

Sigrun Dahmer

# Kommunikations- Hacks

Brisante Gespräche meistern

Inklusive  
**Arbeits-  
hilfen**  
online



**HAUFE.**

# **Urheberrechtsinfo**

Alle Inhalte dieses eBooks sind urheberrechtlich geschützt.

Die Herstellung und Verbreitung von Kopien ist nur mit ausdrücklicher Genehmigung des Verlages gestattet.



## Ihre Arbeitshilfen zum Download:

Die folgenden Arbeitshilfen stehen für Sie zum Download bereit:

- Ice-Breaker-Themen für Business Smalltalk
- Schnellcheck Körpersprache
- Sprache der Macht: Push- und Pull-Technik im Vergleich
- Nützliche Redewendungen für die kooperative Gesprächsführung
- Effektive rhetorische Figuren
- Hilfreiche Moderationsmethoden
- Selbsttest: Wie verhalte ich mich bei schwierigen Gesprächen?

Den Link sowie Ihren Zugangscodes finden Sie am Buchende.



## Kommunikations-Hacks



Sigrun Dahmer

# Kommunikations-Hacks

Brisante Gespräche meistern

1. Auflage

Haufe Group  
Freiburg · München · Stuttgart

---

### **Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek**

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.dnb.de> abrufbar.

---

<b>Print:</b> ISBN 978-3-648-14093-2	Bestell-Nr. 10546-0001
<b>ePub:</b> ISBN 978-3-648-14095-6	Bestell-Nr. 10546-0100
<b>ePDF:</b> ISBN 978-3-648-14097-0	Bestell-Nr. 10546-0150

Sigrun Dahmer

#### **Kommunikations-Hacks**

1. Auflage, November 2020

© 2020 Haufe-Lexware GmbH & Co. KG, Freiburg

[www.haufe.de](http://www.haufe.de)

[info@haufe.de](mailto:info@haufe.de)

Bildnachweis (Cover): ©Krakenimages.com, Adobe Stock

Produktmanagement: Jamin Jallad

Lektorat: Newgen

Dieses Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Alle Rechte, insbesondere die der Vervielfältigung, des auszugsweisen Nachdrucks, der Übersetzung und der Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen, vorbehalten. Alle Angaben/Daten nach bestem Wissen, jedoch ohne Gewähr für Vollständigkeit und Richtigkeit.

---

# Inhaltsverzeichnis

Vorwort .....	11
<b>TEIL EINS</b>	
<b>Die Grundlagen: Angemessen kommunizieren .....</b>	<b>21</b>
<b>1 Der erste Eindruck zählt: Basiswissen Kommunikation .....</b>	<b>23</b>
1.1 Kommunikation ist unzuverlässig .....	23
1.2 Verstehen, was passiert: Kommunikationsmodelle .....	30
1.3 Aller guten Dinge sind drei: Die Funktionen von Sprache .....	32
1.4 Wortgefechte – Die üblichen Verdächtigen .....	33
1.5 Begrüßung und Vorstellung: Gut starten .....	38
1.6 Unternehmenskultur und wertschätzende Kommunikation .....	40
1.7 Experteninterview mit dem Grafikdesigner Karsten Geisler .....	42
<b>2 Ins Gespräch kommen: Kontakte knüpfen .....</b>	<b>45</b>
2.1 Einen guten ersten Eindruck machen .....	47
2.2 Gesprächsaufbau: Small Talk als Aperitif, Fakten im Hauptgang, Rapport zum Dessert .....	49
2.3 Brücken schlagen mit Business Small Talk .....	52
<b>3 Hemmende und förderliche Kommunikationstechniken .....</b>	<b>55</b>
3.1 Vor dem Gespräch: Mentale Vorbereitung .....	57
3.2 Der richtige kommunikative Rahmen .....	59
3.3 Grundlagen der kooperativen Gesprächsführung .....	61
3.4 Erste Hilfe, wenn das Gespräch außer Kontrolle gerät .....	65
3.5 Experteninterview mit dem Polizisten Dieter Kegel .....	72
<b>TEIL ZWEI</b>	
<b>Kompetenzen verfeinern: Souverän kommunizieren .....</b>	<b>79</b>
<b>4 Selbstbehauptung bei Konferenzen und Meetings .....</b>	<b>81</b>
4.1 Konferenzen oder Meetings planen .....	82
4.2 Am Anfang ein <i>Warming-Up</i> .....	86
4.3 Mittendrin: Das Fünf-Phasen-Modell für Argumentationen .....	87
4.4 Zum Schluss kommen: Vereinbarungen treffen .....	90

