

Modulname: Schlüsselqualifikation - **Kommunikation und Gesprächsführung**

Modulnummer: BBW50602, BSW20401, BBF405

Modulumfang: 4 Semesterwochenstunden

Sprache: Deutsch

Prüfung: Mündliche Prüfung in Form einer Präsentation (auch in Gruppen) von ca. 45 Minuten (bei Gruppen u. U. entsprechend länger), für die Benotung verwende ich einen Beurteilungsbogen, den Sie [hier](#) einsehen können

Raum: Webschulstr. 41-43, 41065 Mönchengladbach

Termin	Thema	Referent/in
Fr 12.10.18, 10:00-11:30 + 11:30-13:00	Ablauf, Organisation, Themen und Termine	Prof. Dr. Bröckermann
	Tipps für gute Präsentationen	Prof. Dr. Bröckermann
Fr 19.10.18, 10:00-11:30 + 11:30-13:00	Themen und Termine	Prof. Dr. Bröckermann
	Kommunikation im Überblick + schriftlich	Prof. Dr. Bröckermann
Fr 26.10.18, 10:00-11:30 + 11:30-13:00	Vorschlag: Anrede	N. N.
	Vorschlag: Ärztesprache	N. N.
Fr 02.11.18, 10:00-11:30 + 11:30-13:00	Vorschlag: Beten	N. N.
	Vorschlag: Fake News	N. N.
Fr 09.11.18, 10:00-11:30 + 11:30-13:00	Vorschlag: Harvard Konzept	N. N.
	Vorschlag: Interkulturelle Kommunikation	N. N.
Fr 16.11.18, 10:00-11:30 + 11:30-13:00	Vorschlag: Juristensprache	N. N.
	Vorschlag: Kleidung	N. N.
Fr 23.11.18, 10:00-11:30 + 11:30-13:00	Vorschlag: Kunst	N. N.
	Vorschlag: Gute Manieren	N. N.
Fr 30.11.18, 10:00-11:30 + 11:30-13:00	Vorschlag: Rhetorik	N. N.
	Vorschlag: Schreien	N. N.
Fr 07.12.18, 10:00-11:30 + 11:30-13:00	Vorschlag: Schweigen	N. N.
	Vorschlag: Sprachbarriere	N. N.
Fr 14.12.18, 10:00-11:30 + 11:30-13:00	Vorschlag: Testimonials	N. N.
	Vorschlag: Texte aktueller Hits	N. N.
Fr. 21.12.18, 10:00-11:30 + 11:30-13:00	Vorschlag: Tweets	N. N.
	Vorschlag: Videoclips	N. N.
Fr 04.01.19, 10:00-11:30 + 11:30-13:00	Vorschlag: Videospiele	N. N.
	Vorschlag: Vogelstimmen	N. N.
Fr 11.01.19, 10:00-11:30 + 11:30-13:00	Vorschlag: Volkslieder	N. N.
	Vorschlag: Zahlensprache	N. N.
Fr 18.01.19, 10:00-11:30 + 11:30-13:00	Zusammenfassung	Prof. Dr. Bröckermann

Ausnahmen siehe [Aktuell](#)

Thematischer Überblick (aus [Bröckermann, R., Führungskompetenz, Stuttgart 2011](#)):

Bevor man informiert, muss man sich fragen, wen die Informationen etwas angehen. Man darf weder zu viel, noch zu wenig informieren, denn beides führt zu Unmut. Ergebnisse kann man nur erzielen, wenn die Informationen gut aufbereitet sind. Schließlich ist es hilfreich, wenn man gewisse Informationsroutinen festlegt.

Da schriftliche Informationen ein für alle Mal beweisbar in der Welt sind, gelten diese Empfehlungen für schriftliche Informationen besonders nachdrücklich.

An einer Besprechung nehmen in der Regel deutlich mehr als zwei Personen teil. Hier kann man die eigenen Vorstellungen einbringen, Missverständnisse ausräumen und Fragen klären. Besonders bewährt hat sich ein Jour fixe, eine turnusmäßige Mitarbeiterbesprechung an einem bestimmten Wochentag zu einer festen Stunde innerhalb der Arbeitszeit. Ein Gespräch erfolgen in der Regel unter vier Augen zwischen gleichberechtigten Gesprächspartnern. Besprechungen und Gespräche haben generell mehr Erfolg, wenn man diszipliniert vorgeht. Sie dienen vornehmlich der Erörterung von

speziellen Themen, zum Beispiel als Vorstellungsgespräche, Lob, Rückkehr- und Fehlzeitengespräche, Zielvereinbarungsgespräche, Weisungen, Konfliktgespräche, Beurteilungs- und Jahresgespräche, Beratungs- und Fördergespräche, Kritikgespräche sowie Austritts- bzw. Abgangsinterviews und Entlassungsgespräche.

