

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	3
1 Bedeutung, Problematik und Kosten der Kommunikation in Besprechungen	7
2 Die Prozedur in Besprechungen: Beobachten, Analysieren, Moderieren	21
2.1 Vorbereitung einer Besprechung: inhaltlich, personell, technisch	22
2.1.1 Prüfliste zur Notwendigkeit einer Besprechung	22
2.1.2 Prüfliste zur inhaltlichen Vorbereitung	23
2.1.3 Prüfliste zur personellen Vorbereitung	28
2.1.3.1 Bestimmen der Teilnehmer	28
2.1.3.2 Bilden einer Gruppe	31
2.1.4 Prüfliste zur technischen Vorbereitung: Einladung, Raum	38
2.1.5 Vorschlag für die Vorbereitung und Durchführung einer Besprechung	39
2.2 Ablauf einer Besprechung: Die fünf Phasen	40
2.3 Methoden zum Beobachten und zur Analyse des Ablaufs von Besprechungen	49
2.3.1 Das Einhalten der fünf Phasen einer Besprechung	50
2.3.2 Die individuelle Redezeit	58
2.3.3 Die Häufigkeit, Länge und Verteilung von Wortmeldungen, Unterbrechungen und nicht berücksichtigten Wortmeldungen	60
3 Die Interaktion in Besprechungen: Beobachten, Analysieren, Moderieren	61
3.1 Die Zahl der Unterbrechungen und andere negative Interaktionen	61
3.2 Nicht berücksichtigte Wortmeldungen	66
3.3 Durcheinanderreden der Teilnehmer	66
3.4 Effizienzanalyse: Die Qualität der Beiträge	69
3.5 Fragen zum Beobachten und Auswerten des Vorgehens in einer Besprechungsgruppe	73
3.6 Fragen zum Beobachten und Auswerten der Interaktion in einer Besprechungsgruppe	74
3.7 Fragen zum Beobachten einzelner Teilnehmer	80
3.8 Fragebogen zum Beobachten der Fragetechnik	81

3.9	Selbstkontrolle zum Verhalten in einer Besprechung	82
3.10	Fragebogen zum Ausfüllen durch die Teilnehmer nach der Besprechung	83
4	18 Lenkungstechniken des Moderators	87
5	Visualisierung in Besprechungen	95
5.1	Was ist Visualisierung?	95
5.2	Besprechung als Sitzung versus Besprechung als Begegnung	97
5.3	Voraussetzungen für Visualisierung/Raumgestaltung	99
5.4	Regeln und Möglichkeiten der Visualisierung	102
5.4.1	Die wichtigsten Regeln für wirkungsvolle Visualisierung	102
5.4.2	Möglichkeiten der Visualisierung	103
5.5	Vorteile der Visualisierung in strukturierten Fünf-Phasen- Problemlösungsbesprechungen	106
5.6	Ein Beispiel für praktische Anwendung visualisierter Kommunikation: Der Informationsmarkt	107
6	Das Protokoll/Der Protokollführer »neuer Art«	110
6.1	Warum Protokoll?	110
6.2	Anforderungen an den Protokollführer (mit Checkliste)	112
6.3	Protokollarten	114
6.4	Aufbau des Protokolls (mit praktischen Beispielen)	115
6.5	Durchführung von Aufträgen und Beschlüssen: Die Auftragsliste	121
7	Nachbereitung	123
Zusammenfassende Prüfliste zum Verhalten und zur Technik in Besprechungen		124
11 Testaufgaben zum Thema »Verhalten und Technik in Besprechungen«		129
Wie gut habe ich/haben wir Verhalten und Technik in Besprechungen verbessert?		137
Literaturverzeichnis		139
Über den Autor		140