

1



**DIOSKUR**  
Materialien zur Betriebswirtschaft




**Grundlagen Management II**  
Methoden und Instrumente

Volker Castor

1. Gesprächs- und Kooperations-techniken  
2. Betriebliche Gesprächssituationen  
3. Interkulturelle Gesprächs- und Verhaltensregeln  
4. Selbstmanagement

Grundlagen Management II

2



**Gliederung**

**1 Gesprächs- und Kooperationstechniken**  
Kommunizieren und Argumentieren, Präsentieren, Moderieren

**2 Ausgewählte betriebliche Gesprächssituationen**  
Konfliktmanagement und Mediation, Bewerbungsgespräche, Mitarbeitergespräche, Verkaufsgespräche

**3 Interkulturelle Gesprächs- und Verhaltensregeln**  
Begriffsbestimmungen, kulturelle Dimensionen, interkulturelles Lernen, interkulturelle Kompetenzen

**4 Selbstmanagement**  
Elementare Lern- und Arbeitstechniken, Zeitmanagement, Kreativitätstechniken, persönliche Entscheidungstechniken

Volker Castor

1. Gesprächs- und Kooperations-techniken  
2. Betriebliche Gesprächssituationen  
3. Interkulturelle Gesprächs- und Verhaltensregeln  
4. Selbstmanagement

Grundlagen Management II



1. Gesprächs- und Kooperations-techniken
2. Betriebliche Gesprächssituationen
3. Interkulturelle Gesprächs- und Verhaltensregeln
4. Selbst-management

**Grundlagen Management II**

## Literatur

**Birker, Klaus:**  
Managementtechniken und Organisation

**Schulz von Thun, Friedemann:**  
Miteinander reden 1 bis 3

**Seifert, Josef:**  
Visualisieren, Präsentieren, Moderieren

**Fisher / Ury / Patton:**  
Das Harvard-Konzept

**Hofstede, Geert:**  
Lokales Denken, globales Handeln

**Perlitz, Manfred:**  
Internationales Management

3

Volker Castor



1. Gesprächs- und Kooperations-techniken
2. Betriebliche Gesprächssituationen
3. Interkulturelle Gesprächs- und Verhaltensregeln
4. Selbst-management

**Grundlagen Management II**

## Download unter [www.dioskur.de](http://www.dioskur.de)



Herzlich willkommen bei [Dioskur.de](http://www.dioskur.de)

Auf den folgenden Seiten finden Sie Informationen, Materialien und Übungen zu meinen Vorlesungen und Veranstaltungen sowie Auszüge aus einigen Trainingsmaterialien.

Alle Unterlagen werden regelmäßig ergänzt und angepasst. Zu den jeweiligen Themengebieten habe ich für Sie eine Auswahl aus meinem aktuellen Trainingsprogramm zusammengestellt.


Alle Materialien stehen Ihnen selbstverständlich frei zur Verfügung - also ... bitte bedienen Sie sich

Viele Grüße  
Volker Castor  
Diplom-Betriebswirt (FH), Bankfachwirt

4

Volker Castor

5

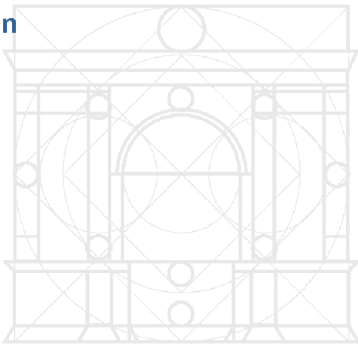


**1. Gesprächs- und Kooperations-techniken**

Kommunizieren  
Präsentieren  
Moderieren

**Gesprächs- und Kooperationstechniken**

- Kommunizieren und Argumentieren
- Präsentieren
- Moderieren



Grundlagen Management II

Volker Castor

6



**1. Gesprächs- und Kooperations-techniken**

**Kommunizieren**  
Präsentieren  
Moderieren

**Gesprächs- und Kooperationstechniken**

**Kommunizieren und Argumentieren**

Präsentieren


Moderieren



Grundlagen Management II

Volker Castor

7



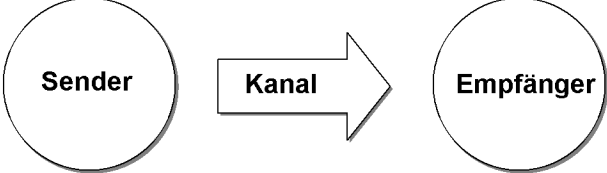
1. Gesprächs- und Kooperations-techniken

**Kommunizieren**

Präsentieren

Moderieren

**S-K-E - Modell**



Unter erfolgreicher Kommunikation ist im Modell die korrekte Informationsübermittlung von einem Sender über einen Kanal zum Empfänger zu verstehen.