<b>5</b>	<b>Was Sie schon immer über Gruppendynamik wissen wollten</b> .....	<b>93</b>
5.1	Teamarbeit und Projektmanagement .....	96
5.2	Professionell Moderieren .....	99
5.3	Kommunikationstypen .....	101
5.4	Nonverbale Kommunikation und versteckte Hinweise .....	106
<b>6</b>	<b>Umgang mit Angst und Aggression</b> .....	<b>111</b>
6.1	Verschiedene Arten der Aggression .....	111
6.2	Die eigenen Ressourcen nutzen .....	114
6.3	Präsentationen: Lampenfieber .....	118
6.4	Experteninterview mit dem Schauspieler Axel Gottschick .....	121
<b>7</b>	<b>Kommunikation für Fortgeschrittene:</b>	
	<b>Fingerspitzengefühl bei schwierigen Gesprächen</b> .....	<b>129</b>
7.1	Das Vier-Ohren-Modell: Botschaften klug entschlüsseln .....	129
7.2	Das Vier-Schnabel-Modell: Botschaften klug verpacken .....	131
7.3	Gesprächsführung und Fehlerkultur .....	135
7.4	Experteninterview mit Klaus Otto, Heilpraktiker für Psychotherapie, Seniortrainer und Businesscoach .....	136
<b>8</b>	<b>Soft Skills: Agieren auf der Beziehungsebene</b> .....	<b>145</b>
8.1	Unser Zugehörigkeitsgefühl: Symmetrische Kommunikation .....	147
8.2	Bedürfnis nach Abgrenzung und Dominanz: Asymmetrische Kommunikation .....	150
8.3	Macht, um sie zur Gestaltung zu nutzen .....	153
8.4	Frauen zwischen Dominanz- und Harmoniestrategien .....	159
<b>9</b>	<b>On- und offline kommunizieren</b> .....	<b>163</b>
9.1	Mündliche Kommunikation .....	163
9.2	Schriftliche Kommunikation .....	164
9.3	Beziehungspflege in sozialen Netzwerken: Netiquette bei Xing, Facebook & Co. ....	166
<b>TEIL DREI</b>		
	<b>Profi-Level: Schlau kommunizieren</b> .....	<b>169</b>
<b>10</b>	<b>Masterclass: Schwierige Gespräche für Könner</b> .....	<b>171</b>
10.1	Gesprächslenkung bei Verkaufsgesprächen .....	172
10.2	Reklamationen: Umgang mit unzufriedenen Kunden .....	174
10.3	Beförderung: Effektiv mit dem Vorgesetzten kommunizieren .....	175
10.4	Ethik am Arbeitsplatz .....	177
10.5	Experteninterview mit dem Arzt Matthias Böhme .....	178

<b>11</b>	<b>Die Königsdisziplin: Reden halten</b> .....	185
11.1	Das ganze Paket muss stimmen .....	186
11.2	Haltung zeigen: Körpersprache und Stimmführung .....	190
11.3	Die Kür: im Dialog mit dem Publikum .....	193
11.4	Nach der Rede ist vor der Rede: Vor- und Nachbereitung .....	199
11.5	Oldies but Goldies: Grundsätze der klassischen Rhetorik .....	199
11.6	Dramaturgie: Mit Emotionen arbeiten: Storytelling .....	202
<b>12</b>	<b>Rettungsringe: Mächtige rhetorische Tools im Überblick</b> .....	207
12.1	Wer fragt, der führt: Fragetypen .....	209
12.2	Die Zauberformel .....	211
12.3	Die fünf Säulen der Kommunikation .....	213
	Ausblick .....	217
	Literaturverzeichnis .....	221
	Stichwortverzeichnis .....	223



