

HORST HANISCH

Das große Buch der
KOMMUNIKATION
und der
GESPRÄCHSFÜHRUNG
2100



Verhandeln und Argumentieren;
Überzeugen und Verkaufen;
Interviewen und Meetings leiten

Inhaltsverzeichnis

VORWORT

KOMMUNIKATION-VERSTEHEN UND VERSTANDEN WERDEN

Der (über)-lebenswichtige Austausch
miteinander

HINLEITUNG ZUM THEMA

ZIELFÜHRENDE KOMMUNIKATION

Harmonische Gespräche führen

KAPITEL 1- DIE ÜBERLEBENSWICHTIGE ZWISCHENMENSCHLICHE KOMMUNIKATION

DIE ÜBERLEBENSWICHTIGE KOMMUNIKATION DER MENSCHEN

DER VERBALE AUSTAUSCH

Sprachlich alle Hürden überwinden

*Ständige Kommunikation sichert
das gesellschaftliche Überleben*

*Voraussetzungen der
zwischenmenschlichen
Kommunikation*

WIE FUNKTIONIERT KOMMUNIKATION?

*Das Sender-Empfänger-Modell –
Wahr ist das, was B versteht; nicht
das, was A sagt*

*Vier Ohren der Nachricht in der
Kommunikation*

*Selbstkonzept des Empfängers –
Eigene Beeinflussung*

*Die Emotion auslösende
Bedeutung eines Wortes*

*Interaktive Kommunikation –
Überdenken verbaler
Äußerungen*

GENDER-SOZIALES GESCHLECHT

Alle Geschlechter einbeziehen

KAPITEL 2- EMPATHIE - AUTHENTIZITÄT - POSITIVE DIE POSITIVE UND VERSTÄNDNISVOLLE GRUNDEINSTELLUNG

EINFÜHLUNGSVERMÖGEN UND EINSTELLUNG

*Schwierigkeiten in der
Kommunikation vermeiden*

Positive Grundeinstellung

*Win-Win-Strategie – Ich bin ok – du
bist ok*

Lebensstrategie Win-Win

Lebensstrategie Win-Lose

Lebensstrategie Lose-Win

Lebensstrategie Lose-Lose

AUTHENTIZITÄT

*Ohne ‚Maske‘ auftreten -Sich nicht
verstellen müssen*

Aktives Zuhören

Kongruente Botschaft

Empathie

Gegenseitiger Respekt im Dialog

Ihr Verhalten im Gespräch

*Umgang mit Menschen, die
stottern*

*Die piepsige, schrille Stimme und
die voluminöse, dröhnende
Stimme*

KAPITEL 3- ALLE SINNESKANÄLE ANSPRECHEN - AUF STIMMUNGEN ACHTEN

ALLE SINNESKANÄLE NUTZEN

DAS ERGIBT SINN – MIT ALLEN SINNEN ARBEITEN

Wissen greifbar machen

Sinnesempfindungen einbringen

Gezielt ansprechen

*Wie der Gesprächspartner
ungewollt seine ‚Stimmung‘ verrät
– Psyche und Körper*

Gefühle extrem einbringen

KAPITEL 4- DER KÖRPER SPRICHT MIT - DAS SPIEGELN DER KÖRPERSPRACHE

DIE BEWEGTE SPRACHE DES KÖRPERS

DURCH KÖRPERSPRACHE LENKEN –
ÜBEREINSTIMMUNG ZEIGEN

Mit Händen und Füßen sprechen

GEMEINSAMKEIT SIGNALISIEREN

*„Spieglein, Spieglein an der Wand
– Ich will so sein wie Du“*

Das Monster wirkt bedrohlich

Positives und negatives Spiegeln

Spiegeln zu Gesprächsbeginn.

LÜGT DIE KÖRPERSPRACHE?

Oder lügt nur das gesprochene Wort?

Hinweise zur Deutung der Körpersprache

Reaktion auf Aktion

Beobachten und Gleichziehen

Stinkefinger und Victory-Zeichen

Lebhafter Einsatz von Gesten

Gestenverbinden

DER KÖRPER SPRICHT SEIT EWIGKEITEN

Versteckte Botschaften

Nonverbale Fragen und Antworten

KÖRPERDISTANZ – DISTANZZONEN

Distanz einhalten – Gebietsbereich

Distanzwolken

Privatdistanz und Un-Person

Gebietsbereich beachten

KAPITEL 5- DER ENTLARVENDE BLICK IN DIE AUGEN - GESICHTS - EMOTIONEN

MIMIK, BLICKKONTAKT, LÄCHELN

BLICKKONTAKT

„Schau mir in die Augen“

Lächeln -und trotzdem ein Bösewicht?

