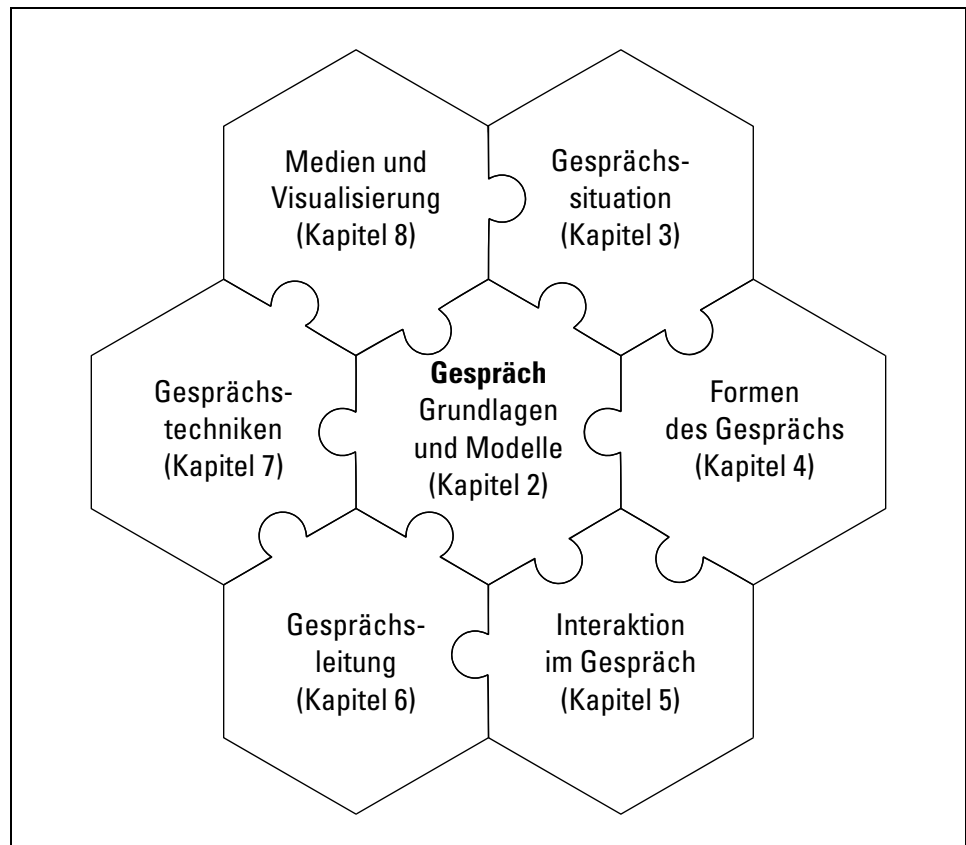
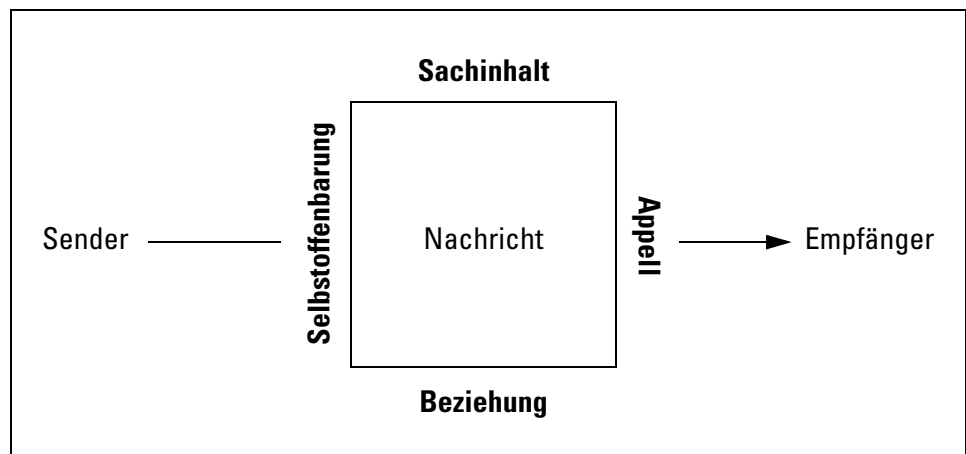