---

# Vorwort

Liebe Leserin, lieber Leser,

Kommunikation ist nichts Abstraktes. Sie begegnet uns morgens am Frühstückstisch, gilt als Karrierefahrstuhl im Beruf und erleichtert uns abends nach der Arbeit, in geselliger Runde Stress abzubauen.

Und doch ist Kommunikation etwas Merkwürdiges: Wenn sie störungsfrei abläuft, wir uns angeregt mit jemandem austauschen, verhandeln und diskutieren, dann verschwenden wir keinen weiteren Gedanken an sie. In solchen Situationen wissen wir intuitiv, wie wir etwas mitteilen sollen, um richtig verstanden zu werden. Doch wenn es Probleme gibt, das Gespräch ins Stocken gerät oder es gar zu Konflikten kommt, dann fühlen wir uns schnell überfordert und überlegen fieberhaft, wie wir uns möglichst elegant wieder aus der Affäre ziehen können. Das ist der Zeitpunkt, an dem Kommunikationshacks ins Spiel kommen.

## Was sind Kommunikationshacks?

Hacks sind Tricks und Kniffe, durch die man ohne Umschweife sein Ziel erreicht. Computerfans sprechen hier auch von Lösungen, die »*quick & dirty*« funktionieren. Auf Gesprächsführung und Kommunikation übertragen geht es darum, bei Besprechungen schnell zu begreifen, was sich ereignet, die Mechanismen dahinter zu erkennen, um dann so effektiv wie möglich darauf reagieren zu können.

Doch das ist nicht alles: Hacks stehen auch für unkonventionelles Denken. Wir wollen unbefriedigende und festgefahrene Strukturen aufbrechen, denn das ermöglicht uns, den Weg für neue kommunikative Strategien frei zu machen. Dazu benötigen wir Hintergrundwissen, da uns Kommunikation so Einiges an Kenntnissen und Fertigkeiten abverlangt, um auch in brisanten Situationen souverän agieren zu können. Während wir uns im privaten Leben unsere Gesprächspartner weitgehend frei auswählen können, sind wir am Arbeitsplatz darauf angewiesen, mit Menschen zurechtzukommen, die wir uns nicht selbst ausgesucht haben. Obwohl manchmal schon das alltägliche Miteinander im Büro kommunikatives Fingerspitzengefühl erfordert, kommt der Berufsstress noch erschwerend als zusätzliche Herausforderung hinzu. Kein Wunder, dass unsere Gefühle überkochen, wenn wir eine unangenehme Unterhaltung führen müssen und plötzlich bemerken, dass die Stimmung umschlägt und das Gespräch außer Kontrolle zu geraten droht. Wer in dieser Situation schnell greifende kommunikative Hacks zur Hand hat, ist klar im Vorteil: Er lässt sich nicht aus der Ruhe bringen und vermag angemessen auf Schwierigkeiten zu reagieren.