Das,echte‘ Duchenne-Lächeln

Action Units

Verräterische Mimik – Die 6 Grundemotionen

Weitere aussagekräftige Gesichtsemotionen

DIE VERRÄTERISCHE AUSRICHTUNG DER PUPILLEN

Erinnerung oder Fantasie?

AUGENKONTAKT HALTEN

Auf den Augen-Blick kommt es an

Die Wahrheit beugen – Der Blender

KAPITEL 6- DIE PROFESSIONELLE GESPRÄCHSFÜHRUNG – STRUKTUR DES GESPRÄCHSABLAUFS

DER WUNSCH NACH PROFESSIONELLER FÜHRUNG IM GESPRÄCH

DAS BEDÜRFNIS DES VERBALEN AUSTAUSCHS

Dialogformen – Vom Monolog zum Dialog

Der zwischenmenschliche Dialog

Dialogform Monolog

Dialogform Dialog

Dialogform Ansprache

Dialogform Aussprache

*Der ‚Rote Faden‘ im
Gesprächsaufbau und -ablauf*

GUT ORGANISIERT UND VORBEREITET

*Räumliche und inhaltliche
Vorbereitung für die
Gesprächsrunde*

Vorgehensweise klären

Handouts und Unterlagen

GESPRÄCHSBEDARF – ARTEN VON GESPRÄCHEN

Es gibt viel Bedarf, zu sprechen

*Kurzfristige Gesprächsplanung und
-Umsetzung*

Strukturierte Gesprächsführung

STRUKTUR DES GESPRÄCHSABLAUFS.

*Vorbereitung einer
Gesprächsrunde*

*Logische Bausteine im
Gesprächsverlauf*

*Die Nachbereitung nach einem
Gespräch*

KAPITEL 7- DISKUTIEREN - DEBATTIEREN - TALKEN

VIELFÄLTIGKEIT DES KOMMUNIKATIVEN AUSTAUSCHS

WISSEN, MEINUNG UND ERFAHRUNG AUSTAUSCHEN

LET'S TALK

Verhalten der Gesprächsleitung

Die Moderations-Karte

*Lebhafte aber gut organisierte
Gesprächsrunden*

1. Diskussionsrunde

*False Balance – Mediale
Verzerrung*

2. Die Talk-Runde

Podiums-Diskussion

3. Der Polit-Talk

4. Das Streitgespräch

5. Debatte

6. TV-Duell

Die Gesprächsrunde eröffnen und schließen

Flott moderiert

KAPITEL 8- DIE 5 PHASEN DER GESPRÄCHSFÜHRUNG DIE 5 ERFOLGREICHEN SCHRITTE DER MODERATION

PROBLEM – ANALYSE – ENTSCHEIDUNG – LÖSUNG-
ZIEL

*Kommen Sie zügig zum Ziel –
Realistische Zielsetzung*

Die eigene realistische Zielsetzung

DIE FÜNF PHASEN EINER GESPRÄCHSRUNDE

Das Fünf-Phasen-Modell

*Der Fünfsatz – In fünf Phasen zum
Ziel*

*Persönliches Phasen-Modell nach
einem schlimmen Erlebnis*

DAS BRAINSTORMING – SCHNELL NEUE GEDANKEN
FINDEN

Gedankenblitze einfangen

*Das Brainstorming – Ideen
sammeln und werten – Phase 4*

KAPITEL 9- FAIRNESS-UMGANG - DIPLOMATIE - GEWALTFREIE KOMMUNIKATION VERSUS KRIEGERHETORIK

KRIEGERISCHE KOMMUNIKATION

DER MENSCHLICHE MONOLOG

*Aggressive Rhetorik – mit
Kampfhandlungen drohen*

*Positive Einstellung im Gespräch
Empathische Kommunikation
zwischen Diskussionsleitung und
Teilnehmenden*