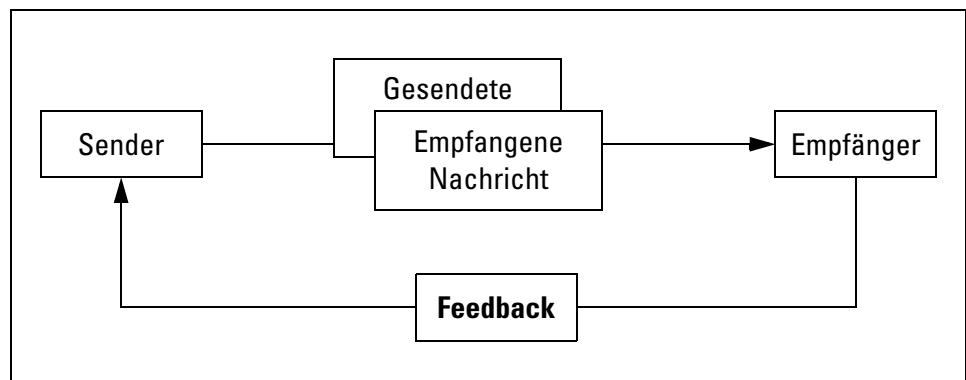
▲ Abb. 1 Phasen des Gesprächstrainings



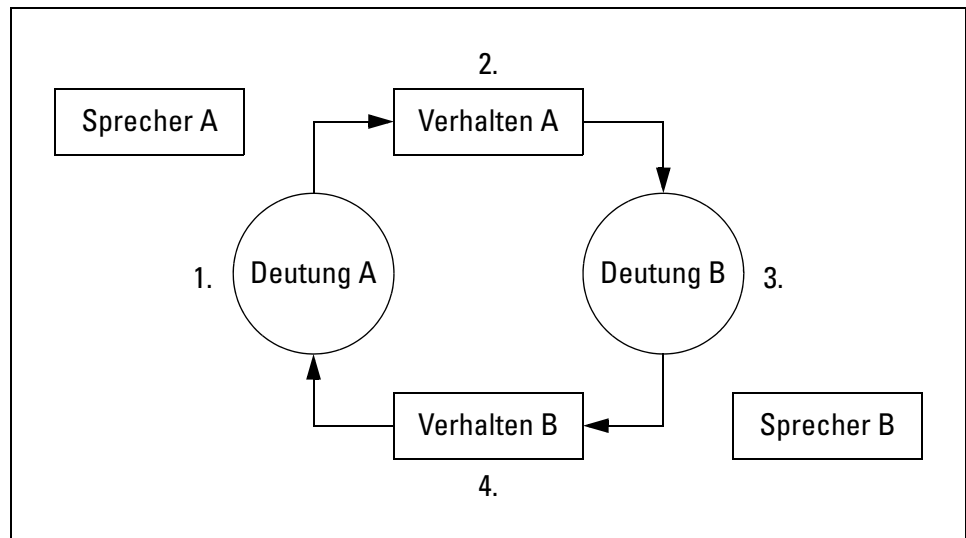
▲ Abb. 2 Vorbereitung eines Gesprächs – ein Puzzle



