






BEUTH HOCHSCHULE FÜR TECHNIK BERLIN
University of Applied Sciences




Präsentationstechniken

Eine SU durchgeführt von
DP MA Susanne Kleemann




Wiederholung SU 4

1. Auf was sollen Sie beim Vortrag achten?
2. Was sind Ziele von Besprechungen?
3. Was sind Vorteile guter Team-Besprechungen?
4. Was sind SCRUMs?
5. Welche Möglichkeiten gibt es zu dokumentieren?
6. Welche Kompetenzfacetten gibt es zur Leitung von Teams?



Beuth Hochschule für Technik Berlin – University of Applied Sciences

2



5 Kommunikation und Feedback (Kritik)



Beuth Hochschule für Technik Berlin – University of Applied Sciences 3



Kommunikation und Feedback – Die Themen

- (1) Kommunikation
- (2) Sonderfall Interview
- (3) Feedback geben und nehmen





Beuth Hochschule für Technik Berlin – University of Applied Sciences 4



Kommunikation



Beuth Hochschule für Technik Berlin – University of Applied Sciences 5




Der Kommunikation auf der Spur.

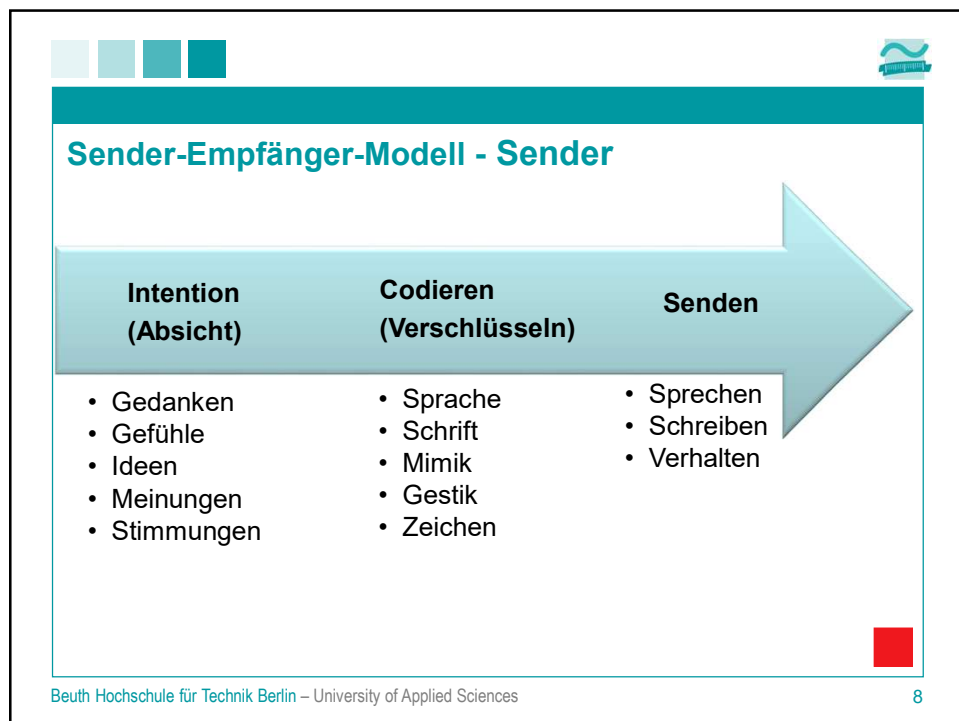
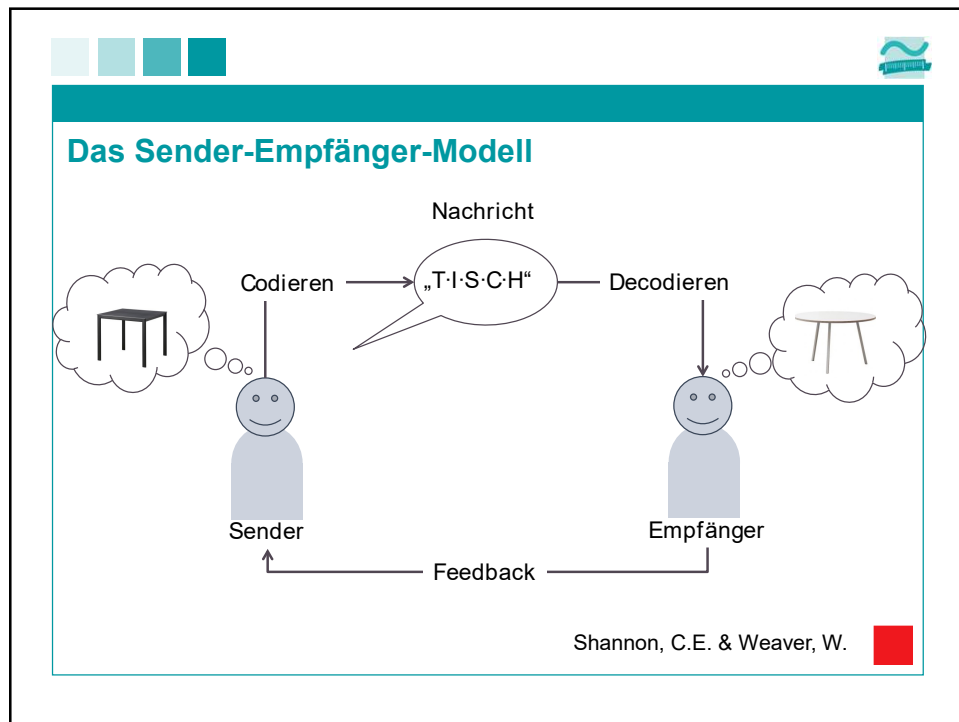
Kommunikation = Überbringung einer Nachricht.

