

Inhaltsverzeichnis

1.	Bedeutung und Problematik der Kommunikation in Besprechungen	7
2.	Die Prozedur: Steuern, Beobachten und Analysieren von Besprechungen	14
2.1	Vorbereitung einer Besprechung: thematisch, personell, technisch	15
2.1.1	Prüf-Liste zur Notwendigkeit einer Besprechung	15
2.1.2	Prüf-Liste zur thematischen Vorbereitung	15
2.1.3	Prüf-Liste zur personellen Vorbereitung	17
2.1.3.1	Bestimmen der Teilnehmer	17
2.1.3.2	Bilden einer Gruppe	19
	a) Wann lohnt sich das Arbeiten in einer Gruppe?	19
	b) Größe	20
	c) Merkmale einer guten Gruppe	20
	d) Vier Reifestadien einer Gruppe	20
	e) Regeln für offene Kommunikation in Gruppen	21
2.1.4	Prüf-Liste zur technischen Vorbereitung: Einladung, Raum	22
2.2	Aufbau und Ablauf einer Besprechung	23
2.2.1	Die fünf Phasen einer Besprechung	23
2.2.2	Methoden zur Analyse des Aufbaus und Ablaufs von Besprechungen	28
2.2.2.1	Das Einhalten der fünf Phasen einer Besprechung (mit Fragebogen zum Beobachten der fünf Phasen und Beobachtungsblatt)	29
2.2.2.2	Die individuelle Redezeit	35
2.2.2.3	Die Häufigkeit und Verteilung der Wortmeldungen	36
2.2.2.4	Die Zahl der Unterbrechungen	36
2.2.2.5	Nicht berücksichtigte Wortmeldungen	39
2.2.2.6	Durcheinander-Reden verschiedener Teilnehmer	39
2.2.2.7	Fragen zum Beobachten und Auswerten der Prozedur in einer Besprechungsgruppe	41
2.2.2.8	Fragen zum Beobachten und Auswerten der Interaktion in einer Besprechungsgruppe	42
2.2.2.9	Bogen zum Beobachten einzelner Teilnehmer	47
2.2.2.10	Fragebogen zum Beobachten der Fragetechnik	48
2.2.2.11	Selbstkontrolle zum Verhalten in einer Besprechung	49

2.2.2.12	Fragebogen zum Ausfüllen durch die einzelnen Teilnehmer nach der Besprechung	50
2.2.3	12 Lenkungstechniken des Moderators	52
	Anforderungen an den Moderator	53
2.2.4	Visualisierung in Besprechungen	55
2.2.4.1	Was ist „Visualisierung“?	55
2.2.4.2	Voraussetzungen für Visualisierung	57
2.2.4.3	Vorgehen beim Formulieren des Textes	61
2.2.4.4	Regeln und Instrumente der Visualisierung	61
2.2.4.5	Vorteile der Visualisierung	66
2.2.4.6	Ein Beispiel für praktische Anwendung der Visualisierung: Der Informationsmarkt	67
2.3	Das Protokoll	69
2.3.1	Warum Protokoll?	70
2.3.2	Anforderungen an den Protokollführer	70
	Checkliste zum Beobachten des Protokollführers	71
2.3.3	Protokollarten	72
2.3.4	Aufbau des Protokolls	73
2.3.5	Durchführung von Aufträgen und Beschlüssen: die Auftragsliste	74
3.	Zusammenfassende Prüfliste zum Verhalten und zur Technik in Besprechungen	77
4.	13 Testaufgaben zum Thema „Kommunikation in Besprechungen“	81
5.	Wie gut habe ich Verhalten und Technik in Besprechungen verbessert? (Fragebogen)	89
6.	Literaturverzeichnis	90