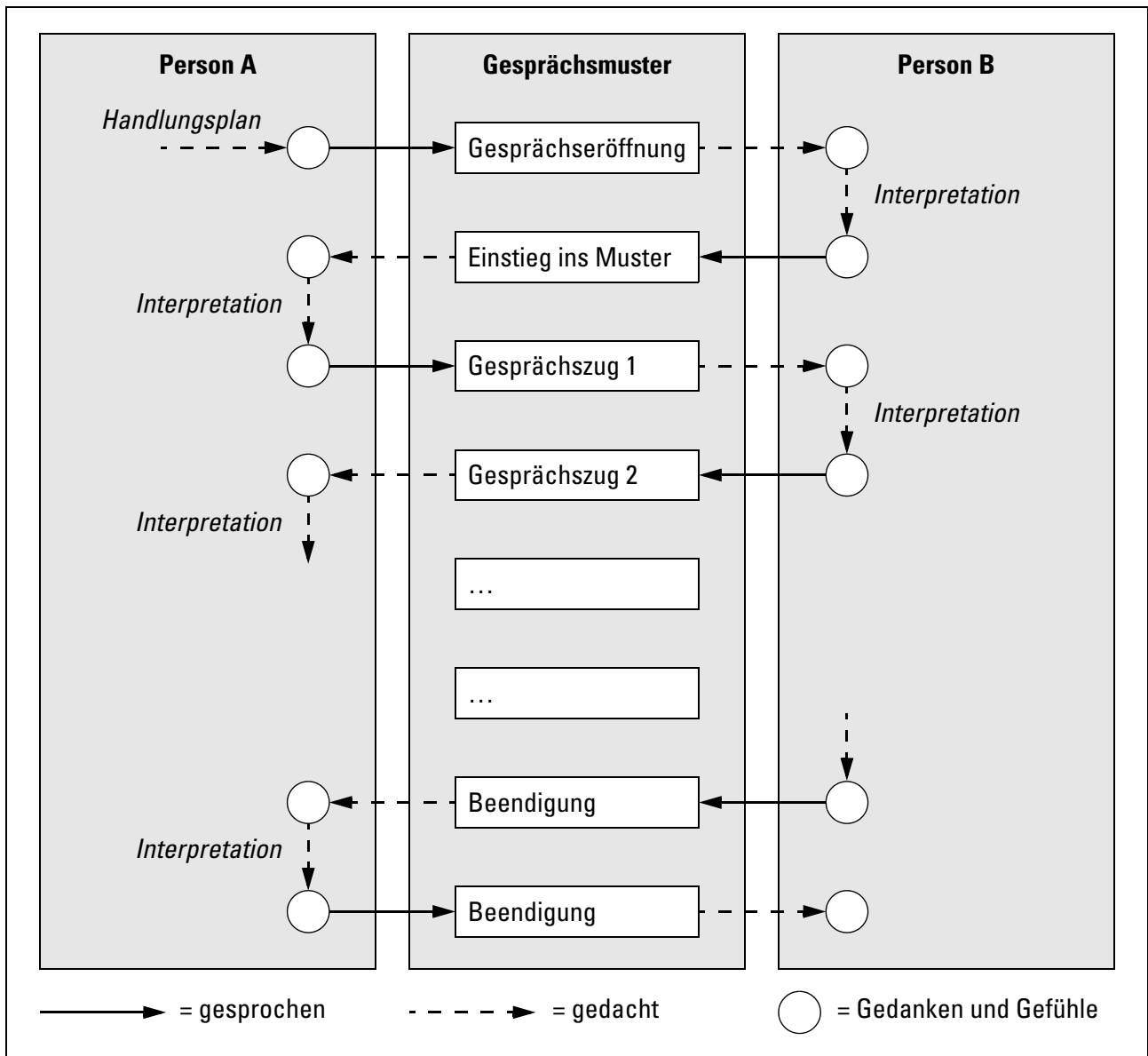
▲ Abb. 3 Die vier Seiten einer Nachricht (nach Schulz von Thun, 1981, S. 30)



▲ Abb. 4 Feedback in der zwischenmenschlichen Kommunikation (nach Schulz von Thun, 1981, S. 81)



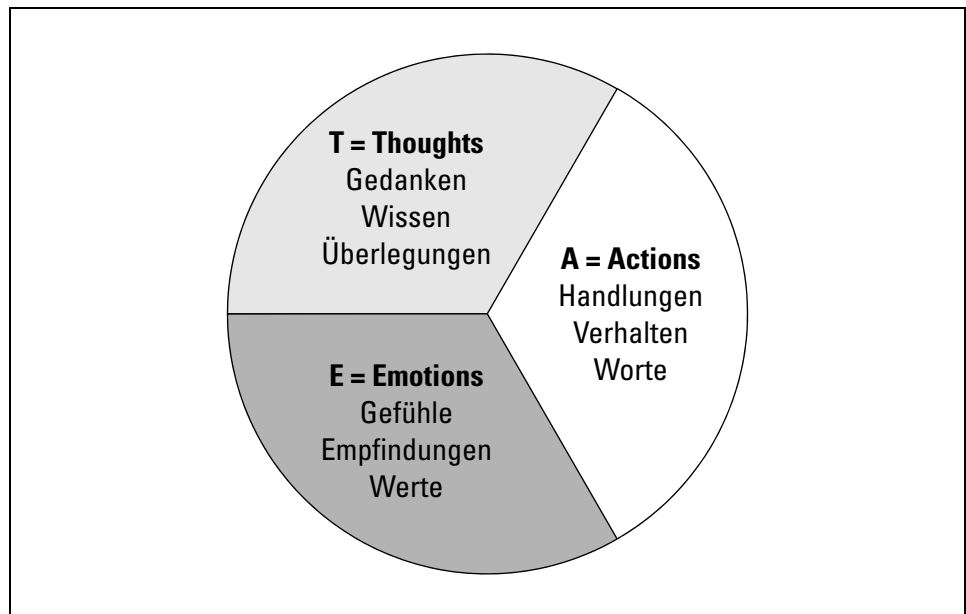
▲ Abb. 5 Die Spirale der Eskalation
(nach Schulz von Thun, Ruppel & Stratmann, 2007, S. 43)