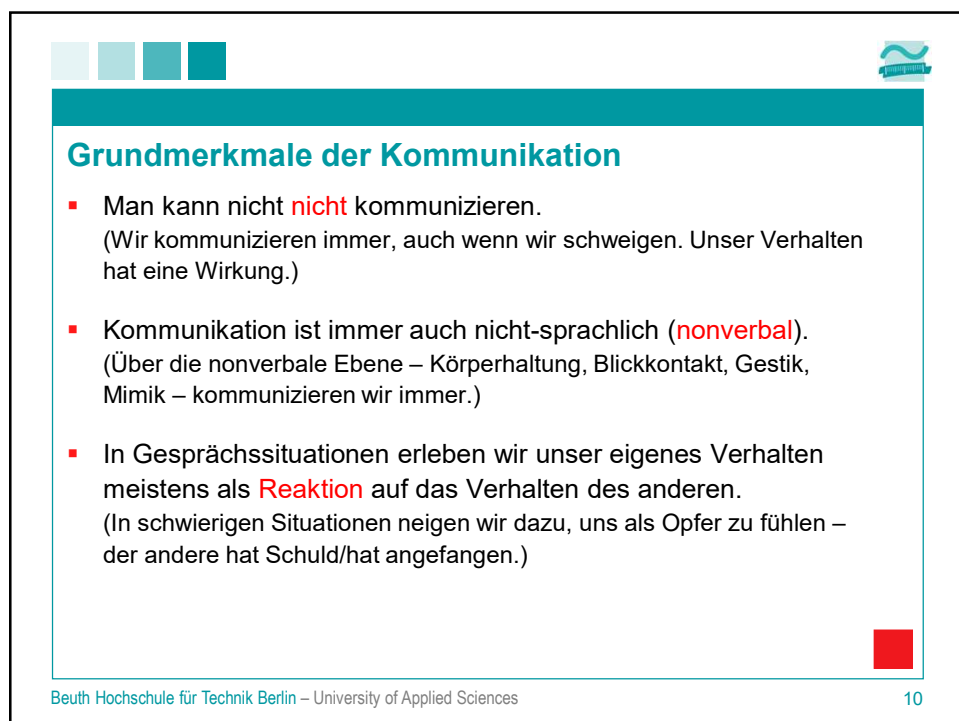
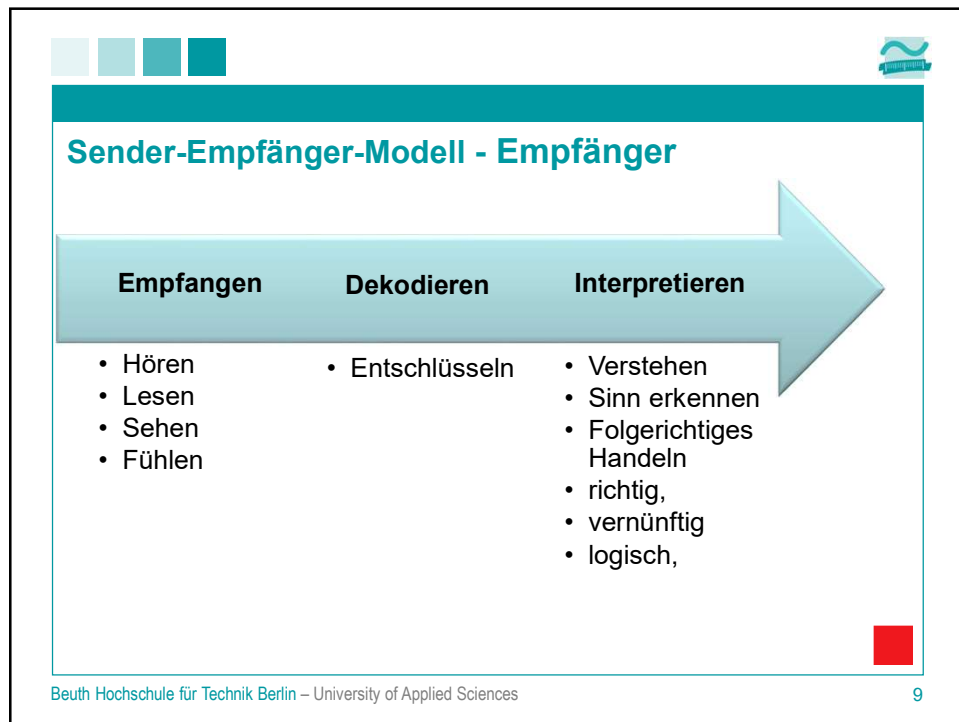
Kommunikation ist der Prozess, durch den Informationen von einem Sender zu einem Empfänger über ein Medium oder einen Kanal übermittelt werden.



