

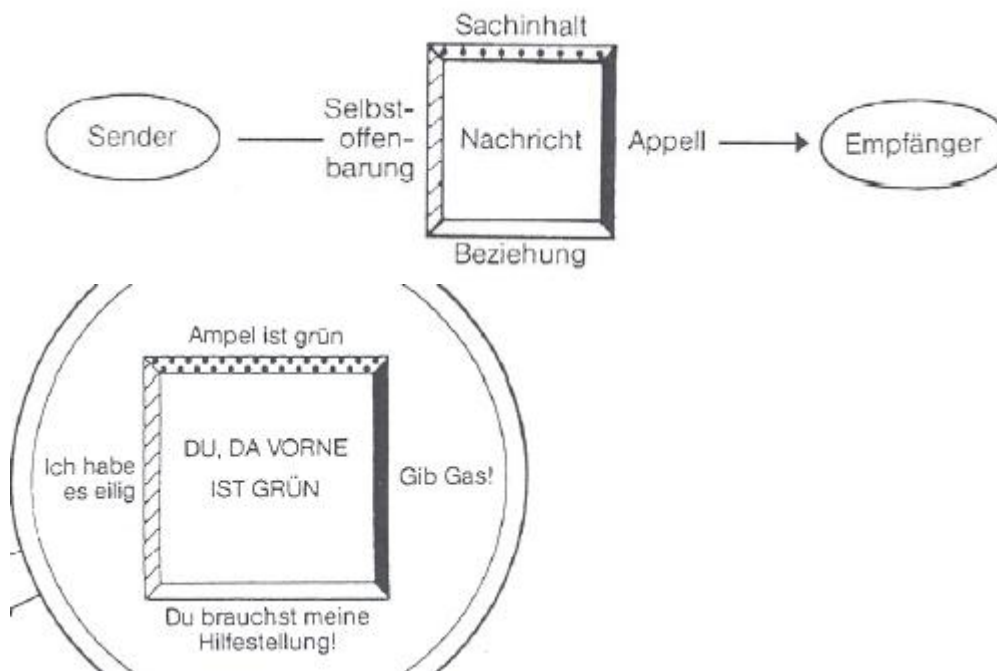
SIB Zusammenfassung

Schulz von Thun / Frame Modell / Watzlawick

Schulz von Thun

4 Aspekte einer Nachricht:

- Sachinhalt (worüber ich informiere)
- Selbstoffenbarung (was ich von mir selbst kundgebe)
- Beziehung (was ich von dir halte / wie wir zueinander stehen)
- Appell (wozu ich dich veranlassen möchte)



Frame Modell

Szenario: Was wird kommuniziert/In welchem Abstand, Position (sitzend/stehend)/Kopräsenz (im selben Raum) oder nicht

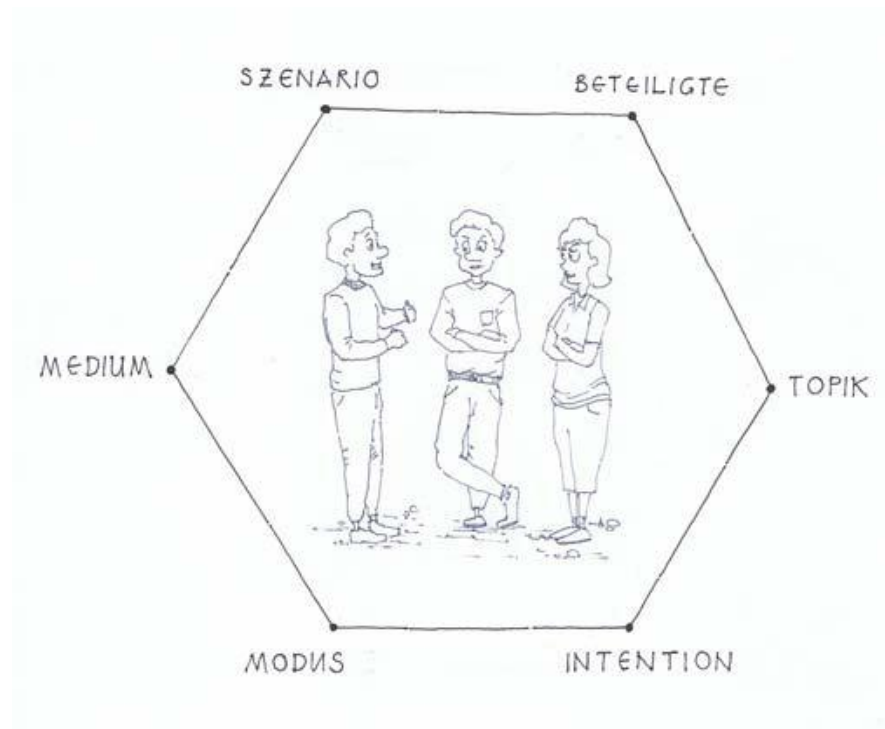
Beteiligte: Wie viele Personen/Welche Beziehungen (Parteien/Koalitionen)/Rollen (Verkäufer – Kundin/Chef – Angestellter etc.)