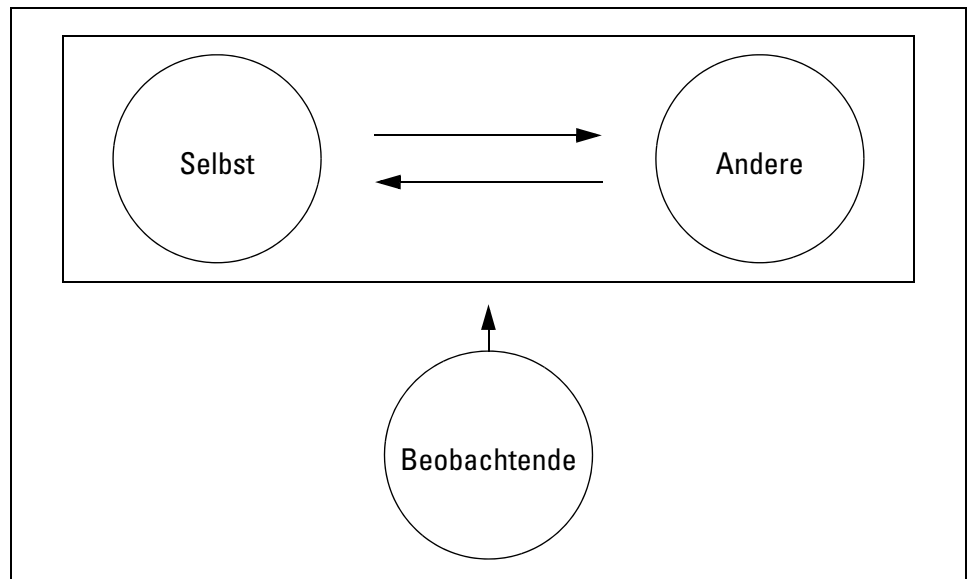
▲ Abb. 6 Kommunikation als musterhafte Interaktion

Kunde	Berater
Kaufwunsch äußern	Anliegen ratifizieren
Titel/Valorenummer angeben	Valorenummer eingeben Valorenummer über den Namen suchen
Kaufentscheid fällen	Kurs bekanntgeben Entscheidungshilfen geben
Stückzahl angeben	Stückzahl eingeben
Limite/Bestens angeben	Limite/Bestens eingeben erklären, was eine Limite ist
Gültigkeit angeben	Gültigkeit eingeben erklären, welche Auftragsdauer üblich ist
Angaben bestätigen	Auftrag wiederholen Auftrag visieren und absenden
Nachfrage zur Ausführung	prüfen, ob Auftrag ausgeführt wurde
späteres Telefongespräch vereinbaren	
weitere Fragen zur Börse stellen	Informationen zur Börse erteilen
Beziehungspflege	