„Der Kommunikationsprozess bildet die Grundlage für eine Organisation, aber auch für Management- und Entscheidungsprozesse. Je besser wir diesen Prozess verstehen, desto besser verstehen wir Organisationen und können mit ihnen umgehen.“ (Mast, C. 2012)



Beuth Hochschule für Technik Berlin – University of Applied Sciences 6









Bestandteile der Kommunikation

Information

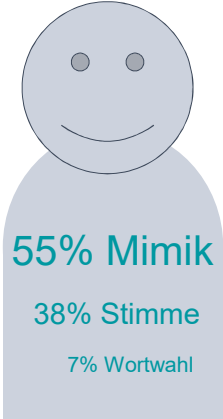
„Nachricht“

Beziehung

Watzlawick, P.



Welcher Eindruck bleibt?

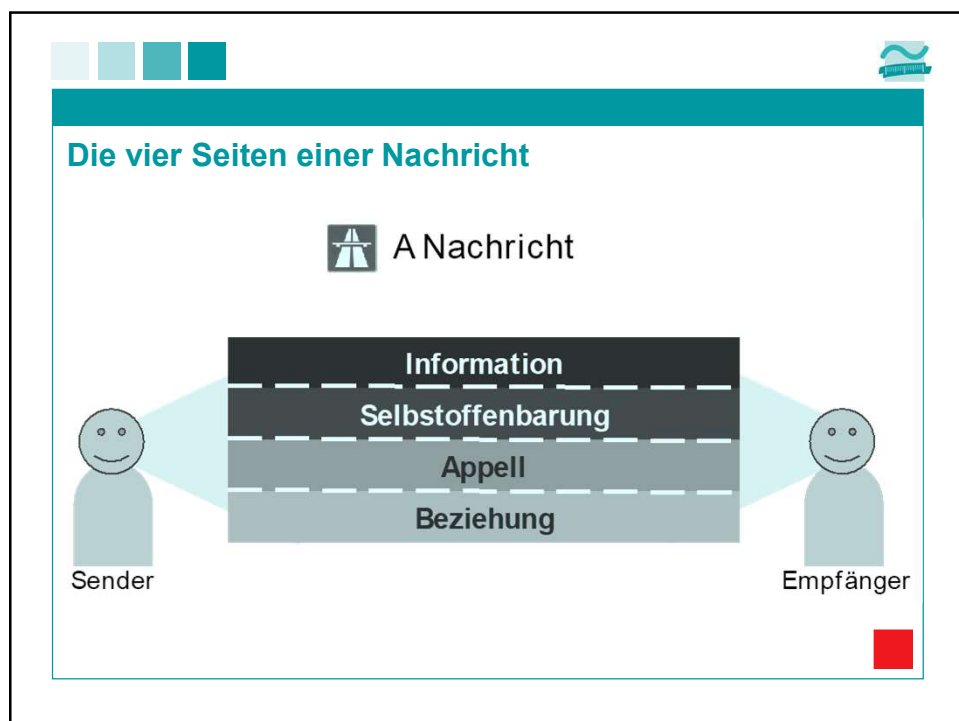
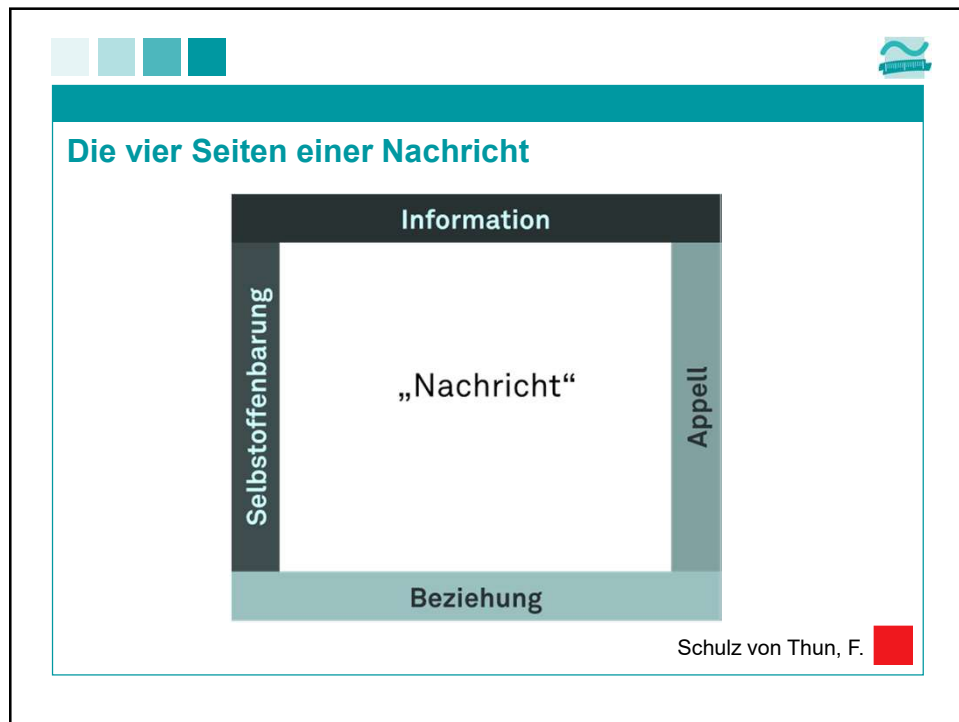