### **Warum Kommunikationskompetenz unser Berufsleben erleichtert**

Auf den ersten Blick scheint es so, als ob am Arbeitsplatz hauptsächlich ausgewiesenes Fachwissen über unseren Erfolg entscheidet. Doch dieser Eindruck trügt. In Zeiten der Teamorientierung und der Vernetzung von Märkten nutzt uns das Detailwissen über komplexe Zusammenhänge wenig, wenn wir Schwierigkeiten haben, es unseren Kollegen verständlich mitzuteilen. Wer sich jedoch mit den Grundsätzen von Kommunikation vertraut gemacht hat, dem fällt es leichter, seine Fähigkeiten und Kenntnisse für andere nachvollziehbar darzustellen. Das klingt einfacher als es ist. Obwohl wir in den meisten Fällen mit sachlicher Expertise und Wissen über Gesprächsführung schon viel erreichen, dürfen wir nicht vergessen, auch auf die unterschiedlichen Bedürfnisse unserer Gesprächspartner einzugehen. Vorgesetzte, Kollegen, Kunden und Geschäftspartner tragen in der Regel widersprüchliche Erwartungen an uns heran, sodass es manchmal ein raffinierter Balanceakt sein kann, so miteinander zu reden, dass tragfähige Lösungen entstehen können. Tatsächlich beruht Kommunikation auf vielen unterschiedlichen Säulen und es ist es ein anspruchsvolles Unterfangen, den entscheidenden Aspekten in einer mitunter emotional aufgeheizten Stimmung gerecht werden zu wollen.

Dieses Buch wurde mit dem Ziel geschrieben, Sie dabei zu unterstützen, erfolgreich im Beruf zu kommunizieren. Aus diesem Grund erfahren Sie anhand vieler Beispielen aus der Praxis, wie Kommunikation funktioniert. Wir beschäftigen uns unter anderem mit Fragen wie diesen:

- Was kann ich tun, um besser verstanden zu werden?
- Was mache ich, wenn die Stimmung ins Negative kippt?
- Wie gehe ich mit Einwänden und Vorwürfen um?
- Wieso versteht mein Gegenüber mich überhaupt falsch?
- Welchen Einfluss hat der Status der Gesprächspartner auf die Unterhaltung?
- Wie gelingt ein überzeugender erster Eindruck?
- Wie überzeuge ich bei Gesprächen, bei denen viel auf dem Spiel steht?
- Wie zuverlässig lässt sich Körpersprache deuten?
- Wie spreche ich diskret vertrauliche, persönliche Themen an?
- Welche Rolle spielt das richtige Timing bei Konfliktgesprächen?

### **Warum sollten Sie Zeit in kommunikatives Know-how investieren?**

Die Antwort liegt auf der Hand: Weil es sich für Sie, unabhängig davon, in welcher Branche Sie tätig sind, auszahlen wird! Die Fähigkeit, Ideen und Projekte innerhalb und außerhalb eines Unternehmens verständlich und überzeugend darzustellen, ist eine Schlüsselqualifikation, die zu den wichtigsten »Soft Skills« überhaupt gehört. Wer weiß, wie man souverän off- und online Kontakte knüpft und sich versiert in Gesprächen mit Vorgesetzten, Kollegen und Kunden zu positionieren vermag, bringt seine Karriere in Schwung. Sowohl für Angestellte als auch für Freelancer ist Kommunikationsstärke somit eine der wichtigsten Kernkompetenzen, die Sie beherrschen sollten, wenn Sie im Beruf durchstarten möchten.

**Wie ich als Autorin zur Kommunikation gekommen bin**

Dieses Buch ist das Resultat meiner mehr als zwanzigjährigen Erfahrung als Vermittlerin kommunikativer Fähigkeiten. Nach dem Abitur ging ich als Au-pair-Mädchen in die USA. Dieses Jahr legte den Grundstein meiner Begeisterung für das geschriebene und gesprochene Wort und führte dazu, dass ich nach meinem Auslandsjahr Sprachen und Literatur in Köln studierte. Nach dem Studium trainierte ich Deutsche, die ins Ausland umzuziehen planten, und schulte gleichzeitig internationale Nachwuchs- und Führungskräfte während ihres Sprachaufenthalts hier bei uns in Deutschland. Diese Erfahrungen haben mir deutlich vor Augen geführt, dass die Bedeutung von Kommunikationsstärke als Schlüssel für ein erfolgreiches Miteinander gar nicht hoch genug eingeschätzt werden kann.