Diplomatie

*Gegenseitiger Respekt in
Gesprächsrunden*

GESPRÄCHS-ETIKETTE

Gesprächs-Knigge

FAIRE UND GEWALTFREIE KOMMUNIKATION

Kommunikativen Erfolg erzielen

„Hör mal zu!“

Euphemismus – Schönmalerei

Durch Gemeinsamkeiten lenken

KAPITEL 10- VERSTEHEN - VERTRAUEN - VERTRAGEN - VERHANDELN - VERKAUFEN

DIE 5 WICHTIGEN VS BEIM VERKAUF

VERHANDLUNGSTECHNIKEN UND VERKAUF

Das Fünfeck der 5 Vs beim Verkauf

Verstehen

Vertrauen

Vertragen

Verhandeln

*Gehaltsverhandlung im
Bewerbungsgespräch*

Verkaufen

DIE GESPRÄCHSFÜHRUNG ÜBERNEHMEN

Austricksen unfairer Manipulation

Nonverbale Gesprächsübernahme

UNFAIRE TECHNIKEN IM GESPRÄCH

Fairness? Wo gibt es die?

- 1. Mit sexuellen Reizen spielen*
- 2. Warten lassen*
- 3. Strategische Sitzposition*
- 4. Unbequeme Sitzfläche*
- 5. Nichts zu Trinken anbieten*
- 6. Raum überhitzt oder unterkühlt*
- 7. Delegationskreis zu groß*
- 8. Gesprächspartner ohne Entscheidungsbefugnis*
- 9. Später dazukommen*
- 10. Ständige Unterbrechungen*
- 11. Falsche Anrede*

ABERGLAUBE – UND SEIN EINFLUSS AUF VERHANDELN

*Die tödliche 4 und die
unglückliche 13*

Gegenzauber – „Toi, toi, toi“

KAPITEL 11- SCHLAGFERTIG ARGUMENTIEREN SCHLAGFERTIG UND ÜBERZEUGEND ARGUMENTIEREN

LOGIK, ARGUMENTE UND DIE ‚ALTEN‘ GRIECHEN

Blick in die Vergangenheit

Das elenktische Verfahren

Sokrates – Logisch bis in den Tod

Protagoras – Homo-mensura-Satz

Die Bedeutung der Sophisten
Plato(n) und der Dialog
Aristoteles und die Logik
Das System des Status –
Hermagoras von Temnos
Genus rationale (Bereich der
Argumentation)
Genus legale (Steuerung der
Auslegung von juristischen Texten)
Scholastik – Karl der Große und
die Schulen
Thomas von Aquin
Friedrich Hegel und die Dialektik

ARGUMENTATION

„Das ist doch kein Argument!“
Fehlerhafte Argumente
Argumentations-Typen
Erster Argumentations-Typ: Full-
Power-Argument
Full-Power: Logischer Beweis
Zweiter Argumentations-Typ: High-
Power-Argument
1. Verallgemeinerungs-Argument
2. Vergleichs-Argument
Dritter Argumentations-Typ: Low-
Power-Argument
1. Indizien-Argument
2. Autoritäts-Argument
3. Analogie-Argument

4. Beispiel-Argument

5. Regel-Argument

Vierter Argumentations-Typ: No-Power-Argument-Scheinargument

1. Killerphrase – Totschlag Argument

2. Solidaritäts-Argument

3. Tabuisierungs-Argument

4. Traditions-Argument

5. Garantie-Argument

Red Herring – Der Rote Hering

Aufstellung von Argumenten

Genügend argumentiert?

KAPITEL 12- MISSVERSTÄNDNIS - GERÜCHT - SCHULDZUWEISUNG

RECHT HABEN VERSUS SCHULD SEIN

SCHULDZUWEISUNG

„Du bist schuld!“

DAS ENTSTEHEN VON MISSVERSTÄNDNISSEN UND GERÜCHTEN

Der Gerüchtetest

Intrige

Hilfreiche Kommunikations-Strategien... und die Vermeidung von Missverständnissen

Gezielt Missverständnisse erzeugen?

ENTSCHULDIGUNG UND VERZEIHUNG

„Pardon!“

KAPITEL 13- BEDÜRFNISSE DES GESPRÄCHSPARTNERS ERKENNEN - VERGEWISSEN - NACHFRAGEN - KLÄREN

AUF DIE BEDÜRFNISSE DES GESPRÄCHSPARTNERS EINGEHEN

VERSTEHEN UND VERSTEHEN WOLLEN

Das Einfühlungsvermögen hilft

Was will der andere?