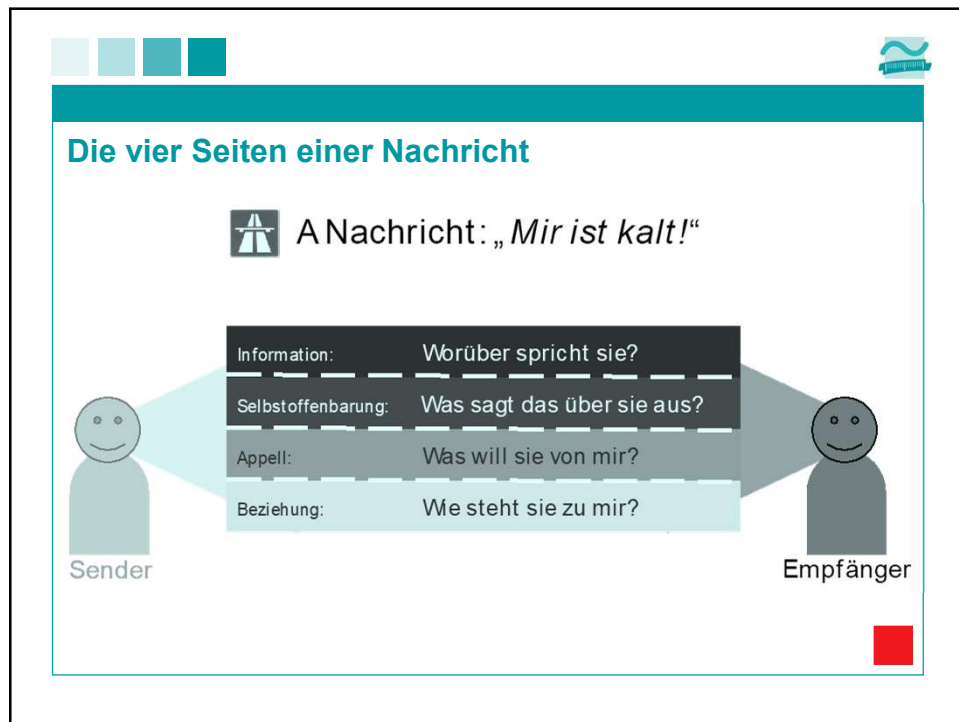
55% Mimik
38% Stimme
7% Wortwahl

Mehrabian, Albert:
The Journal of Counselling Psychology 31,
S. 248-252, 1967

Beuth Hochschule für Technik Berlin – University of Applied Sciences

12








Kommunikation und Aspekte einer Präsentation

- Ziel: wichtigster Schritt der Vorbereitung → Klärung des exakten Zieles
- Inhalte: Bestimmt die Auswahl und Gestaltung, orientiert sich am Ziel
 - Sammeln des Materials
 - Zielgruppenorientierte Auswahl / Gewichtung der Inhalte
 - Inhaltliche Gestaltung (Reihenfolge/Argumentationskette, Visualisierung etc.)
- Partneraussage: teilnehmerorientierte Auswahl und Gestaltung, auf die Kenntnisse und das Interesse der Teilnehmer achten
 - Was interessiert die Teilnehmer?
 - Welchen Nutzen haben die Teilnehmer?
- Selbstaussage: Wirkung des Präsentierenden auf die Teilnehmer
 - Kompetent vs. Inkompetent
 - Glaubwürdigkeit vs. Unglaubwürdigkeit
 - Seriös vs. Unseriös
 - Wertschätzung gegenüber dem Publikum


https://kw.uni-paderborn.de/fileadmin/.../Baur Schmid_EinfuehrungPowerpoint.pdf




Zuhören und Fragen




Zuhören







Wahrnehmen




Verstehen




Werten



Reaktion




Beuth Hochschule für Technik Berlin – University of Applied Sciences 19



Gutes Zuhören

- Unter gutem Zuhören versteht man die Fähigkeit , dem Gesprächspartner so zu begegnen, dass dieser über den Betrachtungsgegenstand aus seiner subjektiven Sicht möglichst viel berichtet.
- Weniger als 5% der Zeit redet die/der Zuhörer/in (Forscher/in)