Mittlerweile arbeite ich als Gymnasiallehrerin in Köln. Im Jahr 2017 habe ich mich nebenberuflich noch zusätzlich an der Pädagogischen Hochschule in Freiburg zur lizenzierten Schreibberaterin ausbilden lassen. Seitdem blogge ich über neue Erkenntnisse aus Schreibberatung und Rhetoriktraining und informiere meine Leserinnen und Leser regelmäßig über Tipps und Tricks, um in Beruf und Alltag erfolgreicher zu kommunizieren. Außerdem gebe ich mein Wissen in Seminaren, Workshops und Coachings weiter und freue mich darüber, andere bei ihren Rede- und Schreibprojekten unterstützen zu können.

Das Wichtigste vorab: Kommunikationsstärke ist erlernbar. Die Fertigkeit, Ideen auf eine freundlich-selbstbewusste Art klar und verständlich auszudrücken, ist kein Wunderwerk, das nur besonders sprachbegabten und wortgewandten Mitmenschen vorbehalten bleibt, sondern kann von jeder Person, die ein wenig Zeit investiert, entwickelt werden. Wer sich aufmerksam mit dem kommunikativen Werkzeug beschäftigt, wird vermutlich schon bald bemerken, dass ihm oder ihr der berufliche Alltag insgesamt leichter von der Hand gehen wird. Insgesamt hoffe ich sehr, dass meine Begeisterung für Kommunikation auf Sie überspringt.

**Wie das Buch aufgebaut ist: Praxis, Praxis, Praxis**

Anders als in anderen Büchern über Kommunikation steht nicht der theoretische Überbau, sondern die Praxis im Zentrum. Ich stelle Ihnen verschiedene Kommunikationsmodelle vor und zeige Ihnen ganz konkret, wie Sie mit diesem Wissen unterschiedliche Handlungsalternativen für einige der im Berufsalltag typischen Konfliktsituationen entwickeln können. Sie erhalten somit Anregungen, die sich gleich nach dem Lesen zielorientiert in der Praxis umsetzen lassen. Der Übersichtlichkeit halber fasse ich die wichtigsten Ratschläge das ganze Buch hindurch in Form von *Hacks* und *Blindgängern* zusammen. Unter dem Schlagwort *Hacks* finden Sie Erfolg versprechende kommunikative Tipps und Tricks. Die *Blindgänger* hingegen sollten Sie lieber meiden, denn damit sind die vielen kommunikativen Fauxpas gemeint, die man besser weiträumig umgeht.

Da mir ein möglichst enger Praxisbezug wichtig ist, habe ich für dieses Buch eine Reihe von Interviews mit Experten aus unterschiedlichen Branchen geführt. Ich möchte mich an dieser Stelle bei meinen Interviewpartnern herzlich für ihre Offenheit bedanken. Ich habe es als eindrücklich und bereichernd empfunden, dass sie mir einen kurzen Einblick in ihren Berufsalltag gewährt haben. Darüber hinaus fand ich es mitunter sehr berührend zu hören, wie geschickt und einfühlsam sie in brisanten Gesprächssituationen vorgegangen sind. Auch Sie, liebe Leserinnen und Leser, werden von den Praxiserfahrungen meiner Interviewpartner profitieren, da sie die Chancen und Risiken bestimmter kommunikativer Strategien deutlich machen. So gibt Ihnen beispielsweise der Schauspieler Axel Gottschick Tipps gegen das Lampenfieber und der Arzt Matthias Böhme berichtet, wie er vorgeht, wenn er einem Patienten eine unangenehme Diagnose mitteilen muss.

Abschließend soll noch angemerkt werden, dass sich dieses Buch auf zweierlei Arten nutzen lässt. Für die Einsteigerinnen und Einsteiger unter Ihnen empfehle ich die Methode, das Buch Kapitel für Kapitel zu lesen, um so schrittweise einen allgemeinen Überblick und Verständnis für die größeren Zusammenhänge zu gewinnen. Fortgeschrittene können das Buch zusätzlich auch als Nachschlagewerk nutzen und sich sofort das Kapitel herausuchen, das Sie gerade am meisten anspricht. Wer also bereits mit einer konkreten Fragestellung an das Buch herangeht, wird sehen, dass ich Ihnen für eine Reihe von einschlägigen Situationen konkrete Handlungsempfehlungen bereitgestellt habe. Zur besseren Orientierung folgt ein kurzer Überblick darüber, wie das Buch aufgebaut ist.

