

## Lösungsskizze Kommunikation und Kooperation 1

### 1 Umgang mit weinendem Publikum

- Halten Sie Taschentücher bereit
- Signalisieren Sie Verständnis
- Hören Sie zu
- Bieten Sie – wenn möglich – Lösungen an
- Verzichten Sie auf Phrasen
- Achten Sie auf Ihre Stimme, weinen Sie nicht mit
- Beziehen Sie Ihr Gegenüber aktiv in das Gespräch mit ein

Diese Verhaltensweisen sollen auf den konkreten Fall bezogen erläutert werden.

### Frageformen

- Offene Fragen aktivieren. Sie beginnen mit W-Fragewörtern ( Wie, wer, wo, wann, wieso) und sind sinnvoll im Umgang mit schweigsamen Menschen oder zu Beginn eines Gespräches.
- Geschlossene Fragen beginnen mit einem Verb („Haben Sie ...“, „Wollen Sie ...“) und können nur mit „Ja“, „Nein“ oder „Vielleicht“ beantwortet werden. Sie sind besonders bei Vielrednern angebracht oder bei konkreten Nachfragen.
- Alternativfragen sind manipulierend, weil sie die gewünschten Antwortalternativen bereits in der Frage vorgeben. Die Befragten kommen i.d.R. gar nicht auf die Idee, anders als vorgegeben zu antworten.
- Suggestivfragen sind extrem manipulierend, denn sie geben die gewünschte Antwort bereits vor. Sie sind eigentlich gar keine Fragen mehr.

### 2. Medieneinsatz

- Aufmerksamkeit wird gebündelt
- Behaltenswert gesteigert
- Verständnis geweckt
- Schwieriges erleichtert
- Transportmittel

### 3. Präsentation

- Blickkontakt zum Publikum
- Kleidung
- Fragen zulassen
- Alle Zuhörer und Zuhörerinnen berücksichtigen
- Stehen oder Sitzen
- Stimme und Lautstärke
- Struktur
- Zusammenfassungen