Kommunizieren auf ‚allen Ebenen‘

KRITISCHE EINWÄNDE IM VERKAUFGESPRÄCH

*Geschickt Zweifel und Kritik
begegnen*

Reaktion auf Nachfragen

Authentische Umsetzung

*Rhetorisch ungeschickte Wörter
durch sinnvolle ersetzen*

VERGEWISSEN, NACHFRAGEN, KLÄREN

Techniken der Rückkopplung

Rückkopplung 1: Paraphrasieren

Rückkopplung 2: Aktives Zuhören

Rückkopplung 3: Ich-Botschaften

Rückkopplung 4: Du-Botschaften

Rückkopplung 5: Fragetechniken

Grund des Zusammenkommens

KAPITEL 14- EINWÄNDE AUSHEBELN - TAKTIKEN GEGEN VERBALE LISTIGKEITEN

ÜBERZEUGENDER UMGANG BEI KRITISCHEN EINWÄNDEN

EINWÄNDEN BEGEGNEN – VERBALE ANGRIFFE GESCHICKT ABWEHREN

*Ein Zwischenruf ist eine
irritierende Kulturtechnik*

Gemeine und inhaltsleere Phrasen

Die destruktiven Killerphrasen

Die BIG-Methode

BIG-Geld-Bumerang-Methode

BIG-Geld-Isolier-Methode

BIG-Geld-Gegenfrage-Methode

BIG-Alter-Bumerang-Methode

BIG-Alter-Isolier-Methode

BIG-Alter-Gegenfrage-Methode

UMGANG MIT AGGRESSIV WIRKENDEN ZUHÖRERN

*Verbaler Angriff und gekonnte
Abwehr in Diskussionen*

EINWÄNDE ZUM EIGENEN VORTEIL DREHEN

Einwand-Methoden

*1. Rückfrage-Methode,
Gegenfrage-Methode*

2. Rückstell-Methode

3. Vorwegnahme-Methode

4. Vorteil-Nachteil-Methode.

5. Bumerang-Methode

6. Isolierungs-Methode

7. Divisions-Methode

8. Multiplikations-Methode

9. Offenbarungs-Methode

10. Ja-Aber-Methode

11. Ablenk-Methode

Genug abgelenkt?

TAKTIKEN GEGEN VERBALE LISTIGKEITEN

Fiese Taktiken

„Ich weiß was!“

Taktik und Gegen-Taktik

1. Unterbrechungs-Taktik

2. Großzügigkeits-Taktik

3. Laien-Taktik

4. Wissenschafts-Taktik

5. Fremdwort-Taktik

6. Ad-personam-Taktik

7. Versteckte Angriffe auf das Wissen

8. Verallgemeinerungs-Taktik

9. Phrasen-Taktik

10. Kompetenz-Taktik

11. Aufschub-Taktik

12. Verwirrungs-Taktik

13. Diversions-Taktik

14. Entweder-Oder-Taktik

15. Haupt-/Nebensache-Taktik

16. Salami-Taktik

Mit harten Bandagen gekämpft

KAPITEL 15- GESPRÄCHSKONFLIKTE VERMEIDEN - KONFLIKTLÖSUNGEN FINDEN

HARMONISCHE GESPRÄCHSFÜHRUNG OHNE KONFLIKTE

KONFLIKTABBAU UND KONFLIKTLÖSUNG

*Zwei Meinungen prallen
aufeinander*

Konflikteskalation

Die neun Konfliktstufen

KONFLIKTLÖSUNGEN

„Lass uns eine Lösung finden!“

KAPITEL 16- INTERVIEWS - UMFRAGEN - BEFRAGUNGEN

DIE MEINUNG DER BEFRAGTEN EINFANGEN

DIE UMFRAGE AUF DER STRASSE

Das Interview und die Umfrage

DURCH FRAGEN LENKEN

*Wer fragt, der führt – Mit Interesse
und interessant lenken*

*Befragungskonstruktion:
hart/weich*

*Befragungsfehler vermeiden –
Unfaire Befragung*

1. Unterforderung

2. Überforderung

3. Angst auslösen

4. Peinliche Situationen auslösen

5. Unbekanntes Wissen erfragen

6. Schachtelsätze verwenden

7. Antworten suggerieren

- 8. In die Länge ziehen*
- 9. Überrumpelung*
- 10. Gekoppelte Fragen*
- 11. Knebelnde Fragen*
- 12. Auftreten des Fragenden*
- 13. Arrogantes Auftreten*

FRAGETECHNIKEN – TRICKREICH ERFRAGEN

Welche Fragerichtung einschlagen?

