

<b>Modulbezeichnung:</b>	<b>Gesprächsführung und Kommunikationstechniken</b>	
<b>Modulnummer:</b> DLMWPGUK	<b>Semester:</b> --	<b>Dauer:</b> Minimaldauer 1 Semester
<b>Modultyp:</b> Pflicht		<b>Regulär angeboten im:</b> WS, SS
<b>Workload:</b> 150 h		<b>ECTS Punkte:</b> 5
<b>Zugangsvoraussetzungen:</b> keine		<b>Unterrichtssprache:</b> Deutsch
<b>Kurse im Modul:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gesprächsführung und Kommunikationstechniken (DLMWPGUK01)</li> </ul>		<b>Workload:</b> Selbststudium: 90 h Selbstüberprüfung: 30 h Tutorien: 30 h
<b>Kurskoordinatoren/Tutoren::</b> Siehe aktuelle Liste der Tutoren im Learning Management System		<b>Modulverantwortliche(r):</b> Dr. Heike Schiebeck
<b>Bezüge zu anderen Programmen:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Master General Management</li> <li>• Master Projektmanagement</li> <li>• Master Personalmanagement</li> <li>• Master Leadership &amp; Management</li> </ul>		<b>Bezüge zu anderen Modulen im Programm:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coaching und Beratung</li> <li>• Agilität und kreative Arbeitsmethoden</li> <li>• Leadership</li> <li>• Konsumentenverhalten und Kundenbindung</li> <li>• Personalgewinnung und -entwicklung</li> <li>• Organisationsanalyse und -entwicklung</li> <li>• Customer Journey</li> <li>• Unternehmensorientierte Organisationsentwicklung</li> </ul>
<b>Qualifikations- und Lernziele des Moduls:</b>		
Nach erfolgreichem Abschluss des Moduls sind die Studierenden in der Lage,		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• die Bedeutung der Bereiche Kommunikationstechniken und Gesprächsführung in den Gesamtkontext der Wirtschaftspsychologie einzuordnen.</li> <li>• Ziele und Formen der Kommunikation und Gesprächsführung im Rahmen der Wirtschaftspsychologie zu benennen.</li> <li>• Mittel, Methoden und Instrumente der Kommunikation und Gesprächsführung im Rahmen der Wirtschaftspsychologie einzusetzen und anzuwenden.</li> <li>• zielgerichtete Kommunikations- und Gesprächsführungsmaßnahmen vor dem Hintergrund schwieriger und festgefahrener Situationen zu erkennen und zu verstehen.</li> <li>• angemessene Maßnahmen der Kommunikation und Gesprächsführung zu erläutern und zu entwickeln.</li> <li>• Probleme der Kommunikation und Gesprächsführung zu diskutieren, aufzudecken und alternative Vorgehensweisen vorzuschlagen.</li> </ul>		
<b>Lehrinhalt des Moduls:</b>		

- Formen der Kommunikation
- Mittel der Kommunikation
- Techniken der Kommunikation
- Kommunikation mit spezifischen Gruppen
- Gesprächsführung
- Besonderheiten in der Gesprächsführung
- Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen

<b>Lehrmethoden:</b>	Siehe Kursbeschreibung	
<b>Literatur:</b>	Siehe Literaturliste der vorliegenden Kursbeschreibung	
<b>Anteil der Modulnote an der Gesamtabchlussnote des Programms:</b> --	<b>Prüfungszulassungsvoraussetzung:</b>	<b>Abschlussprüfungen:</b>
	Siehe Kursbeschreibung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DLMWPGUK01: Fachpräsentation (100 %)</li> </ul>

