

Inhaltsverzeichnis

1.	Bedeutung, Problematik und Kosten der Kommunikation in Besprechungen	7
2.	Die Prozedur: Steuern, Beobachten und Analysieren von Besprechungen	17
2.1	Vorbereitung einer Besprechung: thematisch, personell, technisch.	18
2.1.1	Prüfliste zur Notwendigkeit einer Besprechung	18
2.1.2	Prüfliste zur thematischen Vorbereitung	18
2.1.3	Prüfliste zur personellen Vorbereitung	21
2.1.3.1	Bestimmen der Teilnehmer	21
2.1.3.2	Bilden einer Gruppe	24
	a) Wann lohnt sich das Arbeiten in einer Gruppe?	24
	b) Größe	24
	c) Merkmale einer guten Gruppe	25
	d) Vier Reifestadien einer Gruppe	26
	e) Regeln für offene Kommunikation in Gruppen	26
2.1.4	Prüfliste zur technischen Vorbereitung: Einladung, Raum	27
2.2	Aufbau und Ablauf einer Besprechung.	28
2.2.1	Die fünf Phasen einer Besprechung	28
2.2.2	Methoden zur Analyse des Aufbaus und Ablaufs von Besprechungen.	34
2.2.2.1	Das Einhalten der fünf Phasen einer Besprechung (mit Fragebogen zum Beobachten der fünf Phasen und Beobachtungsblatt).	34
2.2.2.2	Die individuelle Redezeit.	41
2.2.2.3	Die Häufigkeit und Verteilung von Wortmeldungen	42
2.2.2.4	Die Zahl der Unterbrechungen	42
2.2.2.5	Nicht berücksichtigte Wortmeldungen	45
2.2.2.6	Durcheinander-Reden verschiedener Teilnehmer	45
2.2.2.7	Fragen zum Beobachten und Auswerten der Prozedur in einer Besprechungsgruppe	47
2.2.2.8	Fragen zum Beobachten und Auswerten der Interaktion in einer Besprechungsgruppe	48
2.2.2.9	Bogen zum Beobachten einzelner Teilnehmer	53
2.2.2.10	Fragebogen zum Beobachten der Fragetechnik	54
2.2.2.11	Selbstkontrolle zum Verhalten in einer Besprechung	54
2.2.2.12	Fragebogen zum Ausfüllen durch die einzelnen Teilnehmer nach der Besprechung	55

2.2.3	12 Lenkungstechniken des Moderators	58
2.2.4	Visualisierung in Besprechungen.	61
2.2.4.1	Was ist „Visualisierung“?	61
2.2.4.2	Voraussetzungen für Visualisierung	65
2.2.4.3	Vorgehen beim Formulieren des Textes	68
2.2.4.4	Regeln und Instrumente der Visualisierung	68
2.2.4.5	Vorteile der Visualisierung	73
2.2.4.6	Ein Beispiel für praktische Anwendung visualisierter Kommunikation: Der Informationsmarkt	74
2.3	Das Protokoll	76
2.3.1	Warum Protokoll?	77
2.3.2	Anforderungen an den Protokollführer (mit Checkliste zum Beobachten des Protokollführers).	77
2.3.3	Protokollarten	79
2.3.4	Aufbau des Protokolls	80
2.3.5	Durchführung von Aufträgen und Beschlüssen: die Auftragsliste	81
	a) Aufbau einer Auftragsliste	81
	b) Überwachung der Aufträge	83
	c) Nachbereitung	83
3.	Zusammenfassende Prüfliste zum Verhalten und zur Technik in Besprechungen	84
4.	13 Testaufgaben zum Thema „Verhalten und Technik in Besprechungen“	88
5.	Wie gut habe ich Verhalten und Technik in Besprechungen verbessert? (Fragebogen)	97
6.	Literaturverzeichnis.	98