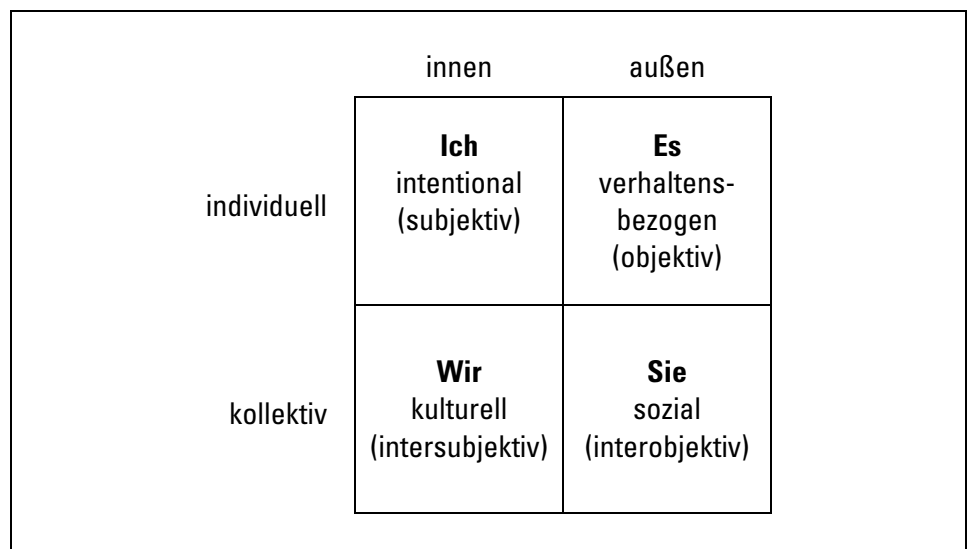
▲ Abb. 7 Gesprächsmuster «Börsenauftrag»



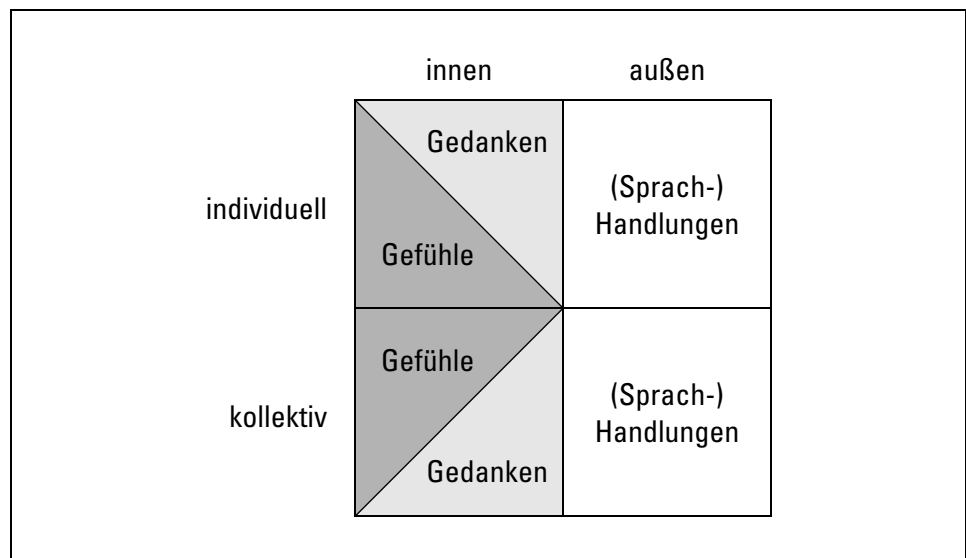
▲ Abb. 8 Das TEA-Modell der Person (nach McNab, 2005, S. 61)