<b>Kursnummer:</b> DLMWPGUK01	<b>Kursname:</b> Gesprächsführung und Kommunikationstechniken	<b>Gesamtstunden:</b> 150 h
		<b>ECTS Punkte:</b> 5 ECTS
<b>Kurstyp:</b> Pflicht <b>Kursangebot:</b> <b>Kursdauer:</b> Minimaldauer 1 Semester	<b>Zugangsvoraussetzungen:</b> keine	
<b>Kurskoordinator(en) / Dozenten / Lektoren:</b> Siehe aktuelle Liste der Tutoren im Learning Management System	<b>Bezüge zu anderen Modulen:</b> Siehe Modulbeschreibung	
<p><b>Beschreibung des Kurses:</b></p> <p>Gute Kommunikationsfähigkeiten sind der Schlüssel für beruflichen Erfolg. Um berufliche Ziele zu erreichen, muss man in Gesprächen überzeugen. Nur wer seine Gesprächspartner wirklich versteht und auch von ihnen verstanden wird, kommt schneller zu einem guten Ergebnis. Dafür ist es essentiell mit einer entsprechenden Vorbereitung besonders in schwierige Gespräche zu gehen sowie über einen Werkzeugkasten an verschiedenen Gesprächstechniken zu verfügen, um diese gezielt einsetzen zu können, damit konstruktive Kommunikation möglich wird. Dazu bedarf es neben bestimmter Mittel der Kommunikation auch besonderer Techniken und Methoden. Die Kenntnis und ein Verständnis der psychologisch-menschlichen Aspekte beim Einsatz von Kommunikationstechniken und in der Gesprächsführung stellen dabei eine wichtige Grundlage für das Gelingen von Gesprächen im wirtschaftspsychologischen Kontext dar. Der Kurs geht dabei auch auf schwierige und kritische Gesprächssituationen sowie auf die Kommunikation mit spezifischen Zielgruppen ein.</p> <p>Die Studierenden lernen verschiedene Kommunikationsstile, Kommunikationstechniken sowie die Phasen der Gesprächsführung kennen, um sich gezielt auf Gespräche mit anderen Teammitgliedern sowie externen Partnern vorzubereiten und diese zu führen. Sie erfahren, wie Sie sich besser auf Ihre Gesprächspartner einstellen und entsprechend agieren können, um gute Ergebnisse für beide Seiten zu erreichen.</p> <p><b>Kursziele:</b></p> <p>Nach erfolgreichem Abschluss des Kurses sind die Studierenden in der Lage,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• die Bedeutung der Bereiche Kommunikationstechniken und Gesprächsführung in den Gesamtkontext der Wirtschaftspsychologie einzuordnen.</li> <li>• Ziele und Formen der Kommunikation und Gesprächsführung im Rahmen der Wirtschaftspsychologie zu benennen.</li> <li>• Mittel, Methoden und Instrumente der Kommunikation und Gesprächsführung im Rahmen der Wirtschaftspsychologie einzusetzen und anzuwenden.</li> <li>• zielgerichtete Kommunikations- und Gesprächsführungsmaßnahmen vor dem Hintergrund schwieriger und festgefahrener Situationen zu erkennen und zu verstehen.</li> <li>• Angemessene Maßnahmen der Kommunikation und Gesprächsführung zu erläutern und zu entwickeln.</li> <li>• Probleme der Kommunikation und Gesprächsführung zu diskutieren, aufzudecken und alternative Vorgehensweisen vorzuschlagen.</li> </ul> <p><b>Lehrmethoden:</b></p> <p>Die Lehrmaterialien enthalten Skripte, Video-Vorlesungen, Übungen, Podcasts, (Online-) Tutorien und Fallstudien. Sie sind so strukturiert, dass Studierende sie in freier Ortswahl und zeitlich unabhängig bearbeiten können.</p> <p><b>Inhalte des Kurses:</b></p> <p><b>1. Formen der Kommunikation</b></p> <p>1.1 Verbale Kommunikation</p> <p>1.2 Non-verbale Kommunikation</p>		