- 1. Die offene Fragetechnik...*
- 2. Die reflektierende Fragetechnik*
- 3. Die richtungsweisende Fragetechnik*
- 4. Die evozierende (hervorrufende) Fragetechnik*

FRAGEARTEN: INFORMATION ODER TAKTIK?

„Sagen Sie mal,...“

Informationsfragen – Ich will's wissen

- 1. Geschlossene Frage*
- 2. Offene Frage*
- 3. Halboffene Frage (Cluster Frage) oder Multiple Choice Frage*

Taktische Fragen – Ich will manipulieren

- 1. Die rhetorische Frage (Scheinfrage)*
- 2. Gegenfrage*
- 3. Alternativ-Frage*

4. *Suggestiv-Frage*
5. *Übereinstimmungs-Frage.*
6. *Kontroll-Frage*
7. *Ja-Antwort-Frage*
8. *Taraktische Frage (Verwirrende oder beunruhigende Frage)*
9. *Die akademische Frage*

SPANNUNGSBOGEN AUFBAUEN

Ehrlich gefragt – Ehrlich gesagt
Die Dramaturgie des Fragebogens
Der Erfolg versprechende Aufbau des Fragebogens
Die Umfrage – Vorbereitung
Manipulation im Fragetrichter
Die negative Konnotation des Wortes Manipulation

URTEILSVERWIRRUNGEN UND ANDERE

Klare Gesprächsstrategie beibehalten
Tricks erkennen und durchschauen

KAPITEL 17- JOURNALISTEN - INFORMATION - LÜGEN - KONFORMITÄT

DIE JOURNALISTEN UND DAS PROFESSIONELLE INTERVIEW

ARBEIT MIT DEN JOURNALISTEN

Information bildet
Neugierde ist eine Zier
Die Vorbereitung auf ein Interview

Wenn Sie interviewen

Die Veröffentlichung des Interviews

Wenn Sie interviewt werden

Die praktische Umfrage auf der Straße

Der Einstieg in die Umfrage

200 Lügen am Tag?

Weshalb lügt der Mensch?...

Konformität und Gruppenzwang

„Logik“ von Wahrheiten

KAPITEL 18- KOMMUNIKATION AUF DISTANZ - ONLINE-GESPRÄCHE

GESPRÄCHE AUS DISTANZ

VIRTUELLER KONTAKT

Online-Auftritt – Digitalisiertes Leben

DIGITALE ERSCHEINUNG

Ein „gutes“ Bild abgeben

Ausrichtung vor der Kamera

Gesichtsausdruck vor der Kamera

Achten Sie auf gute

Lichtverhältnisse

Optimale Position vor dem Monitor

Optimaler Blickkontakt zum Gesprächspartner

Optimaler Einsatz der Körpersprache

CHARISMA, EINE BEGEHRENSWERTE GABE?

*Beeindruckende
Ausstrahlungskraft*

KAPITEL 19- PROFESSIONELLE MODERATION IN PRÄSENZ - MEETINGSUNDINTELE-MEETINGS

MODERATION IM BERUFLICHEN MEETINGS, PRÄSENZ UND ONLINE

PROFESSIONELL DURCHGEFÜHRTE UND REGELMÄSSIG
STATTFINDENDE MEETINGS

Meetings planen und durchführen

MEETING-KULTUR

„Ich muss zum Meeting!“

Die Teilnehmenden im Meeting

Die Teilnehmenden treffen ein

*Die Rolle des Moderators/der
Moderatorin*

Das Meeting eröffnen und führen

Gesprächslenkung im Meeting

Spielregeln im Meeting

Das Meeting beenden

Meeting erfolgreich umgesetzt

TELE-MEETINGS – VIDEOKONFERENZEN – ONLINE-
AUSTAUSCH

Das digital geführte Meeting

INDEX

KNIGGE ALS SYNONYM UND ALS NAMENSGEBER

UMGANG MIT MENSCHEN

Adolph Freiherr Knigge

Vorwort

Kommunikation - Verstehen und verstanden werden

Wenn alle Menschen nur dann redeten, wenn sie etwas zu sagen haben, würden sie bald den Gebrauch der Sprache verlieren.

William Shakespeare, engl. Dramatiker (1564 - 1616)

Der (über)-lebenswendige Austausch miteinander

Eine entscheidende Basis des zwischenmenschlichen Zusammenlebens bildet die Kommunikation. Ohne Kommunikation könnte sich der Mensch nicht mitteilen, ein soziales Miteinander ist nicht vorstellbar.