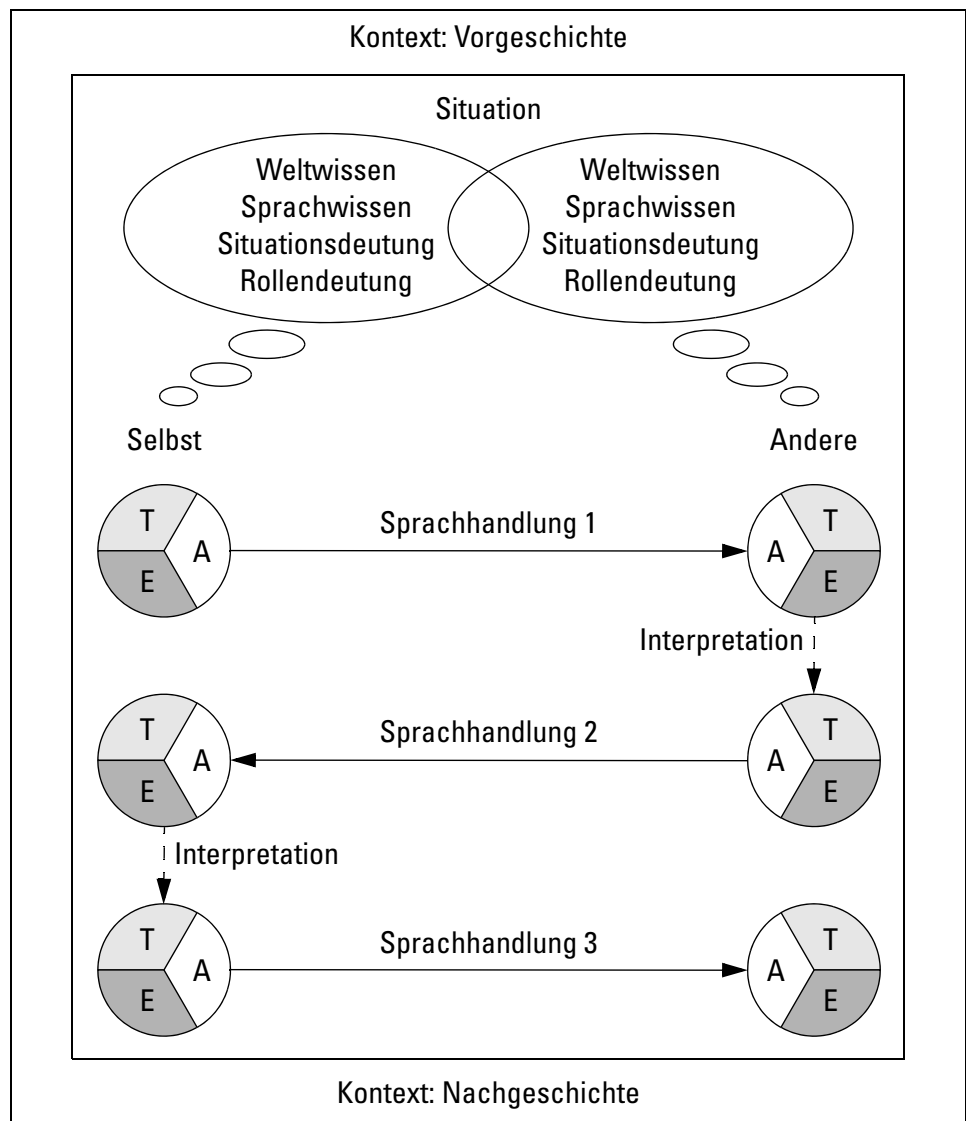
▲ Abb. 9 Positionen der Wahrnehmung (nach McNab, 2005, S. 127)



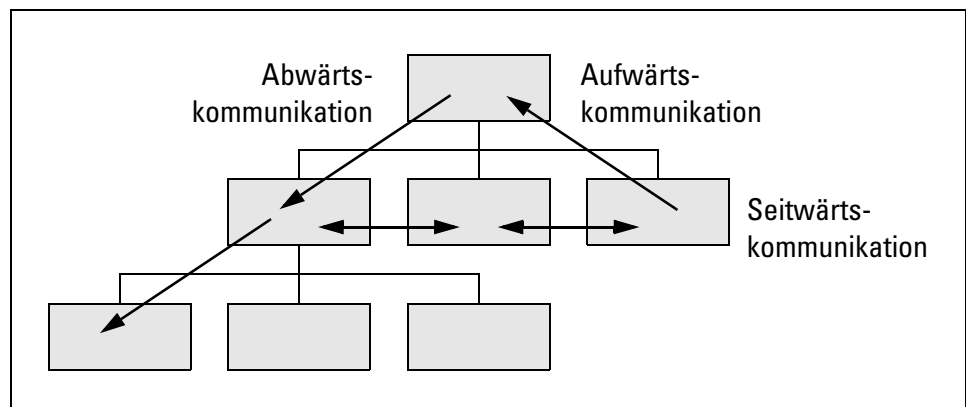
▲ Abb. 10 Das Vier-Quadranten-Modell der integralen Theorie (nach Wilber, 2001b, S. 85)