- Modi des guten Zuhörens:
 - passiv, aber aufmerksam mit interessierter offener Grundhaltung
 - einladend, mit Gesten, Worten stimulierend
 - aktives Zuhören: in die Lebenswelt eintauchend, miterlebend, mitfühlend – offene Fragen, keine eigenen Interpretationen, keine Ablenkungen durch eigene Erlebnisse
 - (Selbstoffenbarung: nur wer sich selbst anderen öffnet, wird auch von anderen etwas erfahren).



10

Aktiv zuhören

Wofür:	Womit:
<ul style="list-style-type: none"> • Einfühlen • Mitdenken • Akzeptieren • Interesse zeigen 	<ul style="list-style-type: none"> • Paraphrasieren • Verbalisieren • Nachfragen • Zusammenfassen

Techniken des aktiven Zuhörens

Technik	Anwendung/ Beispiel	Ziel
1. Paraphrasieren	Die Aussage wird mit eigenen Worten wiederholen. „Hab ich richtig verstanden, dass...“	<ul style="list-style-type: none"> - Verständnis signalisieren - Missverständnisse sofort klären
2. Verbalisieren	Die Gefühle, die Emotionen des Gegenübers werden gespiegelt z.B. "Sie hat das geärgert."	<ul style="list-style-type: none"> - Gegenüber kann sich über seine Gefühle klar werden
3. Nachfragen	Rückfragen, was sie verstanden haben "Nachdem Sie dies gesagt hatten, reagierte Hans Meier nicht?"	<ul style="list-style-type: none"> - Verständnis verbessern - Interesse zeigen
4. Zusammenfassen	Das Gehörte mit wenigen Worten zusammenfassen	<ul style="list-style-type: none"> - Zwischenergebnisse sichern - Überblick behalten

Aktives Zuhören

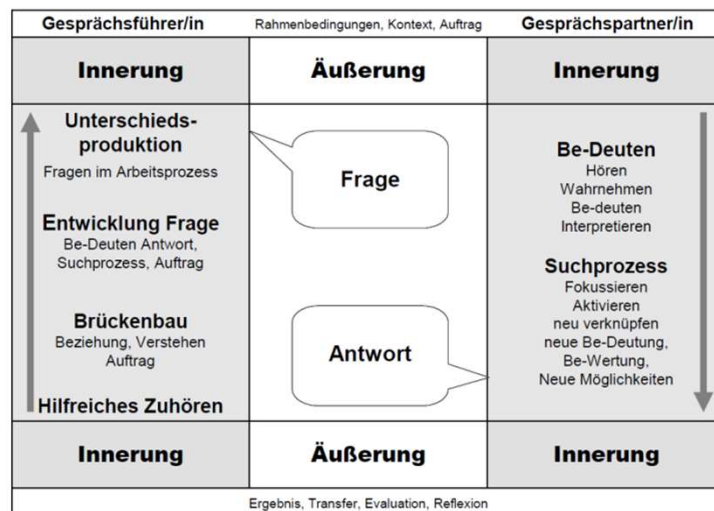
Erst aufmerksam zuhören...

