

Inhaltsverzeichnis

1.	Bedeutung, Problematik und Kosten der Kommunikation in Besprechungen	9
2.	Die Prozedur: Steuern, Beobachten und Analysieren von Besprechungen	20
2.1	Vorbereitung einer Besprechung:	
	inhaltlich, personell, technisch	21
2.1.1	Prüfliste zur Notwendigkeit einer Besprechung	21
2.1.2.	Prüfliste zur inhaltlichen Vorbereitung	22
2.1.3.	Prüfliste zur personellen Vorbereitung	25
2.1.3.1	Bestimmen der Teilnehmer	25
2.1.3.2	Bilden einer Gruppe	28
	a) Wann lohnt sich das Arbeiten in einer Gruppe?	28
	b) Gruppengröße	29
	c) Merkmale einer guten Gruppe	29
	d) Vier Reifestadien einer Gruppe	29
	e) Regeln für offene Kommunikation in Gruppen	31
2.1.4	Prüfliste zur technischen Vorbereitung: Einladung, Raum	32
2.2	Ablauf einer Besprechung	32
2.2.1	Die fünf Phasen einer Besprechung	32
2.2.2	Methoden zur Analyse des Ablaufs von Besprechungen	40
2.2.2.1	Das Einhalten der fünf Phasen einer Besprechung (mit Fragebogen zum Beobachten der fünf Phasen und Beobachtungsblatt)	40
2.2.2.2	Die individuelle Redezeit	47
2.2.2.3	Die Häufigkeit und Verteilung von Wortmeldungen	49
2.2.2.4	Die Zahl der Unterbrechungen	49
2.2.2.5	Nicht berücksichtigte Wortmeldungen	53
2.2.2.6	Durcheinander-Reden verschiedener Teilnehmer	53
2.2.2.7	Fragen zum Beobachten und Auswerten der Prozedur in einer Besprechungsgruppe	55
2.2.2.8	Fragen zum Beobachten und Auswerten der Interaktion in einer Besprechungsgruppe	56
2.2.2.9	Bogen zum Beobachten einzelner Teilnehmer	62

2.2.2.10	Fragebogen zum Beobachten der Fragetechnik	63
2.2.2.11	Selbstkontrolle zum Verhalten in einer Besprechung	64
2.2.2.12	Fragebogen zum Ausfüllen durch die einzelnen Teilnehmer nach der Besprechung	65
2.2.3	13 Lenkungstechniken des Moderators Skala zum Beobachten des Moderators	68
2.2.4	Visualisierung in Besprechungen	72
2.2.4.1	Was ist „Visualisierung“?	72
2.2.4.2	Voraussetzungen für Visualisierung	75
2.2.4.3	Vorgehen beim Formulieren des Textes	79
2.2.4.4	Regeln, Hilfsmittel und Möglichkeiten der Visualisierung	79
2.2.4.5	Vorteile der Visualisierung	84
2.2.4.6	Ein Beispiel für praktische Anwendung visualisierter Kommunikation: Der Informationsmarkt	85
2.3	Das Protokoll	87
2.3.1	Warum Protokoll?	88
2.3.2	Anforderungen an den Protokollführer (mit Checkliste zum Beobachten des Protokollführers)	89
2.3.3	Protokollarten	91
2.3.4	Aufbau des Protokolls (mit praktischen Beispielen)	92
2.3.5	Durchführung von Aufträgen und Beschlüssen: die Auftragsliste	96
	a) Aufbau einer Auftragsliste	96
	b) Überwachung der Aufträge	97
2.4	Nachbereitung	98
3.	Zusammenfassende Prüfliste zum Verhalten und zur Technik in Besprechungen	102
4.	13 Testaufgaben zum Thema „Verhalten und Technik in Besprechungen“	104
5.	Wie gut habe ich Verhalten und Technik in Besprechungen verbessert? (Fragebogen)	113
6.	Literaturverzeichnis	114
	Zur Person des Verfassers	116