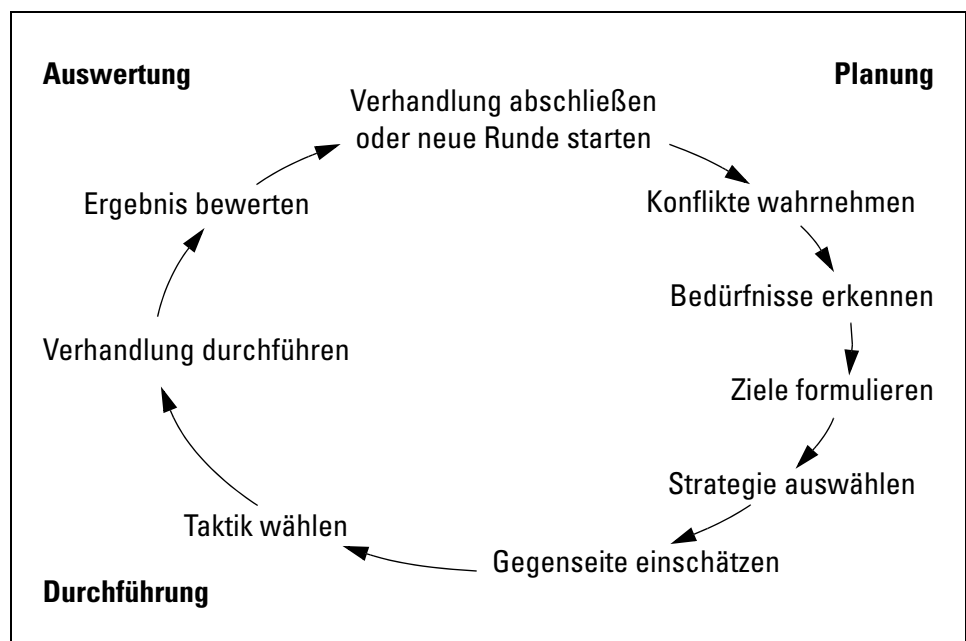
▲ Abb. 11 Die vier Quadranten der Kommunikation (nach McNab, 2005, S. 156)



▲ Abb. 12 Das TEA-Modell der Kommunikation



▲ Abb. 13 Kommunikationsabläufe in der Organisation

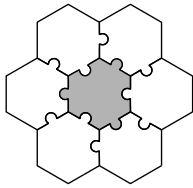


▲ Abb. 14 Der Verhandlungszyklus (nach Saner, 2008, S. 29)

Vorbereitungsschema für Gespräche

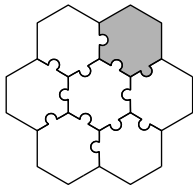
Gespräch		
Ort:		
Zeit:		
Teilnehmende:		
Thema		
Eigene Position		
Ziele:		
Rolle:		
Einstellungen:		
Vorwissen:		
Gesprächsteilnehmende		
Ziele:		
Rollen:		
Einstellungen:		
Vorwissen:		
Vorgehen	Hilfsmittel	Zeit
1. Einstieg:		
2. Information:		
3. Austausch:		
4. Ergebnis:		
5. Abschluss:		

Checkliste: Vorbereitung eines Gesprächs



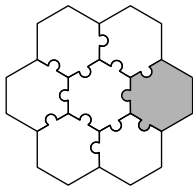
Grundlagen und Modelle

- Kenne ich Modelle zur Analyse von Kommunikationssituationen?
- Kann ich theoretische Begriffe auf konkrete Gesprächssituationen anwenden?



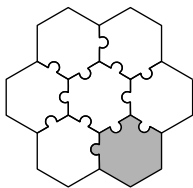
Gesprächssituation

- Welches ist der Anlass des Gesprächs?
- Was ist das Ziel des Gesprächs?
- Wer sind die Gesprächsteilnehmenden?
- Wie viel Zeit steht zur Verfügung?



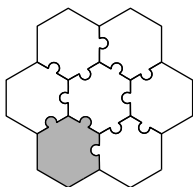
Formen des Gesprächs

- Welches sind die Besonderheiten des geplanten Gesprächs?
- Wie steige ich in das Gespräch ein?
- Wie gliedere ich den Hauptteil des Gesprächs?
- Wie schließe ich das Gespräch ab?