1.3 Paraverbale Kommunikation

1.4 Intrapersonale vs. Interpersonale Kommunikation

## **2. Mittel der Kommunikation**

2.1 Kommunikationsstile

2.2 Rhetorik

2.3 Kalibrieren, Pacen und Rapport

2.4 Präsuppositionen und Submodalitäten

## **3. Techniken der Kommunikation**

3.1 Fragetechniken und -methoden

3.2 Du- vs. Ich-Botschaften

3.3 Paraphrasieren

3.4 Reframing

3.5 Chunking als Fragetechnik

3.6 Perspektivenwechsel

## **4. Kommunikation mit spezifischen Gruppen**

4.1 Kommunikation mit Vorgesetzten und Teamleitern

4.2 Kommunikation mit Kollegen und Teammitgliedern

4.3 Kommunikation mit Kunden

4.4 Kommunikation mit Dienstleistern

4.5 Kommunikation in der Organisation

4.6 Kommunikation mit der Öffentlichkeit

4.7 Kommunikation mit Journalisten

## **5. Gesprächsführung**

5.1 Sach- und Beziehungsebene

5.2 Gesprächsplanung und -strukturierung

5.3 Gesprächshaltung

5.4 Gesprächsziele

5.5 Gesprächsaufbau und -steuerung

5.6 Argumentationsstrategie und Wirkungsverstärker

5.7 Gesprächsanalyse

## **6. Besonderheiten in der Gesprächsführung**

6.1 Beziehungsebene gestalten

6.2 Kritische Gesprächssituationen erkennen und meistern

6.3 Gesprächsfallen und Gesprächsstörungen

6.4 Regeln des Feedback

## **7. Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen**

7.1 Agieren in festgefahrenen Situationen

7.2 Umgang mit Blockaden, Widerständen und Machtungleichgewicht

7.3 Persönliche Aspekte in Gesprächen

**Literatur:**

- Becker, J. H./ Ebert, H./ Pastoors, S. (2018): Praxishandbuch berufliche Schlüsselkompetenzen. Springer, Berlin, ISBN 978-3-66254-924-7
- Bruno, T./ Adamczyk, G./ Bilinski, W. (2016): Körpersprache und Rhetorik. 3. Aufl., Haufe-Lexware, Freiburg, ISBN 978-3-64808-679-7.
- Flume, P. (2017): Die Kunst der Kommunikation – In Gesprächen und Vorträgen überzeugen. Haufe-Lexware, Freiburg, ISBN 978-3-64809-611-6.
- Hillmann, M. (2017): Das 1x1 der Unternehmenskommunikation. 2. Aufl., Gabler, Wiesbaden, ISBN 978-3-83494-688-1.
- von Kanitz, A./ Scharlau, C. (2015): Gesprächstechniken. 4. Aufl., Haufe-Lexware, Freiburg, ISBN 978-3-64807-251-6.
- Maier, M./Schneider, F. M./ Retzbach, A. (2012): Psychologie der internen Organisationskommunikation. Hogrefe, Göttingen, ISBN 978-3-84092-359-3.
- Preuß-Scheuerle, B. (2016): Praxishandbuch Kommunikation – Überzeugend auftreten, zielgerichtet argumentieren, souverän reagieren. 2. Aufl., Springer, Berlin, ISBN 978-3-83494-720-8.
- Scharlau, C./Rossié, M. (2016): Gesprächstechniken. 3. Aufl., Haufe-Lexware, Freiburg, ISBN 978-3-64808-673-5
- Schulz von Thun, F. (2014): Miteinander reden 1. Rowohlt, ISBN 978-3-49917-489-6.
- Six, U./Gleich, U./Gimmler, R. (2007): Kommunikationspsychologie und Medienpsychologie. BELTZ, Weinheim, ISBN 978-3-621-27591-0.
- Weisbach, C.-R./ Sonne-Neubacher, P. (2015): Professionelle Gesprächsführung. 9. Aufl., DTV, ISBN 978-3-42350-947-3.

**Prüfungsleistung:**

Fachpräsentation

**Zeitaufwand Studierende (in Std.): 150**

Selbststudium (in Std.): 90

Selbstüberprüfung (in Std.): 30

Tutorien (in Std.): 30

Wir verwenden Cookies, um Dir den bestmöglichen Service zu gewährleisten. Wenn Du auf dieser Website weitersurfst, stimmst du damit der Cookie-Nutzung zu.