

Kommunikation – Fragen

Fragen zu „Kommunikation – Begriff und Modell“

1. Begründen Sie die Behauptung von Paul Watzlawick „Man kann nicht nicht kommunizieren“.
2. Was glauben Sie, welche Ziele der Kommunikation in Ihrem eigenen Leben (Privatleben, Berufsleben) am wichtigsten sind?
3. Ist Ihrer Ansicht nach Kommunikation ein- oder zweiseitig – und warum?
4. Versuchen Sie das Wort Kommunikation selbst zu definieren.
5. Begründen Sie die Behauptung: „Kommunikation ist ein wesentliches Element von allen Systemen.“
6. Worin besteht der Code beim ursprünglichen „Sender-Empfänger-Modell“?
7. Worin besteht bei einer Verkehrsampel der Zeichenvorrat?
8. Wie kann es im ursprünglichen „Sender-Empfänger-Modell“ zu Störungen kommen? Nennen Sie zwei Beispiele.
9. Nennen Sie zwei Beispiele menschlicher Kommunikation, die im ursprünglichen „Sender-Empfänger-Modell“ nicht berücksichtigt werden.
10. Warum ist der Erfolg eines Kommunikationsversuches von der Kommunikationssituation abhängig? Nennen Sie zwei Beispiele.
11. Nennen Sie zwei Beispiele aus dem Kundenverkehr, in denen die Beziehungsebene die Sachebene völlig überlagert.
12. Nennen Sie ein Beispiel aus dem Kundenverkehr, in dem Sender und Empfänger für die Informationsebene nicht denselben Code besitzen.
13. Nennen Sie Beispiele für Kommunikationsstörungen a) mit Fremden b) in der Familie c) im Freundeskreis d) mit Ausländern.
14. Begründen Sie die Behauptung, dass auch bei Gesprächen über sachliche Inhalte die Beziehungsebene wichtiger als die Sachebene ist.
15. Stellen Sie an einem Beispiel dar, wie ein Mensch sich aus einem bestimmten Input ein eigenes Bild der Realität „konstruiert“?
16. Stellen Sie an einem Beispiel dar, wie ein Mensch etwas anderes sagt als er eigentlich sagen wollte.
17. Mit dem Nürnberger Trichter wird eher scherzhaft eine mechanistische Weise des Lernens und Lehrens bezeichnet, der zu Folge ein Lehrer auch dem „Dümmsten“ alles beibringen könne.
Warum geht die „konstruktivistische Lerntheorie“ davon aus, dass dies nicht gelingen kann?
18. Was versteht die Theorie des Neurolinguistischen Programmierens unter der "inneren Landkarte" eines Menschen – und welche Bedeutung hat diese "innere Landkarte" für z.B. einen Bankkunden?
19. Glauben Sie, wie dies die Theorie des Neurolinguistischen Programmierens annimmt, dass jeder Mensch seine "innere Landkarte" und damit sein Verhalten jederzeit neu und beliebig „programmieren“ kann?
20. Warum kann es unter der Annahme eines realitätsnahen Kommunikationsmodells geradezu als „Wunder“ bezeichnet werden, wenn sich zwei bislang fremde Menschen verstehen?

Fragen zu „Kommunikation – Funktionsweise und Berufswelt“

1. Was meinen Shannon und Weaver mit a) Entschlüsselung b) Kanal?
2. Definieren Sie a) Signal b) Information.
3. Was versteht man unter a) Semantik b) Paralinguistik?
4. Nennen Sie vier Beispiele für nonverbale Kommunikation.
5. Analysieren Sie die letzte Werbemaßnahme Ihrer Bank mit Hilfe der sog. „Lasswell-Formel“. (ersatzweise: Toyota-Werbung <http://www.toyota.de/>)
6. Welche Behauptung stellt Paul Lazarsfeld in seinem Zweistufenmodell auf?

7. Was versteht man unter der „Illusion der Evidenz“?
8. Nennen Sie je ein Beispiel und das Ziel des Verhaltens a) anklagen b) beschwichtigen und c) rationalisieren in Gesprächen mit Ihrem Ausbilder nach Blockende über schlechte Schulnoten.
9. Definieren Sie „Verkaufsgespräch“.
10. Wie unterscheidet sich das Verkaufsgespräch von anderen Kommunikationsformen? (zwei Angaben)
11. Was versteht man unter „asymmetrischer Informationsdarstellung“?
12. Wofür steht das Akronym „AIDA“?
13. Nennen Sie je ein Beispiel für A, I, D und A am Beispiel eines konkreten Versuchs der Neukundengewinnung durch Ihre Bank.
14. Was kann man am AIDA-Modell kritisieren. Nennen Sie zwei Kritikpunkte.
15. Wofür kann man das AIDA-Modell auch heute noch gut nutzen? Nennen Sie zwei Beispiele.
16. In der Darstellung des AIDA-Modells auf Wikipedia finden sich zahlreiche Fremdwörter... (<http://de.wikipedia.org/wiki/AIDA-Modell>)
Was versteht man unter a) „systemisch“ b) „Kundenbindung“ c) „monokausalem Reiz-Reaktions-Modell“ d) „dialogorientierten Verkaufsmodellen“ e) „Käufermarkt“?
17. Was versteht man unter „ganzheitlicher Beratung“?
18. Welche Faktoren sind für den Erfolg eines Beratungsgesprächs ausschlaggebend, wenn man die Beobachtungen von Paul Watzlawick und Sigmund Freud zugrunde legt?
19. Was versteht man unter a) Management by Objectives b) Management by Exception? Nennen Sie die deutsche Definition und ein konkretes Beispiel.
20. Nennen Sie zwei Voraussetzungen für das Praktizieren von Management by Delegation in einem Unternehmen.

Arbeitsaufträge

- Erstellen Sie ein max. zweiseitiges Infoblattes über das AIDA-Modell mit mindestens einer Grafik, Quellenangaben und Linkempfehlungen, das mindestens die folgenden Informationen in verständlicher Sprache bietet: Wer ist der Erfinder des Modells? Was ist der Inhalt des Modells? Was wird an dem Modell kritisiert? Wo wird das Modell heute noch angewandt?
- Informieren Sie sich im Internet über das „Vier-Ohren-Modell“ und erstellen Sie hierzu eine PowerPoint-Präsentation. Konstruieren Sie hierzu zwei möglichst lustige Anwendungsbeispiele aus dem beruflichen und privaten Alltag.
- Präsentation zu Einzelaspekten des Beratungsverhaltens (z.B. Fragetechnik)
- Präsentation über ein Anlageprodukt (z.B. Bonus-Zertifikat)
- Abgabe eines Kurz-Statements zu ausgewählten Fragen (z.B. Wie schätzen Sie die weitere Börsenentwicklung ein – und warum?)