

Beck im dtv 50869

Kommunikation

Rede, Präsentation, Gespräch, Verhandlung, Moderation

von
Prof. Dr. Wolfgang Mentzel

1. Auflage

Kommunikation – Mentzel

schnell und portofrei erhältlich bei beck-shop.de DIE FACHBUCHHANDLUNG

Thematische Gliederung:

[Beck-Wirtschaftsberater im dtv](#)



Verlag C.H. Beck München 2007

Verlag C.H. Beck im Internet:
www.beck.de

ISBN 978 3 406 54510 8

Inhaltsübersicht

Vorwort	V
Inhaltsverzeichnis	IX
Teil A: Grundlagen der Kommunikation	1
Teil B: Mit anderen sprechen – Gespräch, Verhandlung, Moderation, Smalltalk	19
Teil C: Vor anderen sprechen – Sachvortrag, Präsentation, Gelegenheitsrede	161
Teil D: Visualisierung	239
Teil E: Der Körper spricht immer mit	259
Literatur- und Quellenverzeichnis	281
Sachverzeichnis	285



Inhaltsverzeichnis

Vorwort	V
Inhaltsübersicht	VII

Teil A: Grundlagen der Kommunikation	1
1. Kommunikation bedeutet mehr als reden und zuhören	1
2. So sieht's im Modell aus	3
3. Nachrichten enthalten mehr als reine Sachinformationen	6
4. Informationsverluste und Störungen	10
5. Verständlich kommunizieren	15

Teil B: Mit anderen sprechen – Gespräch, Verhandlung, Moderation, Smalltalk	19
1. Gesprächstechniken – Handwerkszeug für alle Gesprächsformen	19
1.1 Fragetechnik – Wer fragt, der führt	20
1.1.1 Die Fragetechnik ist vielseitig einsetzbar	20
1.1.2 Die wichtigsten Fragearten	21
1.1.3 Fragetechnik richtig einsetzen	27
1.2 Aktiv zuhören – Mit den Ohren überzeugen	28
1.2.1 Richtiges Zuhören hat viele Vorteile	29
1.2.2 So hören Sie richtig zu	30
1.2.3 So können Sie Ihr Zuhörvermögen trainieren	33
1.3 Umgang mit Einwendungen	34
1.3.1 Auf Einwendungen vorbereiten	34
1.3.2 Mit Einwendungen richtig umgehen	35
1.3.3 So können Sie auf Einwendungen reagieren	36
1.4 Durch Argumente überzeugen	41
1.4.1 Überzeugen statt überreden	41
1.4.2 Sicherheit durch Vorbereitung	42
1.4.3 Argumentationsformen und Argumentationstechniken	45
1.4.4 So setzen Sie Ihre Argumente erfolgreich ein	49

1.4.5	Unfaire Techniken abwehren	50
1.5	Weniger Informationsverluste durch Feedback	53
1.6	Persönlich formulieren durch Ich-Botschaften	57
1.7	Metakommunikation	59
1.8	Schlagfertigkeit	61
1.8.1	Souverän reagieren	62
1.8.2	Verbindliche Schlagfertigkeitstechniken	64
1.8.3	Aggressive Schlagfertigkeitstechniken	66
1.8.4	Notfalltechniken	68
1.8.5	Schlagfertigkeit hilft auch bei Killerphrasen	70
1.8.6	Schlagfertigkeit kann trainiert werden	71
2.	Zweiergespräch, Dialog, Verhandlung	77
2.1	Eine gute Vorbereitung ist die Basis für den Gesprächserfolg	77
2.1.1	Formulieren Sie eindeutige Gesprächsziele	78
2.1.2	Organisation und Rahmenbedingungen	81
2.1.3	Ist der Gesprächspartner vorbereitet?	82
2.1.4	Wichtige Gespräche schriftlich vorbereiten	82
2.2	Gesprächsdurchführung	82
2.2.1	Eröffnungsphase	84
2.2.2	Kerngespräch	85
2.2.3	Gesprächsabschluss	89
2.2.4	Gesprächsauswertung	90
2.3	Ausgewählte Gesprächssituationen	91
2.3.1	Mitarbeitergespräch	91
2.3.2	Vorstellungsgespräch	97
3.	Besprechungen und Konferenzen	101
3.1	Nutzen oder Zeitverschwendung	102
3.2	Besprechungsleiter und Besprechungsteilnehmer	104
3.2.1	Aufgaben des Besprechungsleiters	104
3.2.2	So können Sie als Teilnehmer zum Erfolg beitragen	105
3.3	Vorbereitung einer Besprechung	105
3.3.1	Ist die Besprechung überhaupt notwendig?	105
3.3.2	Inhaltliche Vorbereitung	106
3.3.3	Personelle Vorbereitung	109
3.3.4	Organisatorische Vorbereitung	109
3.3.5	Tagesordnung und Einladung	110

