Blöcken 4](#_Toc124110839)

[2.4.3 Abgrenzungsprinzipien 4](#_Toc124110840)

[2.4.4 7 Schritte zum gemappten Text 4](#_Toc124110841)

[2.4.5 Vorteile Schreiber 4](#_Toc124110842)

[2.4.6 Vorteile Leser 4](#_Toc124110843)

[2.5 Fachtexte beurteilen 5](#_Toc124110844)

[2.5.1 Prozess 5](#_Toc124110845)

[2.5.2 Fünf-Finger Feedback 5](#_Toc124110846)

[2.5.3 Eigene Lesehaltung erkennen 5](#_Toc124110847)

[2.5.4 Vier Eigenschaften guten Feedbacks 5](#_Toc124110848)

[2.5.5 Qualitätskriterien 5](#_Toc124110849)

[2.6 Fachtexte überarbeiten 6](#_Toc124110850)

[2.6.1 Perspektive einnehmen 6](#_Toc124110851)

[2.6.2 Rückerklärtest 6](#_Toc124110852)

[3 Gesprächskompetenz 7](#_Toc124110853)

[3.1 Vier-Seiten-Modell 7](#_Toc124110854)

[3.1.1 Beispiel 7](#_Toc124110855)

[3.2 Gesprächsphasen 7](#_Toc124110856)

[3.3 Verantwortung übernehmen 7](#_Toc124110857)

[3.4 Gesprächsförderer 8](#_Toc124110858)

[3.5 Gesprächsstörer 8](#_Toc124110859)

[3.6 Fragetechniken 8](#_Toc124110860)

[3.7 Interview Gesprächsstruktur 9](#_Toc124110861)

[3.8 Ablauf Kritikgespräch 9](#_Toc124110862)

[3.9 Verfahrensgerechtigkeit steigert Akzeptanz 10](#_Toc124110863)

[3.10 Transaktionsanalyse 10](#_Toc124110864)

[3.10.1 Ich-Zustände 10](#_Toc124110865)

[3.10.2 Transaktionen 11](#_Toc124110866)

[3.10.3 Grundeinstellung 11](#_Toc124110867)

[3.11 Argumentationen 12](#_Toc124110868)

[3.11.1 Faktische Argumentation 12](#_Toc124110869)

[3.11.2 Plausibilitätsargumentation 12](#_Toc124110870)

[3.11.3 Moralische Argumentation 12](#_Toc124110871)

[3.11.4 Emotionale Argumentation 12](#_Toc124110872)

[3.11.5 Taktische Argumentation 13](#_Toc124110873)

[3.12 Manipulieren 13](#_Toc124110874)

# Textkompetenz

## Argumentation

### Fünfsatztechnik

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

### Typische Muster

Table

Description automatically generated

## Argumente

### Beweisführung

Diagram

Description automatically generated

### Eigenschaften

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

## Kausalketten

### Syllogismus

Beispiel:

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

Tatsache 2: Die Strasse ist nass.

Schlussfolgerung: Also regnet es.

### Schlussregelschema

Diagram

Description automatically generated

### Logische Fehlschlüsse

Table

Description automatically generated

## Information Mapping

### 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

### Informationsarten in Blöcken

Graphical user interface

Description automatically generated with medium confidence

### 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

### 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

### Vorteile Schreiber

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

### Vorteile Leser

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

## Fachtexte beurteilen

### Prozess

Diagram

Description automatically generated

### Fünf-Finger Feedback

Diagram

Description automatically generated

### Eigene Lesehaltung erkennen

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

### Vier Eigenschaften guten Feedbacks

Spezifisch, ehrlich, zeitnah, umsetzbar

### 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

## Fachtexte überarbeiten

### Perspektive einnehmen

Table

Description automatically generated

### Rückerklärtest

* 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

## 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.

## 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

## 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

# Gesprächskompetenz

## Vier-Seiten-Modell

Diagram

Description automatically generated

### 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.

## 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 eigenenes 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.»

## 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

## Gesprächsstörer

Text

Description automatically generated

## 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?»

## Interview Gesprächsstruktur

Timeline

Description automatically generated

## Ablauf Kritikgespräch

Text

Description automatically generated

## Verfahrensgerechtigkeit steigert Akzeptanz

Text

Description automatically generated

## Transaktionsanalyse

### Ich-Zustände

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ***Zustand*** | ***Beschreibung*** | ***Vorteile*** | ***Nachteile*** |
| Eltern – kritisch | * wertet ab * verallgemeinert * befiehlt * kritisiert * bestraft | * schnelle Entscheidungen * hohe Massstäbe * Normen und Traditionen geben Sicherheit | * Unterdrückt andere * Ist intolerant * Lehnt neues ab * Sucht Fehler bei anderen |
| Eltern – unterstützend | * hört zu * hat Verständnis und Geduld * hilft * tröstet * ermutigt | * schafft Geborgenheit * Hört geduldig zu * Hat Verständnis | * Schafft Abhängigkeit * Traut anderen wenig zu * Fühlt sich zu wenig beachtet |
| Erwachsen | * sammelt und gibt Informationen * schätzt Wahrscheinlichkeiten ein * trifft Entscheidungen * versucht Probleme zu lösen | * Verhält sich problemlösend * Offen * Selbständig | * Zeigt wenig Emotionen * Wenig Spielfreude |
| Kind – natürlich | * spontan * impulsiv * sucht Spass * kreativ * rebellisch * aggressiv * authentisch | * Begeisterungsfähig * Kreativ * Unverstellt | * Ungestüm * Rücksichtslos * Impulsiv |
| Kind – angepasst | * hilflos * wartet, bis es von allein besser wird * normenorientiert * verzichtet oder gibt nach * traut sich nicht | * Kompromissbereit * Rücksichtsvoll | * Überangepasst * Ängstlich * Resignierend |
| Kind – rebellisch | * intuitiv * schlau * listig * manipuliert | * Fantasievoll * originell | * Manipulierend * Rücksichtlos |

### Transaktionen

Shape

Description automatically generated with low confidence

### Grundeinstellung

Table

Description automatically generated with medium confidence

## Argumentationen

Diagram

Description automatically generated

Gute Argumente sind:

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

### Faktische Argumentation

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

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

### 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

### 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?

### Emotionale Argumentation

* Erregen von Gefühlen und Stimmungen (Furcht, Freude, Ekel, …)
* Kopplung mit positiven Emotionen meist erfolgreich

### Taktische Argumentation

Graphical user interface, text, application

Description automatically generatedKillerphrasen:

* 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.

## Manipulieren

Prinzipien der sozialen Beeinflussung:

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