Die Menschen haben es geschafft, fast alle Gegenstände, Vorkommnisse, Verhaltensmuster und so weiter mit Wörtern zu benennen.

Durch die geschickte Aneinanderreihung einzelner Wörter ergeben sich aussagefähige Sätze. Es kann verbal kommuniziert werden.

Oft unterschätzt: Neben dem gesprochenen Wort trägt die nonverbale Kommunikation, die Körpersprache, zu einem entscheidenden Teil der Kommunikation bei. So wird

manchmal behauptet, es werde „mit Händen und Füßen“ gesprochen.

Tja, auch die Stimme (Tonfall, Sprechgeschwindigkeit, Betonungen Sprechmelodie, Pausen) und die Stimmung beeinflussen den Austausch untereinander.

Eine schrille oder zu leise, eine sonore oder beruhigende Stimme – der Einfluss auf die Gesprächsatmosphäre und der erfolgreiche Ausgang des Gesprächs wird durch die Stimme deutlich beeinflusst.

Gesprächspartner können Dank verbaler, paraverbaler und nonverbaler Kommunikation ihre Ideen austauschen. Sie können verhandeln, sie können verkaufen und sie können auch manipulieren.

Sie können über Vergangenes, Gegenwärtiges und Zukünftiges sprechen. Ziele lassen sich festhalten, Strategien planen, Vor- und Nachteile können gegeneinander abgewogen werden.

Gesprächspartner können kreativ sein, sich über Mystisches austauschen und die Wahrheit ‚ins bessere Licht stellen‘, also schwindeln oder lügen. Sie können konstruktiv streiten, einander unterstützen, für einander eintreten.

Witz, Ironie und das ‚Sprechen zwischen den Zeilen‘ ist möglich. Es kann gelacht und sich an gemeinsam erlebte Erfahrungen erinnert werden. Wie vielfältig doch die Kommunikation sein kann.

Kommunikative Missverständnisse

Immer wieder entstehen ungewollte Missverständnisse, die zu Unstimmigkeiten, Streit oder bösartigen Konflikten – ja bis zu kriegerischen Auseinandersetzungen – führen können.

„Ich habe recht! Ich verhalte mich richtig. Also hast du unrecht!“ Ist das so, oder handelt es sich nur um unterschiedliche Betrachtungsweisen, verschiedene Werte, Vorstellungen aufgrund der sozialen Prägung?

Sich verständlich austauschen zu können ist fast schon eine Kunst.

Natürlich gibt es auch unterschiedliche Ansichten. Aufgrund der unendlich vielen Möglichkeiten der Kombination von Wortteilen und Wörtern und bewusster sowie unbewusster Zweideutigkeit kann es weiterhin zu irreführendem Verständnis kommen.

Beispielsweise wurde den Verantwortlichen in der Corona-Pandemie (ab 2020) immer wieder vorgeworfen, durch mangelnde Kommunikation destruktiv vorgehenden Kritikern, Impfskeptikern und Systemgegnern ungewollt Argumente für deren Ansichten geliefert zu haben.

Ja, zeitweise schien es sogar zu einer Art Boykott gegen einen bestimmten Impfstoff gekommen zu sein, da die Kommunikation zur Wirksamkeit und über mögliche Risiken ‚unglücklich‘ verlief. Die daraus folgende Impfverweigerung kostete unter Umständen dem einen oder anderen das Leben.

Ist eine verständliche Kommunikation tatsächlich lebensnotwendig?

Schadet eingeschränkte, fehlerhafte und manipulierte Kommunikation der wirtschaftlichen, gesellschaftlichen, politischen, kulturellen und gesundheitlichen Weiterentwicklung – bis hin zum Überleben?

Verständlich kommunizieren

So scheint es mehr als sinnvoll und wichtig, sich dem Thema über zwischenmenschlichen Kommunikation beziehungsweise Gesprächsführung intensiver zu widmen.

Die thematischen Inhalte zum Bereich Soft Skills, Rhetorik, Kommunikation sind in der Buchreihe der ‚Big 5‘ erfasst.



Das vorliegende Buch „Das große Buch der Kommunikation und Gesprächsführung²¹⁰⁰“, ist ein Schwesternbuch zu, „Das große Buch der Rhetorik²¹⁰⁰“, „Trickreiche Rhetorik²¹⁰⁰“, „Körpersprache – Lüge, Verrat, Macht²¹⁰⁰“ und „Soft Skills-Knigge²¹⁰⁰“.

