



DIOSKUR

Materialien zur Betriebswirtschaft

Kommunikationstraining

Argumentieren – Moderieren – Präsentieren

Volker Castor
Diplom-Betriebswirt (FH)
Bankfachwirt

Gliederung

1	Kommunizieren	Seite 4
1.1	Kommunikationsmodelle	Seite 4
1.1.1	Das Grundmodell der Kommunikation („S-K-E – Modell“)	Seite 4
1.1.2	Das Eisbergmodell der Kommunikation	Seite 4
1.1.3	Das Kommunikationsmodell nach Schulz von Thun	Seite 6
1.2	Nonverbale Kommunikation	Seite 10
1.2.1	Der Körper „produziert“ Sprache	Seite 10
1.2.2	Mimik	Seite 11
1.2.3	Gestik	Seite 12
1.2.4	Blickverhalten	Seite 13
1.2.5	Körperhaltung, Körperbewegung und Proxemik	Seite 13
1.2.6	Verbale und nonverbale Signale	Seite 14
1.3	Interaktion	Seite 17
1.3.1	Alltägliche Kommunikationssperren	Seite 17
1.3.2	Türöffner erfolgreich einsetzen	Seite 20
1.4	Argumentation in problematischen Fällen	Seite 24
1.4.1	Manipulation	Seite 24
1.4.2	Allgemeine Abwehrtechniken	Seite 26
1.4.3	Blockaden aufbrechen	Seite 29
2	Visualisieren	Seite 31
2.1	Sehen und Wahrnehmen	Seite 31
2.1.1	Warum Visualisierung ?	Seite 31
2.1.2	Wahrnehmung als aktiver Prozess	Seite 32
2.2	Formen und Muster	Seite 35
2.2.1	Die Gestaltgesetze	Seite 35
2.2.2	Der goldene Schnitt	Seite 38
2.3	Farbwirkungen	Seite 40
2.3.1	Farbtheorie und Farbsymbolik	Seite 40
2.3.2	Farbwirkungen bei Farbkombinationen	Seite 42
2.3.3	Farbharmonien und Farbkontraste	Seite 44
2.3.4	Farbgestaltung	Seite 45
2.4	Gestaltungselemente	Seite 47
2.4.1	Text als Gestaltungselement	Seite 49
2.4.2	Abbildungen als Gestaltungselement	Seite 50
2.4.3	Diagramme als Gestaltungselement	Seite 51
2.4.4	Listen und Tabellen als Gestaltungselement	Seite 54

3	Moderieren	Seite 55
3.1	Vorbereitung	Seite 55
3.1.1	Inhaltliche und persönliche Vorbereitung	Seite 57
3.1.2	Organisatorische Vorbereitung	Seite 62
3.1.3	Hilfsmittel und Moderationstechnik	Seite 66
3.2	Durchführung	Seite 72
3.2.1	Tipps zur Eröffnung einer Moderation	Seite 72
3.2.2	Tipps zur Arbeitsphase einer Moderation	Seite 74
3.2.3	Tipps zur Abschlussphase einer Moderation	Seite 77
3.2.4	Tipps zur Fragetechnik während einer Moderation	Seite 78
3.2.5	Tipps zum Umgang mit schwierigen Situationen	Seite 80
3.3	Methodik	Seite 84
3.3.1	Kennenlern-Matrix, Steckbrief und Erwartungsabfrage	Seite 84
3.3.2	Dynamische Tagesordnung und Themenspeicher	Seite 86
3.3.3	Brainstorming und Matrix	Seite 87
3.3.4	Problemanalyse und Ursache-Wirkungs-Diagramm	Seite 89
3.3.5	Mindmap und Strukturplan	Seite 91
3.3.6	Stimmungsbarometer und Blitzlicht	Seite 92
3.4	Nachbereitung	Seite 93
4	Präsentieren	Seite 94
4.1	Vorbereitung	Seite 94
4.1.1	Empfänger berücksichtigen	Seite 94
4.1.2	Struktur schaffen	Seite 96
4.1.3	Manuskript und Präsentationskarten vorbereiten	Seite 100
4.1.4	Persönliche Vorbereitung	Seite 103
4.1.5	Organisatorische Vorbereitung	Seite 108
4.2	Durchführung	Seite 118
4.2.1	Tipps zur Eröffnung einer Präsentation	Seite 118
4.2.2	Tipps zum Hauptteil einer Präsentation	Seite 121
4.2.3	Tipps zum Schluss einer Präsentation	Seite 128
4.2.4	Tipps zur Diskussionsrunde nach einer Präsentation	Seite 129
4.2.5	Umgang mit Einwänden und Kritik	Seite 131
4.3	Präsentationstechnik	Seite 135
4.3.1	Tafel und Whiteboard	Seite 135
4.3.2	Overheadprojektor	Seite 137
4.3.3	PC und Beamer	Seite 139
4.3.4	Film und Video	Seite 140
4.3.5	Tontechnik	Seite 141
4.4	Nachbereitung	Seite 143
	Literaturverzeichnis	Seite 144