- Die Botschaft möglichst so verstehen, wie sie vom Sender gemeint ist.
- Mittels Nachfragen (z.B. „Wirklich?“/offenen Fragen) Aufmerksamkeit und Interesse zeigen.
- Den Gesprächspartner ausreden lassen und nicht unterbrechen.

..., dann reagieren.

- Das Gehörte wiedergeben/zusammenfassen „Habe ich Sie richtig verstanden...“
- Gefühle aufgreifen und aussprechen „Ich kann Sie verstehen. Das hört sich so an, als ob alle auf Sie rumhacken...“

Ein Modell des Fragens



Quelle Grafik: „Hilfreiche Fragen“, Uwe Straß, Speyer, 2007, erscheint voraussichtlich im Sommer 2007
www.hilfreichefragen.de
 Der Newsletter zu Beratung, Unterricht und Training:
 „Perspektiven“: www.uwestrass.de/newsletter.html, erscheint alle zwei Monate, kostenlos

© Uwe Straß
www.uwestrass.de
www.hilfreichefragen.de

Kategorien von Fragen

Fragenart	Beschreibung	Funktion/ Anwendung
Offene Fragen	Fragen mit offenem Antwortformat v.a. W-Fragen (wer, wann, was, wo, wozu, wie, weshalb...)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aktivieren zum Reden und verbessern das Gesprächsklima 2. Zeigen Interesse am Gegenüber
Geschlossene Fragen	alle Fragen, die sich mit „Ja“ oder „Nein“ oder einer bestimmten Antwort beantworten lassen	<ol style="list-style-type: none"> 1. der Fragende kann durch sie ein Gespräch lenken 2. ausschweifende Redner unterbrechen/ strukturieren 3. geschlossene Fragen sparen Zeit durch Gewinn einer klaren Aussage 4. bestätigen Vereinbarungen/ halten Ergebnisse fest 5. Details klären

Kategorien von Fragen

Fragenart	Beschreibung	Funktion/ Anwendung
Suggestivfrage	<p>Sie legen eine Antwort nahe. Bestimmte Werte und Bewertungen, Vorlieben und Verhalten werden i vorweggenommen, in einer Weise, die Zustimmung verlangt.</p> <p>→ die rhetorische Frage: verlangt keine Antwort. (Bsp. als Einstieg für Präsentationen)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gefühl der Übereinstimmung verstärken
Alternativfrage	Zeigen zwei oder mehr Möglichkeiten auf: gibt Antworten vor.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sinnvoll zum Gesprächsende 2. Entscheidungs-unterstützung 3. Richtung vorgeben 4. Details klären, 5. Konkrete Antworten provozieren






Kategorien von Fragen

Fragenart	Beschreibung	Funktion/ Anwendung
Rückfrage und Präzisierungsfrage (Verständnisfrage)	Formulieren das Verstandene als Frage.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meinung bestätigen 2. Möglichkeiten diskutieren 3. Überzeugung klären 4. Zeit gewinnen
Dirigierende Frage	Fragen mit konkreten Bezugspunkt	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lenken des Gesprächspartners 2. Rückbezug auf einen früheren Gesprächspunkt 3. Unbequemes Thema unterbrechen

Beuth Hochschule für Technik Berlin – University of Applied Sciences

27

Fördernde Reaktionsweisen für ein Gespräch:

- **Nonverbale Verstärkung** (Blickkontakt, Kopfnicken , „mh, ja...“ entspannte und zugewandte Körperhaltung, angemessenes Sprechtempo)
- **Eingehen auf Inhalte und Gefühle** (kurze Zusammenfassungen, Gedanken und Gefühle des anderen spiegeln, keine Beurteilungen abgeben, die eigene Meinung zurückstellen)
- **Ermutigen zum Sprechen** (Interesse zeigen “Türöffner“, „Möchtest du mehr darüber erzählen?“, „Da bin ich neugierig!“)
- **Zeit** (Ruhe zum Nachdenken lassen, Schweigen aushalten, Nicht unter Zeitdruck stehen)