Da die Themen der 5 Bücher thematisch miteinander verknüpft sind beziehungsweise ineinandergreifen, bleiben manche Überschneidungen nicht aus.

Einige Teile des vorliegenden Textes sind in dem einen oder anderen Ratgeber aus der Reihe „Das kleine Handbuch der Rhetorik²¹⁰⁰“ zu finden – für diejenigen, die nur ein bestimmter Bereich der Rhetorik interessiert.

Die Zahl 2100 im Titel steht dabei für das 21. Jahrhundert, was die Aktualität der Themen unterstreicht. Diese entsprechen den heutigen Anforderungen im beruflichen wie auch im gesellschaftlichen Umgang miteinander.

Das gilt für den präsenten Austausch vor Ort wie auch für die Online-Kommunikation über diverse Programme.

Das vorliegende Buch geht auf folgende Themen ein.

1. Die überlebenswichtige zwischenmenschliche Kommunikation
2. Empathie – Authentizität – Positive Grundeinstellung
3. Alle Sinneskanäle ansprechen – Auf Stimmungen achten
4. Der Körper spricht mit – Das Spiegeln der Körpersprache
5. Der entlarvende Blick in die Augen – Gesichts-Emotionen
6. Die professionelle Gesprächsführung – Struktur des Gesprächsablaufs
7. Diskutieren – Debattieren – Talken
8. Die 5 Phasen der Gesprächsführung
9. Fairness – Umgang – Diplomatie – Gewaltfreie Kommunikation versus Kriegsrhetorik
10. Verstehen – Vertrauen-Vertragen – Verhandeln – Verkaufen
11. Schlagfertig argumentieren
12. Missverständnis – Gerücht – Schuldzuweisung
13. Bedürfnisse des Gesprächspartners erkennen – Vergewissern – Nachfragen – Klären
14. Einwände aushebeln – Taktiken gegen verbale Listigkeiten
15. Gesprächskonflikte vermeiden – Konfliktlösungen finden
16. Interviews – Umfragen – Befragungen
17. Journalisten – Information – Lügen – Konformität
18. Kommunikation auf Distanz – Online-Gespräche
19. Professionelle Moderation in Präsenz-Meetings und in Tele-Meetings

Liebe Leserin, lieber Leser, ich wünsche Ihnen viel Kurzweil beim Eintauchen in die hochinteressante Thematik der vielschichtigen Kommunikation und der vielseitigen Gesprächsführung.

Ich wünsche ein gutes Gelingen bei Ihren Interviews, zukünftigen Gesprächsrunden, Meetings, Verkaufsgesprächen und anderen kommunikativen Herausforderungen.

Auf dass Sie in Zukunft all das, was Sie ‚verkaufen‘ wollen, kommunikativ professionell, aber doch menschlich und vor allem überzeugend umsetzen.

Viel Erfolg bei der Vertiefung bestehenden Wissens und beim erfolgreichen Einsatz im Berufsleben.

Horst Hanisch

Danke:

Ich will nicht viel ‚drum herumreden‘, aber, wie es sich offensichtlich für (gute?) Bücher gehört, ergreife ich hier die Möglichkeit, mich bei einigen Menschen, die mich psychisch und physisch bei der Realisierung dieses Projekts unterstützten, mit geschriebener Kommunikation zu bedanken.

Zu diesen Menschen gehören etliche Seminarteilnehmer, viele Studierende und Trainierende, die mir unzählige Beispiele in nicht mehr zählbaren Präsentationen, Workshops und Trainings zeigten, wie Kommunikation praktisch, gewinnbringend und effizient eingesetzt werden kann.

In etlichen Gruppendiskussionen, Moderationen und Interviews ergaben sich beim Training wertvolle Hinweise und Tricks für die praktische Umsetzung.

Weiterhin vergesse ich auch nicht all diejenigen Menschen, Bekannte und Freunde, die mir mit zahlreichen kleinen Ratschlägen und beachtenswerten Hinweisen wertvolle Unterstützung zum vorliegenden Thema gaben.