Topik: Worüber wird gesprochen, um was geht es wirklich/Findet Topikwechsel statt/Was wird gesagt oder verschwiegen

Intention: Ziel des Gesprächs/Ziele der einzelnen Teilnehmer/Geht es um Kooperation/Wettbewerb

Modus: Wie wird etwas gesagt (direkt/indirekt, salopp/formell)/Ist das Gespräch strukturiert (wenn ja wie)

Medium: Welcher Kanal (gesprochene Sprache, Betonung/Lautstärke/Tempo, Mimik/Gestik) / technische Hilfsmittel (Telefon, Mikrofon, Wandtafel, Folien)



Watzlawick

5 Axiome:

- Man kann nicht nicht kommunizieren
 - jede Kommunikation (nicht nur mit Worten) ist Verhalten, und genauso wie man sich nicht nicht verhalten kann, kann man nicht nicht kommunizieren
- Jede Kommunikation hat einen Inhalts- und einen Beziehungsaspekt
 - Jede Kommunikation hat einen Inhalts- und einen Beziehungsaspekt, wobei letzterer den ersten bestimmt
- Kommunikation ist immer Ursache und Wirkung
 - Die Natur einer Beziehung ist durch die Interpunktion der Kommunikationsabläufe seitens der Partner bedingt
- Menschliche Kommunikation bedient sich analoger und digitaler Modalitäten
- Kommunikation ist symmetrisch und komplementär
 - Zwischenmenschliche Kommunikationsabläufe sind entweder symmetrisch oder komplementär, je nachdem ob die Beziehung zwischen den Partnern auf Gleichgewicht oder Unterschiedlichkeit beruht."



Besonderheiten der gesprochenen Sprache

Ellipse: Unvollständige Sätze (Wenn man einen Satz beginnt und merkt dass die folgenden Wörter grammatikalisch nicht passen und einen neuen Satz beginnt)

Anakoluth: Satzabbruch

Deiktische Ausdrücke: Wenn Personen in der Nähe sind benutzt man oft Wörter wie „hier, da, den, diese“ etc. oder man verzichtet auf verbale Ausdrücke und zeigt etwas mit der Hand

Interjektion: „autsch“, „ähm“ oder andere Verlegenheitslaute

Versprecher: Kommen beim Sprechen relativ häufig vor

Pausen

Gesprochene Sprache ist oft **fehlerhaft**, Zuhörer nehmen dies aber oft nicht wahr und deuten das Gehörte richtig

Argumentationen

Techniken

Bestreite-Technik: Bestreiten des angeführten Sachverhalts

Kausalitäts-Technik: Zusammenhang von Ursache und Wirkung wird bezweifelt

Unterscheiden und Zergliedern: Feststellungen werden in verschiedene Abschnitte geteilt und gesondert kritisiert um ausweichende Schlussfolgerungen zu ziehen.

Vergleichs-Technik: Sachverhalt wird mit einem anderen verglichen, es wird nachgewiesen dass in diesem Fall anders verfahren worden ist.

Kehrseiten-Technik: „Ja aber“ Technik, jedes Ding hat 2 Seiten mit Vor- und Nachteilen.

Zitieren von Autoritäten: Zitate bekannter Personen um eigene Aussage zu untermauern. Wichtig: Richtig und vollständig zitieren.

Argumentationstheorie von Toulmin

Jede Argumentation hat ein **Argument** dass in Beziehung zu einer **Schlussfolgerung**. Diese müssen in einem **bestimmten logischen Verhältnis** stehen.

Ein Argument und Schlussfolgerung, denen eine unausgesprochene Schlussregel zugrunde liegt:

Für morgen sind heftige Schneefälle vorhergesagt. Wir müssen unbedingt noch die Winterreifen montieren.

Die Schlussregel liesse sich in diesem Fall z. B. so formulieren: „Wenn Strassen nach Schneefällen schneebedeckt sind, erfordert die Verkehrssicherheit, dass Autos mit Winterreifen ausgerüstet sind.“ Da dies zum Allgemeinwissen mitteleuropäischer Erwachsener gehört, muss die Schlussregel nicht explizit (ausdrücklich) genannt werden.

Argument, Schlussfolgerung und explizit genannte Schlussregel:

Für morgen sind heftige Schneefälle vorhergesagt (Argument). Ihr solltet deshalb das Auto noch auf unseren Vorplatz stellen (Schlussfolgerung). Bei Schneefall darf man nämlich nicht auf der Strasse parken, da sonst der Schneepflug nicht durchkommt (Schlussregel).

Hier ist die Schlussregel (zumindest für Aussenstehende) nicht sofort ersichtlich. Sie wird deshalb explizit genannt.