Grundlagen Management II

Volker Castor

8



1. Gesprächs- und Kooperations-techniken

**Kommunizieren**

Präsentieren

Moderieren


**S-K-E - Modell**



Sender und Empfänger müssen den gleichen Code verwenden.

Grundlagen Management II

Volker Castor



1. Gesprächs- und Kooperations-techniken

**Kommunizieren**

Präsentieren

Moderieren

**Grundlagen Management II**

9


### S-K-E - Modell

X

們在做小孩子的時候都有點喜  
小,麻着...姐太...有金蒼蠅  
用月季的...上,標題云“  
倒的舞弄,名...棍”;又或用白  
刀將頭切...子便仍舊飛  
二千年前...孩已...這樣的玩  
蠅能夠傳染病菌,因此對於他們

„Fachchinesisch“ vermeiden!  
Ziel: Einfachheit und Verständlichkeit.

Volker Castor



1. Gesprächs- und Kooperations-techniken

**Kommunizieren**

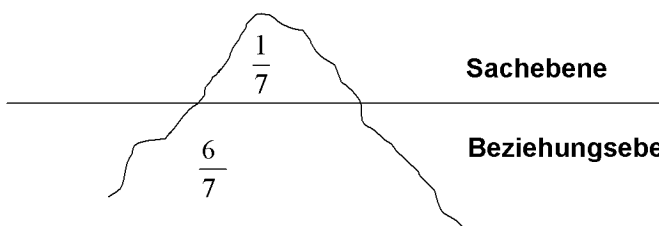
Präsentieren

Moderieren

**Grundlagen Management II**

10


### Eisbergmodell



Die Sachinformationen sind vermischt oder beeinflusst durch die Beziehungsebene der Kommunikationspartner.  
(Freud, Birkenbihl)

Volker Castor

11



1. Gesprächs- und Kooperations-techniken

**Kommunizieren**

Präsentieren

Moderieren

### Eisbergmodell

**Zusammenspiel von Sach- und Beziehungsebene:**


In der Kommunikation wird eine Wirkung hauptsächlich auf der Beziehungsebene erreicht.

Die Beziehungsebene lässt sich nicht abschalten!

Grundlagen Management II

Volker Castor

12



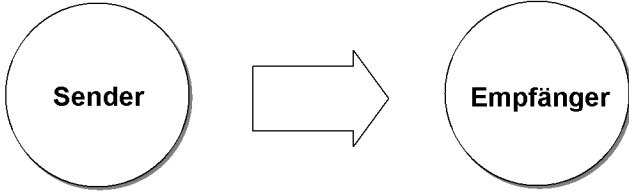
1. Gesprächs- und Kooperations-techniken

**Kommunizieren**

Präsentieren

Moderieren

### Die vier Seiten einer Nachricht



Sender → Empfänger

Grundlagen Management II

Volker Castor

13

**Die vier Seiten einer Nachricht**

1. Gesprächs- und Kooperations-techniken

**Kommunizieren**

Präsentieren

Moderieren

Grundlagen Management II

Friedemann Schulz von Thun:  
Der Sender übermittelt (absichtlich oder unbeabsichtigt) immer mehrere Botschaften gleichzeitig.

Volker Castor

14

**Die vier Seiten einer Nachricht**

1. Gesprächs- und Kooperations-techniken

**Kommunizieren**

Präsentieren

Moderieren

Grundlagen Management II

Beispiel / Quelle: Schulz von Thun

Volker Castor

15

**Die vier Seiten einer Nachricht**



Beispiel / Quelle: Schulz von Thun

1. Gesprächs- und Kooperations-techniken

**Kommunizieren**

Präsentieren

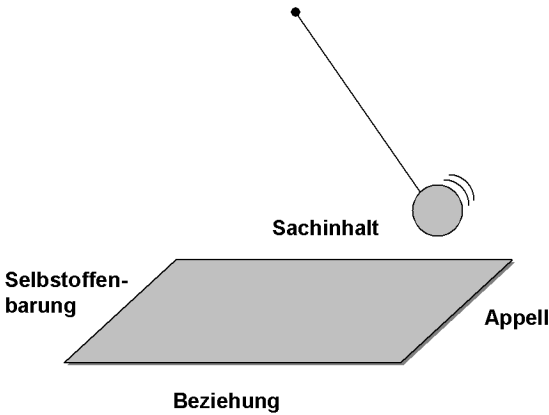
Moderieren

Grundlagen Management II

Volker Castor

16

**Die vier Seiten einer Nachricht**



Sachinhalt

Selbststoffbarung

Appell

Beziehung

1. Gesprächs- und Kooperations-techniken

**Kommunizieren**

Präsentieren

Moderieren

Grundlagen Management II

Volker Castor