Hinleitung zum Thema

Zielführende Kommunikation

*Das Vertrauen gibt dem Gespräch mehr Stoff als der Geist.
François de La Rochefoucauld, frz. Moralist (1613 - 1680)*

Harmonische Gespräche führen

„Das sehen Sie ganz falsch!“, wirft der Gesprächspartner ein. „Sie müssen das absolut anders anpacken!“

Wer will mit solchen Schuldzuweisungen, Behauptungen oder Befehlen konfrontiert werden? Wer schafft es dann noch, ruhig zu bleiben, einen kühlen Kopf zu bewahren und nach außen hin gefasst zu bleiben?

Heißt es, mit allen Mitteln die eigenen Vorstellungen und Ziele auf Biegen und Brechen durchzusetzen, koste es, was es wolle?

Diese Art der Kommunikation gehört weder in diplomatische Verhandlungen, in knifflige Verkaufsgespräche, in entscheidende Bewerbungsgespräche, in dynamische Überzeugung-Pitches, in informative Pressegespräche, noch in kurzweilige Interviews oder spontane Dialoge.

Selbst bei fachlich komplett gegensätzlicher Meinung kann ein Gespräch trotzdem menschlich und harmonisch geführt

werden.

Gesprächspartner, die sich gleichwertig betrachten, gegenseitig wertschätzen und eine Win-Win-Strategie anstreben, kommen leichter zum Erfolg.

Sie können zufriedenstellende Ergebnisse vorweisen, sind glücklich mit ihrer Arbeit und steigern die (nicht nur eigene) Lebensfreude.

Im vorliegenden Buch werden Gesprächsrunden und Dialoge verschiedener Art betrachtet. In der Regel wird unterstellt, dass einige Menschen zusammentreffen, um sich auszutauschen, um ihre Meinung darzustellen – und – im positiven Sinne – zuzuhören, was der Gesprächspartner zu sagen hat.

Laut sein heißt nicht zwangsläufig recht haben

Manch ein Gesprächspartner hat sich als Ziel gesetzt, möglichst viel eigene Meinung zu vermitteln, ohne auf die Ideen oder Einwände anderer Rücksicht zu nehmen. Wer am lautesten schreit, muss noch lange nicht recht haben.

Wer die meisten Redebeiträge bringt, muss nicht zwangsläufig die besten Ideen sein Eigen nennen.

Es ist ohne weiteres denkbar und auch deshalb anzunehmen – und sogar richtig –, dass auch ruhigere Gesprächspartner, die sich nicht stark artikulieren können oder wollen, brillante Gesichtspunkte in eine Gesprächsrunde bringen können.

Geben Sie auch den introvertierten Teilnehmenden einer Gesprächsrunde die Chance, sich mitzuteilen. Der laut Schreiende oder sich zuerst Äußernde muss nicht zwangsläufig recht haben.

Damit die Aktiven beruhigt und die Passiven gestärkt werden können, kann die Gesprächsleitung aktiv werden.

Diese Person hat einige – entscheidende – Aufgaben in seriösen Gesprächsrunden zu übernehmen. Bei dem Thema Meeting wird von einem Moderator beziehungsweise einer Moderatorin gesprochen.

Die Moderation achtet nicht nur auf den Gesprächsinhalt und -ablauf, sondern auch auf das ‚Drumherum‘. Geschulte Moderatoren werden auch die räumlichen Gegebenheiten entsprechend der Zielsetzung herrichten (lassen), und sie werden auf die soziale Struktur der Gesprächsteilnehmer untereinander Rücksicht nehmen.

Das gilt in optimal moderierten Gesprächsrunden, wie sensibel geführten und zielorientiert vorgehenden Interviews.

„Das ist eine interessante Frage; aber lassen Sie mich eben mal...“

Ist es beneidenswert oder doch eher ärgerlich, wenn Interviewpartner aus der Politik, der Wirtschaft, der Wissenschaft, der Religion oder aus anderen Bereichen, auf die gestellten Fragen des Interviewers wunderbar wohlklingende Antworten geben, die aber – genau analysiert – überhaupt nichts mit der gestellten Frage zu tun haben?

Auf der einen Seite ärgert es, wie geschickt ausgewichen wird; auf der anderen Seite ist das Verhalten aus rhetorischer Betrachtungsweise hoch interessant, wie – rhetorisch geschickt – auf ein anderes Thema eingegangen wird, das der Interviewer nicht unbedingt ansprechen wollte.

Einige geschulte Journalisten und Journalistinnen schaffen es, den Befragten auf die ursprüngliche Frage zurückzulenken. Andere geben sich mit der ausweichenden Antwort zufrieden.