Beuth Hochschule für Technik Berlin – University of Applied Sciences

28

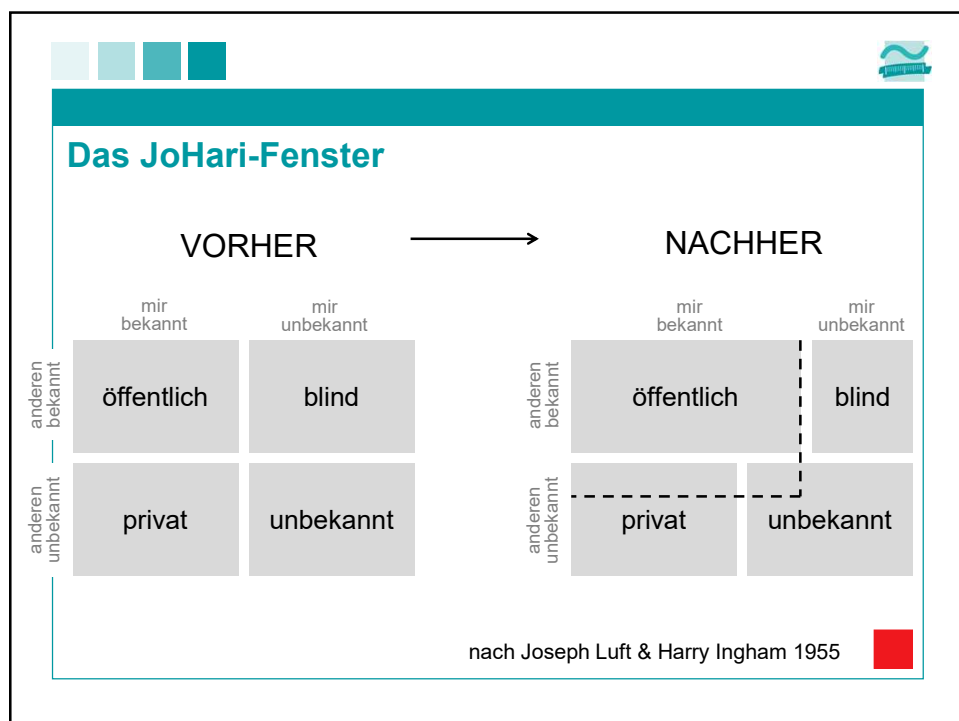
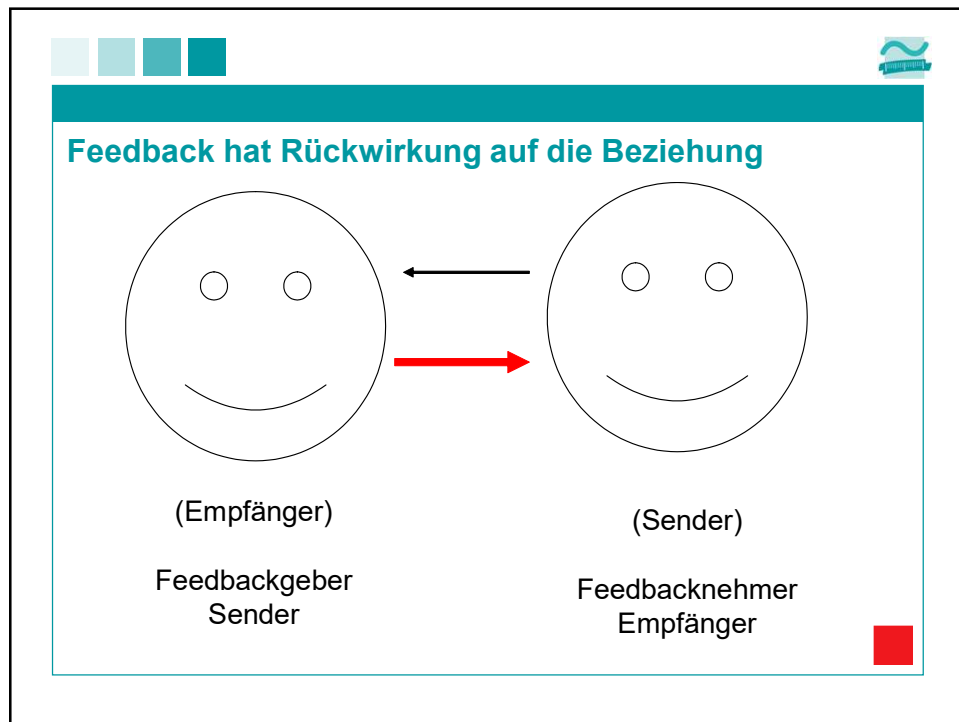
Feedback & Kritik

Beuth Hochschule für Technik Berlin – University of Applied Sciences

29

Begriffsklärung: Feedback

- Kybernetik: Rückkopplung.
- Kommunikationswissenschaften: Rückmeldung
- Arbeits- und Organisationspsychologie: systematische Gewinnung von Rückmeldungen
- Anwendungsbereiche in der Wirtschaft
 - Mitarbeitergespräche
 - Kollegencoaching
 - kollegiales Feedback
- Feedback zwischen Menschen ist immer subjektiv.