3.4	Durchführung einer Besprechung	111
3.4.1	Einleitungsphase	111
3.4.2	Diskussionsphase	114
3.4.3	Abschlussphase	118
3.5	Ergebnisse sichern – Protokollführung	119
4.	Moderation von Arbeitsgruppen	121
4.1	Was bedeutet Moderation	121
4.1.1	Die Rolle des Moderators	122
4.1.2	Fragetechnik und Visualisierung	124
4.2	Vorbereitung einer Moderationssitzung	126
4.2.1	Ziel	126
4.2.2	Teilnehmer	127
4.2.3	Dramaturgie	127
4.2.4	Rahmenbedingungen	128
4.2.5	Einladung	129
4.3	Durchführung einer Moderation	129
4.3.1	Einführungsphase	129
4.3.2	Arbeitsphase	132
4.3.3	Abschlussphase	133
4.3.4	Nachbereitung	134
4.3.5	Standardablauf	135
4.4	Moderationstechniken	135
4.4.1	Punktabfragen	137
4.4.2	Kartenabfragen	137
4.4.3	Clustern (Klumpenbildung)	140
4.4.4	Zuruffrage (Offene Stichwortabfrage)	141
4.4.5	Themenspeicher/Problemliste	141
4.4.6	Blitzlicht	142
4.4.7	Arbeit in Kleingruppen	142
4.4.8	Kennenlern-Pinnwand	143
4.4.9	Kreativitätstechniken	143
5.	Smalltalk	147
5.1	Smalltalk ist mehr als ein oberflächliches Geschwätz	148
5.2	Themen im Smalltalk	150
5.2.1	Ein gutes Smalltalk-Thema muss von allgemeinem Interesse sein	150
5.2.2	Darüber kann gesprochen werden	151

5.2.3	Diese Themen sind weniger geeignet	153
5.3	So läuft's im Smalltalk	155
5.3.1	Einstieg in einen Smalltalk	156
5.3.2	Mit Fragen das Gespräch führen	157
5.3.3	Gesprächspartner mit dem Namen ansprechen	159
5.3.4	Beenden und überleiten zum Sachgespräch	159

Teil C: Vor anderen sprechen – Sachvortrag, Präsentation,

	Gelegenheitsrede	161
1.	Es gibt zahlreiche Redeformen	161
2.	Vorbereitung von Sachvorträgen und Präsentationen	164
2.1	Vortragsziel und Zuhörer	164
2.2	Stoffsammlung	167
2.3	Kein Vortrag ohne Gliederung	170
2.3.1	Drei-Stufen-Schema	170
2.3.2	Neugier wecken durch eine mitreißende Einleitung	171
2.3.3	Es gibt viele Möglichkeiten, einen Vortrag zu beginnen	174
2.3.4	Das Kernproblem gehört in den Hauptteil	177
2.3.5	Ein starker Schluss beeindruckt	180
2.2.6	Statement/Kurzbeiträge	181
2.4	Sicherheit durch das richtige Manuskript	183
2.4.1	Frei sprechen anhand eines Stichwortmanuskripts	184
2.4.2	Stichwortmanuskript als Mindmap	187
2.4.3	Manuskriptreden sollten die Ausnahme bleiben	187
2.5	Visualisierung	188
2.6	Organisation und Umfeld	190
2.7	Generalprobe	192
3.	Überzeugend auftreten	194
3.1	Auf die richtige Sprache kommt es an	195
3.1.1	Fürs Hören sprechen	195
3.1.2	Wortwahl an den Zuhörern orientieren	196
3.1.3	Kurze Sätze werden besser verstanden	199
3.1.4	Redefiguren sorgen für Abwechslung	200
3.1.5	Dialektanklänge müssen kein Nachteil sein	206
3.2	Sprechtechnik	206
3.2.1	Artikulation	207
3.2.2	Lautstärke	208

