

1	Rede	7
1.1	Ziele – Probleme	8
1.2	Funktionen – Inhalte	8
1.2.1	Information	8
1.2.2	Ausdruck	9
1.2.3	Appell	9
1.3	Teile der Rede	11
1.4	Gliederungen	13
1.5	Vorbereitung – Durchführung – Auswertung	15
1.6	Sprachliche Aspekte	19
1.7	Körpersprache	27
1.8	Medien	31
1.9	Referat	35
1.9.1	Definition	35
1.9.2	Ziel	35
1.9.3	Arbeitsschritte	35
1.9.4	Zusätzliche Aufgaben des Referenten	35
1.9.5	Beispiel	37
1.9.6	Checkliste zur Vorbereitung	38
1.10	Kriterien der Beurteilung	39
1.11	Bewertung	41
1.12	Rückmeldung an den Redner	42
2	Gespräch	44
2.1	Voraussetzungen	45
2.1.1	Die vier Seiten eines Gesprächs	47
2.1.2	Kommunikationsregeln	48
2.1.3	Positive Ich-Botschaften	49
2.1.4	Kommunikationssperren	50
2.1.5	Regeln erfolgreicher Gesprächsführung	52
2.1.6	Fragetechnik als Führungsmittel	54
2.1.7	Tempologie	55
2.2	Gesprächsarten	57
2.2.1	Informationsgespräch	57
2.2.2	Bewerbungsgespräch	58
2.2.3	Kritik und Lob	61
2.2.4	Beurteilen	64
2.2.5	Streitgespräch	65
2.2.6	Verkaufsgespräch	68
2.2.7	Konferenz	76
2.2.8	Verhandlung	83

3	Schriftliche Kommunikation	90
3.1	Dienstliche Schreiben	90
3.1.1	Bericht	90
3.1.2	Aktennotiz	93
3.1.3	Protokoll	94
3.1.4	Geschäftsbriefe	96
3.2	Private Schriftstücke	108
3.2.1	Bewerbungsschreiben	108
3.2.2	Lebenslauf	109
4	Methoden geistiger Arbeit	111
4.1	Arbeitstechniken	111
4.2	Lerntechniken	120
4.2.1	Arbeitsplatz	120
4.2.2	Soziales Umfeld	120
4.2.3	Körperliche Aspekte	121
4.2.4	Geistige Probleme	121
4.2.5	Lernpsychologie	122
4.2.6	Lernmethoden	126
5	Textbearbeitung	129
5.1	Texterörterung	129
5.2	Textanalyse	153
6	Heiteres und Ernstes	159
	Sachwortverzeichnis	165
	Bildquellennachweis	168