### **Angemessen kommunizieren**

Im ersten Teil »Angemessen kommunizieren« können Sie sich ganz allgemein mit dem Thema Kommunikation vertraut machen und erhalten anhand diverser Praxisbeispiele einen Überblick über die grundsätzlichen »Bausteine« von Gesprächen. Am Ende jedes Kapitels finden Sie das Wichtigste noch einmal übersichtlich in Form von *Hacks* und *Blindgängern* zusammengefasst. Um das Ganze abzurunden, kommen der Designer Karsten Geisler und der Kölner Bezirkspolizist Dieter Kegel in Interviews zu Wort. Beide sind Spezialisten für eine jeweils unterschiedliche Seite von Kommunikation und Gesprächsführung. In diesem Teil lernen Sie, liebe Leser, metaphorisch gesprochen, zu schwimmen. Im zweiten Teil tauchen Sie anschließend tiefer in die Materie ein.

### **Souverän kommunizieren**

Im zweiten Teil »Souverän kommunizieren« wird das Thema Kommunikation in komplexeren Zusammenhängen behandelt: Schwerpunkt ist die Frage, wie man sich in Teams behauptet. Sie erfahren, welche Aspekte der Gruppendynamik Sie als Team-

player und in der Rolle eines Gruppenmoderators unbedingt beachten sollten. Des Weiteren lernen Sie verschiedene Modelle zur Darstellung psychologischer Bedürfnisse kennen und erhalten einen Einblick in das Kommunikationsquadrat von Schulz von Thun. Auch in diesem Teil bleibt die Theorie nicht Selbstzweck, sondern wird auf typische Situationen aus dem Berufsalltag zurückgeführt. Zwischendurch berichten Ihnen wieder zwei unterschiedliche Experten – diesmal sind es der Schauspieler Axel Gottschick und der heilpraktische Therapeut und Businesscoach Klaus Otto – welche Rolle Kommunikationsstärke in ihren Berufen spielt. Wenn Sie diesen Teil beendet haben, sind Sie bereit für die höchste Stufe, den Leistungsschwimmer.

### **Schlau kommunizieren**

Im dritten Teil »Schlau kommunizieren« geht es um besonders herausfordernde kommunikative Einzelsituationen: das Konfliktgespräch, die Beförderung, der Umgang mit schwierigen Kunden, das Halten einer Rede. Sie erhalten einen systematischen Überblick, was es alles bei der Planung und der Ausführung eines Vortrags zu beachten gibt. Darüber hinaus werfen wir einen Blick auf die Geschichte der Rhetorik und befassen uns mit dem *Storytelling*, das sich heutzutage großer Beliebtheit erfreut. Im Rahmen des Themas heikle Gespräche kommt übrigens erneut ein Experte zu Wort. Diesmal erläutert uns der Dortmunder Arzt Matthias Böhme die kommunikativen Schwierigkeiten, die ihm in seinem beruflichen Alltag begegnen.

Abschließend habe ich für Sie die stärksten Tools beim Führen von schwierigen Gesprächen noch einmal übersichtlich zusammengefasst, die wichtigsten Fachbegriffe im Überblick erläutert und die großen Zusammenhänge rekapituliert.

Bevor es nun mit einem Selbsttest losgeht, möchte ich noch eine Bemerkung zu Sprache und Gender machen. Der besseren Lesbarkeit wegen verwende ich in diesem Buch meist lediglich die verallgemeinernde männliche Form. Natürlich meine ich damit immer sowohl Männer als auch Frauen.

### **Wie kommunikationsstark sind Sie?**

Der nun folgende Selbsttest verfolgt zwei Ziele. Einerseits soll er Sie für die unterschiedlichen Aspekte von Kommunikation sensibilisieren, andererseits sollen Sie schon in wenigen Minuten ein Gespür dafür bekommen, in welchen Bereichen Ihre persönlichen Stärken und Schwächen liegen.