3.2.3	Sprechtempo	208
3.2.4	Haben Sie Mut zu Pausen	209
3.2.5	Atemtechnik	210
3.3	Störungen beherrschen	211
3.3.1	Zeit gewinnen, wenn Sie hängen bleiben	211
3.3.2	Ein Versprecher kann vorkommen	213
3.3.3	Was tun bei Zwischenrufen?	213
3.3.4	Unruhige oder desinteressierte Zuhörer	215
3.3.5	Szenenapplaus und Schlussbeifall	215
3.3.6	Die Redezeit ist zu schnell vergangen	216
3.4	Mit Lampenfieber richtig umgehen	217
3.4.1	Was ist Lampenfieber?	218
3.4.2	Langfristig hilft Entspannung	219
3.4.3	Üben – sich rechtzeitig der Situation stellen	221
3.4.4	Rechtzeitig mit der Vorbereitung beginnen	222
3.4.5	Die letzte halbe Stunde vor dem Vortrag	222
3.4.6	Das Verhalten während des Vortrags	224
4.	Aussprache danach	225
4.1	Redner und Publikum profitieren von einer Aussprache	225
4.2	Auch die Aussprache muss vorbereitet sein	226
4.3	Diskussion einleiten	227
4.4	Mit Diskussionsfragen richtig umgehen	228
4.5	Schwierige Diskussionsbeiträge	230
4.6	Zusammenfassen und beenden	231
5.	So halten Sie eine gute Gelegenheitsrede	232
5.1	Formen der Gelegenheitsrede	232
5.1.1	Rahmenreden	233
5.1.2	Fest- und Geselligkeitsreden	235
5.1.3	Trauerreden	237
5.2	Die Gelegenheitsrede als Stegreifrede	237
Teil D: Visualisierung	239
1.	Was bedeutet Visualisierung?	239
2.	Warum Visualisieren?	241
3.	Medienauswahl	243
3.1	Tafel und Flipchart	243

3.2	Pinnwand	245
3.3	Overheadprojektor	246
3.4	Computergestützte Präsentation	248
3.5	Arbeitsunterlagen/Handouts	249
3.6	Medienauswahl an den Zuhörern orientieren	251
4.	So visualisieren Sie richtig	252
4.1	Darstellungsformen	252
4.1.1	Geschriebene Texte	252
4.1.2	Tabellen	253
4.1.3	Grafische Darstellungen	254
4.1.4	Bilder und Symbole	256
4.2	Gestaltungsregeln	257
Teil E: Der Körper spricht immer mit		259
1.	Die Körpersprache ist eine ehrliche Sprache	260
2.	Eine aufrechte Haltung demonstriert Sicherheit	262
3.	Verbale Aussagen werden durch Gestik verstärkt	267
4.	Die Mimik lässt Emotionen erkennen	270
5.	Der Blickkontakt ist die wichtigste Kontaktbrücke	272
5.1	Blickkontakt bei einem Vortrag	273
5.2	Blickkontakt im Gespräch	275
6.	Kleidung	277
7.	Distanzzonen	279
Literatur- und Quellenverzeichnis		281
Sachverzeichnis		285