Dreisätze/Fünfsätze

Dreisatz

Für kurze und knapp formulierte Stellungnahmen

- So ist das Problem
 - Warum es gelöst werden muss
 - Wie es gelöst werden kann
-
- | | |
|----------------|--------------------------------------|
| - Ist-Zustand | - Die Gegenseite behauptet / fordert |
| - Soll-Zustand | - Ich dagegen behaupte / fordere |
| - Lösungsweg | - Mein Argument mit Stütze |
-
- | | |
|----------------------------|-----------------------------|
| - A behauptet / fordert | - Soll-Zustand |
| - B behauptet / fordert | - Ist-Zustand |
| - Mein Kompromissvorschlag | - Argument für Soll-Zustand |

Fünfsatz

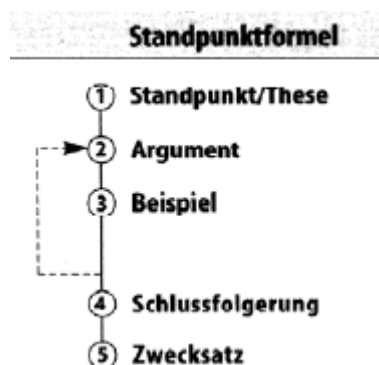
Argumentationsform die Überzeugungskraft aus der Abfolge (Struktur) der einzelnen Argumente zieht.

Grundmuster:

1. Satz: EINLEITUNG (Problemstellung)
2. - 4. Satz: HAUPTTEIL (Argumentativer Gedankenweg)
5. Satz: SCHLUSS (Hauptaussage: Schlussfolgerung, Zwecksatz)

Standpunktformel

Wenn man Publikum deutlich machen will welches Ihr Standpunkt ist und warum. Bewusster Verzicht auf Gegenargumentationen.



Reihe

Variante der Standpunktformel. Schritte 2 bis 4 addieren argumentative Schritte die Aussage stützen.



Kette

Drei argumentative Schritte sind in einem logischen oder chronologischen Zusammenhang.

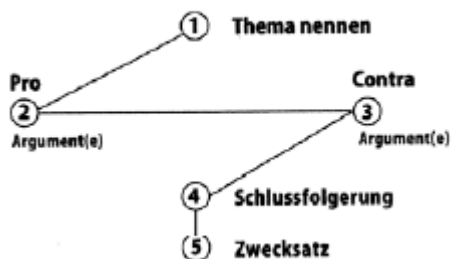
Kette (chronologisch)

- ① **Situativer Einstieg**
- ② **Früher...**
- ③ **Heute...**
- ④ **Morgen...**
- ⑤ **Zwecksatz**

Dialektische Fünfsatz

Schrittweise Abwägung von Für und Wider. Falls man mehr zur Pro Seite neigt, Schritt 2 und 3 vertauschen.

Dialektischer Fünfsatz



Kompromissformel

Ausdrücklich Bezug auf Standpunkte von zwei oder mehr Personen oder Parteien und bestimmen Gemeinsamkeiten. → Einerseits...Andererseits...da liegt doch nahe...

Kompromiss

- ① **Situativer Einstieg**
- ② **Position A**
- ③ **Position B**
- ④ **Dritter Weg**
- ⑤ **Zwecksatz**

Problemlösungsformel

Ist-Situation mit Problemen identifizieren, Ziel bestimmt was wünschenswert wäre. Danach alternativen herausfinden sowie die beste Lösung mit Begründung.

Problemlösungsformel

- ① **Ist-Situation mit Defiziten**
- ② **Ziel (Worauf es ankommt)**
- ③ **Lösungsalternativen**
- ④ **Die beste Problemlösung**
- ⑤ **Zwecksatz/Aufforderung**

Paraverbales und Nonverbales Verhalten

Nonverbale Zeichen

Blickkontakt: (Kommunikation durch Blickverhalten)

Mimik: (Kommunikation durch Gesichtsausdruck, speziell durch Mund-/Nasenpartie sowie Augenbrauen)

Grundemotionen: Ärger/Wut, Traurigkeit, Furcht, Zufriedenheit/Glück, Interesse, Ekel/Verachtung

Gestik: Kommunikation durch Körperbewegung, vor allem Hand- und Armbewegung

Pantomimik: Kommunikation durch Körperbewegung und –haltung

Staffage: Kommunikation mittels Kleidung, Frisur, Schmuck, Brille etc.

Taktile Kommunikation: Durch Berührung

Proxemik: Kommunikation durch räumliche Distanz zu anderen Person

intime Distanz: vom direkten Körperkontakt bis zu einem Abstand von 45cm.

Persönliche Distanz: Bereich von 45cm bis 120cm. (persönliche Gespräche)

Gesellschaftliche Distanz: 120cm – 350cm (Unpersönliche Gespräche)

Öffentliche Distanz: >350cm.

Paraverbal

Mittel mit denen gesprochene Sprache gestaltet wird.

Stimmhöhe, Lautstärke, Betonung, Infonation, Artikulation, Sprechtempo, Pausenverhalten.