Zum schnelleren Feedback finden Sie die beste Antwort direkt unter der jeweiligen Frage. Wer dem Schummeln nicht widerstehen kann, sollte die Lösungen abdecken.

### **Kleiner Selbsttest**

**1. Sie entwerfen gerade Ihre Website und wollen Ihre Leserinnen und Leser auf der Homepage höflich begrüßen. Welche Variante ist richtig?**

- a) Herzlich Willkommen auf meiner Website.
- b) Herzlich willkommen auf meiner Website.

*Richtige Antwort: b*

*Auch wenn Sie oft die erste Variante lesen, entspricht nur die zweite Antwort den Regeln der deutschen Rechtschreibung.*

**2. Was ist beim ersten Eindruck am Wichtigsten?**

- a) der Inhalt dessen, was ich sage
- b) meine Stimme (Tonfall, Betonung, Artikulation)
- c) meine Körpersprache

*Richtige Antwort: c*

*Unsere Körpersprache spielt, einer psychologischen Studie aus den 1960er Jahren zufolge, eine bedeutendere Rolle als das, was wir bei der ersten Begegnung sagen.*

**3. Was hilft bei Lampenfieber?**

- a) ein tiefer Schluck aus der Whiskeyflasche
- b) gute Vorbereitung (auch vor dem Spiegel)
- c) den Text aufschreiben und auswendig lernen und vor der Rede immer wieder durchlesen

*Richtige Antwort: b*

*Warum Alkohol keine gute Idee ist, bedarf vermutlich keiner weiteren Erläuterung. Das auch bei Spitzensportlern beliebte »mentale Training« (Antwort b), ist auf jeden Fall die bessere Wahl. Vom Auswendiglernen eines gesamten Textes (Antwort c) ist jedoch abzuraten, da der Vortragende dann zu sehr an Formulierungen »klebt« und nicht mehr flexibel auf sein Publikum einzugehen vermag.*

**4. Was bedeutet das Kürzel »brb«?**

- a) Bin raus, bye
- b) be right back
- c) mir ist kalt

*Richtige Antwort: b*

**5. Sie schreiben eine E-Mail an Ihren Vorgesetzten.**

- a) Ich benutze Smileys, um verbindlicher zu wirken.
- b) Ich verzichte auf jegliche Art von Emoticons.
- c) Erst, wenn ich sehe, dass mein Vorgesetzter mit Emoticons arbeitet, setze ich ab und zu auch einmal eines.

*Richtige Antwort b (ggf. c)*

*E-Mails und SMS verführen dazu, einen privaten, emotionalen Ton anzuschlagen. Diese impulsive Herangehensweise ist am Arbeitsplatz aber nicht immer die beste Lösung, da es schnell unseriös wirkt. Interessanterweise erliegen deutlich mehr Frauen der Versuchung, ein Smiley einzubauen, als Männer.*

**6. Am Ende einer Präsentation ... (Mehrfachnennung möglich)**

- a) sollte ein ganz neues, schlagkräftiges Argument stehen.
- b) ergibt eine Zusammenfassung Sinn.
- c) fordere ich die Zuhörer zu einer Handlung auf.

*Richtige Antworten: b und c*

*Es ist unklug, gegen Schluss noch ein »neues Fass« aufzumachen (Antwort a). Ratsamer ist es, die letzten losen Enden zu verbinden, da das von den Zuhörenden als stimmiger empfunden wird. Auch der berühmte »call to action« (Antwort c) ergibt an dieser Stelle Sinn.*

**7. Sprechen Frauen anders als Männer?**

- a) Nein.
- b) Ja.
- c) Vielleicht.

*Richtige Antwort: b*

*Dass Frauen anders als Männer sprechen, ist durch viele Studien bewiesen worden. Diskussionen gibt es lediglich über die Ursachen, die Bewertung und die Alternativen.*

**8. In welchem Satz wird das Stilmittel der Alliteration verwendet?**

- a) Milch macht müde Männer munter.
- b) Du bist so stachlig wie eine Rose.
- c) Ende gut, alles gut.