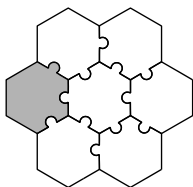
Interaktion

- Wie organisiere ich das Rederecht?
- Wie initiiere ich die wichtigsten Themen?



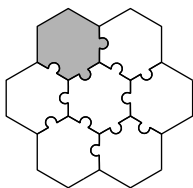
Gesprächsleitung

- Welche Fragen setze ich ein?
- Welche Techniken der Konfliktlösung setze ich ein?
- Wie dokumentiere ich das Ergebnis des Gesprächs?



Gesprächstechniken

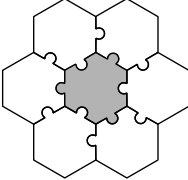
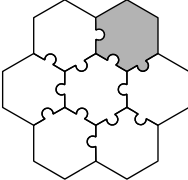
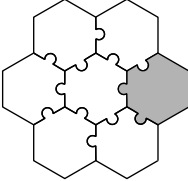
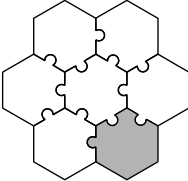
- Welche kooperativen Gesprächstechniken setze ich ein?
- Wie reagiere ich auf aggressive Techniken?

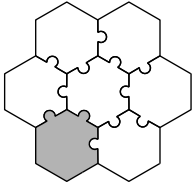
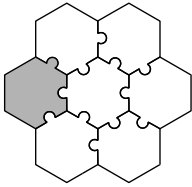
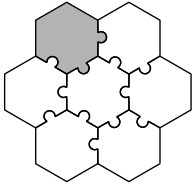


Medien und Visualisierung

- Habe ich zweckmäßige Visualisierungen erstellt?
- Ist es zweckmäßiger, das Gespräch online durchzuführen?
- Sind die technischen Hilfsmittel eingerichtet und überprüft?

Beobachtungs- und Bewertungsraster für Gespräche

	Beurteilungskriterium					
	1 Gesamteindruck	++	+	0	-	--
	1.1 Gesprächsleitung wirkt souverän					
	1.2 Gesprächsteilnehmende sind zufrieden					
	2 Gesprächssituation	++	+	0	-	--
	2.1 Anlass ist berücksichtigt					
	2.2 Ziel des Gesprächs ist erreicht					
	2.3 Inhalte sind relevant					
	2.4 Erwartungen der Teilnehmenden werden erfüllt					
	2.5 Rollen sind geklärt					
	2.6 Sitzordnung ist zweckmäßig					
	2.7 Zeit wird eingehalten					
	2.8 kulturelle Unterschiede werden berücksichtigt					
	3 Formen des Gesprächs	++	+	0	-	--
	3.1 Form und Aufbau des Gesprächs sind klar					
	3.2 Einstieg ist zweckmäßig					
	3.3 Gesprächsphasen sind erkennbar					
	3.4 Schluss ist zweckmäßig					
	4 Interaktion im Gespräch	++	+	0	-	--
	4.1 Gesprächsklima ist angenehm					
	4.2 Gesprächsrollen werden eingehalten					
	4.3 alle kommen zu Wort					
	4.4 Teilnehmende lassen einander ausreden					
	4.5 Redeanteile sind gleichmäßig verteilt					
	4.6 alle bringen Themen ein					

	5 Gesprächsleitung	++	+	0	-	--
	5.1 Gesprächsleitung steuert zielorientiert					
	5.2 Fragetechniken werden eingesetzt					
	5.3 Missverständnisse werden geklärt					
	5.4 Konflikte werden angesprochen					
	5.5 Störungen werden behoben					
	5.6 Beiträge werden zusammengefasst					
	5.7 Ergebnisse werden dokumentiert					
	6 Gesprächstechniken	++	+	0	-	--
	6.1 aktives Zuhören wird eingesetzt					
	6.2 Ich-Aussagen werden verwendet					
	6.3 Feedback wird eingeholt					
	6.4 aggressive Techniken werden abgefangen					
	7 Medien und Visualisierung	++	+	0	-	--
	7.1 Medieneinsatz ist zweckmäßig					
	7.2 Moderationstechniken werden eingesetzt					
	7.3 Visualisierung unterstützt das Verständnis					