Wenn man kommuniziert, geht es um mehr als den Austausch von Informationen. Dabei nutzen wir alle fünf Sinne. Gerade die Körpersprache kann wichtige Hinweise auf die Gedanken und Befindlichkeit des Gegenübers geben.

Soziale Kommunikation hat eine Sachebene und eine Beziehungsebene. Die Situation wird zudem durch drei Elemente geprägt, das einzelne Gruppenmitglied, die Gruppe und das Thema der Gruppe. Gewinnt eines oder gewinnen mehrere die Oberhand, muss man die notwendige Balance gewährleisten. Wenn Beziehungen im Spiel sind, ist Anpassungsfähigkeit gefragt. Man muss dazu in der Lage sein, sein Verhalten zu ändern, um den Verhältnissen zu entsprechen.

Literatur:

- Berne, E., Was sagen Sie, nachdem Sie guten Tag gesagt haben?, München 1975
Birkenbihl, V. F., Das erfolgreiche Meeting, Landsberg 1993
[Bröckermann, R., Führungskompetenz, Stuttgart 2011](#)
Cohn, R. C., Von der Psychoanalyse zur themenzentrierten Interaktion, Stuttgart 1975
Crisand, E., Psychologie der Gesprächsführung, 8. A., Frankfurt a. M. 2007
Fersch, J. M., Erfolgsorientierte Gesprächsführung, Wiesbaden 2005
Fisher, R., Ury, W. u. Patton, B., Das Harvard Konzept, 22. A., Frankfurt a. M. u. a. 2004
Hargie, O., Die Kunst der Kommunikation, Bern 2013
Harris, T. A., Ich bin o.k., du bist o.k., Reinbek 1975
Hesse, J. u. Schrader, H. C., Die 100 häufigsten Fragen im Vorstellungsgespräch, o. O. 2011
Hossiep, R., Bittner, J. E. u. Berndt, W., Mitarbeitergespräche, Göttingen u. a. 2008
Kießling-Sonntag, J., Handbuch Mitarbeitergespräche, Berlin 2000
Kumbier, D. u. Schulz von Thun, F., Interkulturelle Kommunikation, 7. A., Reinbeck 2014
Linde, B. von der u. Heyde, A. von der, Gesprächstechniken für Führungskräfte, Freiburg u. a. 2003
Mentzel, W., Grotzfeld, S. u. Haub, C., Mitarbeitergespräche erfolgreich führen, 10. A., Freiburg u. a. 2012
Molcho, S., Körpersprache, München 1998
Mühlisch, S., Mit dem Körper sprechen, Wiesbaden 2000
Nerdinger, F. W., Blickle, G. u. Schaper, N. (Hrsg.), Arbeits- und Organisationspsychologie, 3. Auflage, Berlin 2014
Plate, M., Grundlagen der Kommunikation, 2. A., Göttingen u. a. 2015
Preuß-Scheuerle, B., Praxishandbuch Kommunikation, 2. A., Wiesbaden 2016
Rau, H., Einladung zur Kommunikationswissenschaft, Baden-Baden 2013
Raupach-Siecke, A., Das perfekte Vorstellungsgespräch, München 2012
Recknagel, M. u. Rohmann-van Wüllen, H., Clever kommunizieren, Offenbach 2007
Reiter, M., Studieren mit Erfolg: Perfekt präsentieren, Stuttgart 2012
Schmid-Egger, C. u. Krüll, C., Körpersprache – Das Trainingsbuch, 2. A., München 2014
Schries, M., Körpersprache im Beruf, Freiburg 2009 (Tipps auf kleinen Karten)
Schulz von Thun, F., Ruppel, J. u. Stratmann, R., Miteinander reden, 5. A., Reinbek 2006
Spies, S., Authentische Körpersprache, 3. A., Hamburg 2006
Stelzer-Rothe, T., Ihr Auftritt, bitte!, Herne 2010
Stührenberg, L., Professionelle betriebliche Kommunikation, Wiesbaden 2003
Vogt, G., Erfolgreiche Rhetorik, 3. A., München 2010
Watzlawick, P., Anleitung zum Unglücklichsein, 28. A., München u. a. 1988
Watzlawick, P., Beavin, J. H. u. Jackson, D. D., Menschliche Kommunikation, 13. A., Bern

2017

Winkler, B. u. Hofbauer, H., Das Mitarbeitergespräch als Führungsinstrument, 4. A.,
München 2010