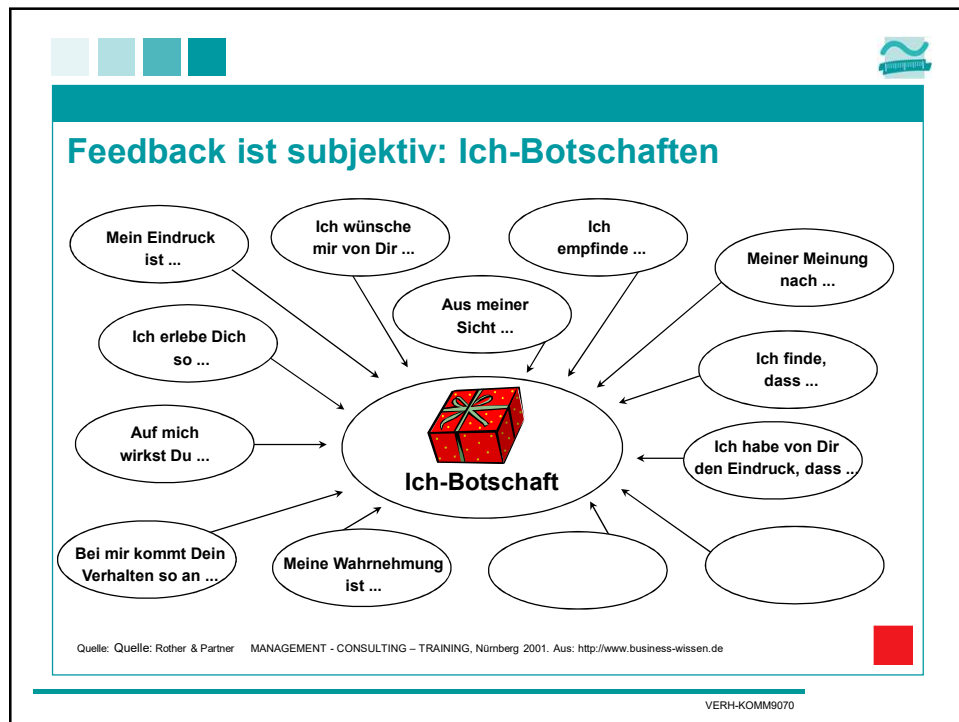
Wie gebe ich richtig Feedback?

Erfolgreiches Feedback ist eher:	und weniger:
+ beschreibend	- bewertend und interpretierend
+ verhaltensbezogen	- charakterbezogen (persönlich)
+ konkret, klar und pointiert	- verschwommen und vage
+ sofort und situativ	- verzögert und rekonstruierend
+ aus der Ich-Perspektive	- Verallgemeinerungen

Tipps für das kritische Feedback



- **Achten Sie auf Ihre innere Haltung!**
Statt: „Dem sag ich jetzt mal meine Meinung“ eher „Mein Ziel ist es, die größtmögliche Unterstützung zu geben, so dass wir einen guten Job machen“
- **Konkrete Verhaltensweisen beschreiben, die sachlich nachprüfbar sind.**
Statt „Du arbeitest immer so langsam“ eher „Du hast für die Reinigung der Treppe drei Stunden gebraucht und das ist mir zu langsam...“
- **Die eigene Reaktion dabei klar in Ich-Form benennen**
„Auf mich wirkt das so, als ob du keine Lust hast hier zu arbeiten...“
- **Möglichst konkrete alternative Möglichkeiten benennen**
„Eine Alternative wäre aus meiner Sicht, dass wir gemeinsam schauen, welches Tempo für uns beide in Frage kommt und darüber eine Vereinbarung treffen“





Was kann man bei einer Präsentationen feedbacken?

- "Was hat **mir** bei einem Vortrag gefallen?"
- "Was kann man **besser** machen?"
- Recherche : Einarbeitung in das Thema
- Auswahl : Schwerpunkte setzen
- Gestaltung : Wahl des Mediums, Software, Foliengestaltung
- Struktur : Roter Faden, Spannungsbogen
- Präsentation : Körperhaltung, Sprache

Beuth Hochschule für Technik Berlin – University of Applied Sciences

36



Feedback zu Realvorträgen

- Achten Sie auf Einstieg, Mimik, Gestik, Folienaufbau, Rednerwechsel
- <https://www.youtube.com/watch?v=tsC3gYcpgPA>
- <https://www.youtube.com/watch?v=ztts42UwMpM>
- <https://www.econ-referenten.de/redner/goetz-schartner-redner/>
- <https://www.youtube.com/watch?v=HXWzqlJSxo8>
- <https://www.baramundi.de/downloads/videos-und-screencasts/schwachstellenscans-auf-endpoints/>
- <https://www.youtube.com/watch?v=XHqN5hpZMUU>



Beuth Hochschule für Technik Berlin – University of Applied Sciences

37