*Richtige Antwort: a*

*Die Alliteration, auch Stabreim genannt, ist ein Stilmittel, das mehrere Wörter mit demselben Anfangslaut beginnen lässt. Es wird verwendet, damit die Aussage besser behalten wird.*

**9. Von wem stammt die Rede mit dem Titel: »Bleib hungrig, bleib verrückt!«**

- a) Winston Churchill
- b) Sokrates
- c) Steve Jobs

*Richtige Antwort: c*

*Im Jahr 2005 hielt Steve Jobs die Rede mit dem Titel. »Stay hungry, stay foolish« vor den Absolventinnen und Absolventen der Stanford Universität. Unbedingt sehenswert!*

**10. Ein Kunde am Telefon reklamiert ein Produkt Ihrer Firma. Wie reagieren Sie?**

- a) Ich unterbreche ihn in seiner Klagerede und konfrontiere ihn mit knallharten Fakten.
- b) Ich lasse ihn aussprechen und zeige Verständnis dafür, dass er aufgebracht ist.
- c) Ich verträste ihn mit allerhand Versprechungen auf später.

*Richtige Antwort: b*

*Bevor Sie auf eine sachliche Lösung zu sprechen kommen, sollten Sie den Kunden erst einmal emotional soweit beruhigen, dass er oder sie in der Lage ist, Ihnen zuzuhören. Aus diesem Grund ist die erste Antwort wenig zielführend und auch das in der letzten Antwort dargestellte Verfahren schadet langfristig dem Vertrauensverhältnis.*

**11. Sie sind zu einem informellen »Tag der offenen Tür« einer Agentur, für die Sie als Freelancer arbeiten, eingeladen. Welcher Dresscode ist angemessen?**

- a) Im Sommer sind Shorts und buntes T-Shirt okay.
- b) Für Sie bedeutet »informell«, dass Sie einen normalen Anzug ohne Krawatte tragen.
- c) Ihre Kleidung besteht aus Hemd oder Bluse und einem knielangen Rock bzw. einer Stoffhose.

*Richtige Antwort: vermutlich c*

*Bei dieser Frage geht es weniger um die eine richtige Antwort, als vielmehr darum, sich nicht vorschnell von vermeintlicher Lockerheit täuschen zu lassen (vgl. Frage fünf). Wir dürfen nicht vergessen, dass auch der äußere Eindruck einen wichtigen Bestandteil einer überzeugenden Kommunikationsleistung darstellt.*

**12. Sie machen sich Gedanken darüber, wie Sie sich beim Bewerbungsgespräch präsentieren. Was sollten Sie vor allem möglichst unterlassen?**

- a) Dem Personaler ins Wort zu fallen.
- b) Zu laut zu sprechen.
- c) Zu schnell auf den Punkt zu kommen.

*Richtige Antwort: a*

*Vorsicht ist in allen drei Bereichen geboten, aber mehrfaches Unterbrechen wirkt, zumindest in unserer Kultur, schnell unangemessen arrogant und besserwisserisch.*

**Testauswertung:**

- Wer bei den Fragen 1, 2, 5, 7 daneben lag, sollte mit dem ersten Teil des Buches beginnen, um einen Überblick zu bekommen, welche Aspekte es beim Aufbau von Kommunikationsstärke zu beachten gibt.
- Wem die Fragen 3,6, 7,9 Kopfzerbrechen bereitet haben, wird von den Ausführungen im zweiten Teil des Buches mit dem Schwerpunkt Präsentationskompetenz vor Gruppen profitieren können.
- Wem das letzte Drittel Schwierigkeiten gemacht hat, für den ist der letzte Teil des Buches, der sich mit dem Thema stilsicherer Auftritt beschäftigt, besonders aufschlussreich.

---

## **TEIL EINS**

### **Die Grundlagen: Angemessen kommunizieren**