

# Inhalt

## **Praktischer Leitfaden der Kommunikation 11**

Einleitung 13

Was ist ein Gespräch? 15

Was ist eine Nachricht? 16

Wie lässt sich Kommunikation effektiv gestalten? 19

Vier Maximen für das Gespräch 21

Was zwischen den Zeilen gesagt wird 23

Die Kommunikationsmittel 25

Metakommunikation 37

Die Ich-Botschaft 39

Prosodische Verständigungssignale 42

Nicht sprachliche Kommunikationsmittel 46

Wie gestaltet man ein Gespräch? 51

## **Der persönliche Stil: angemessen und authentisch reden und schreiben 59**

Das Wort »ich« 61

Höflich schreiben und reden – wie sieht das aus? 63

Von Floskeln, Füll- und Papierwörtern 66

Fremdwörter – eine alltägliche Angelegenheit 68

Vom Wechseln oder Wiederholen des Ausdrucks 74

## **Deutsch – eine Sprache mit vielen Gesichtern 87**

Eine Sprache, die jeder kennt: die Standardsprache 89

Dialekte in der alltäglichen Kommunikation 90

»Was geht?« – Jugendsprache und andere Sondersprachen 100

Geschlechtergerechtigkeit in der Sprache 102

Wenn Fachsprachen zum Fachchinesisch werden 104

## **Das kleine 1x1 des Briefeschreibens 107**

Anschrift 109

Datumsangabe 113

Betreff 113

Anrede 114

Briefschluss 115

Anlagenvermerk 120

<b>Die passende Anrede</b>	<b>121</b>
Adelstitel	123
Akademische Grade	126
Bundesregierung und Landesregierungen	129
Diplomaten/Diplomatinnen	134
Funk und Fernsehen	135
Justiz	136
Kirchliche Ämter	137
Landkreisverwaltung und Stadtverwaltung	138
Parteien	139
Polizei und Bundeswehr	140
Schule und Schulverwaltung	141
Verwaltung allgemein	142
Wirtschaft	143
<b>Briefe formvollendet schreiben</b>	<b>145</b>
Allgemeine Bemerkungen	147
Privatbriefe – individuell und stilvoll	147
Gratulationsbriefe	148
Briefe zu Weihnachten und zum Jahreswechsel	167
Schreiben zu besonderen Anlässen	170
Kondolenzschreiben	180
Geschäftliche Korrespondenz – korrekt und zeitgemäß	187
Briefe von Privatkunden an Unternehmen	187
Allgemeiner Schriftverkehr	196
<b>Anzeigen versiert formulieren</b>	<b>225</b>
Einzelheiten zur Anzeigenschaltung	227
Zum Inhalt Ihrer Anzeige	229
<b>Das kleine 1x1 der E-Mail-Korrespondenz</b>	<b>261</b>
Das Wort »E-Mail« im korrekten Sprachgebrauch	263
Ist die Erreichbarkeit per E-Mail ein Muss?	264
Wann sind E-Mails angebracht und wann nicht?	265
Die gängigen Empfehlungen zu Form, Inhalt und Versand von E-Mails	275
Betreff: kurz und prägnant	278
Von der Anrede bis zum Dateianhang	280
Bevor Sie auf »Senden« drücken	290
<b>Von Smileys &amp; Co.: Chatten und Bloggen</b>	<b>293</b>
Newsgroups	296
Wie sinnvoll ist Chatten oder Bloggen?	296
Anonymität: Gechattet wird meist unter falschem Namen	298

Auch bei Chats und Blogs gibt es Regeln 299

Die Sprache von SMS, Chats und Blogs 304

Besonderheiten des »Netzjargons« 305

Sprachverhunzung durch Netzjargon? 314

### **Kleiner SMS-Knigge 317**

Wann sind SMS-Botschaften angebracht und wann nicht? 319

Korrekte Verhalten beim Simsen 322

Empfehlungen zum Schreiben einer SMS 323

### **Gutes Benehmen am Telefon 329**

Meldeformel: Lassen Sie Ihren Gesprächspartner wissen,

mit wem er spricht 331

Während des Telefonierens 334

Überlegen Sie, ob Sie die Anklopfunktion wirklich brauchen 339

Tipps zum rücksichtsvollen Umgang mit dem Handy 341

Wenn niemand da ist: der Anrufbeantworter 343

### **Sitzungen: zielorientiert kommunizieren 347**

Sitzungen richtig vorbereiten 349

Während der Sitzung 351

Nach der Sitzung: Protokoll nicht vergessen 360

### **Das 1x1 des Redenhaltens 369**

Stoff- und Materialsammlung 371

Gliederung 372

Vortragen 373

Stolpersteine, die Sie umgehen können 376

Überlegungen für den rednerischen Erfolg 380

Zusammenfassung: Checklisten 381

### **Gewissensfrage: Duzen oder Siezen? 383**

Duzen oder Siezen? Die wichtigsten Grundregeln 386

Wer darf wem das »Du« anbieten? 387

Feingefühl ist gefragt: Überrumpeln Sie niemanden 388

Widerruf schwierig: Die Vereinbarung, sich zu duzen,

können Sie kaum rückgängig machen 389

Wie Sie das Angebot, sich zu duzen, höflich ablehnen 390

Elegant und unverfänglich: die anfängliche Klarstellung,

wie man sich anredet 391

Respektloses »Du«: Widersprechen Sie, wenn Sie wider

Willen einfach geduzt werden 392

Als Chef(fin) beim Duzen auf Gerechtigkeit achten 393

Einseitiges Duzen: nur bei Kindern und Jugendlichen erlaubt 393

Das »Hamburger Sie« ist inzwischen gesellschaftsfähig 394

Wie Sie über Dritte sprechen, mit denen Sie per Du sind	396
Geschäftlich siezen, privat duzen – ist das möglich?	396
Duzen und Siezen in der Korrespondenz	397
<b>Für den bleibenden Eindruck: Visitenkarten</b> 403	
Tipps zur Gestaltung von Visitenkarten	405
Tipps zu Sprache und Inhalt	408
Telefon, Fax, E-Mail: die Krux mit Abkürzungen und Kurzwörtern	409
Telefonnummern richtig gliedern	409
Sinnvolle Ergänzungen auf geschäftlichen Visitenkarten	410
Der richtige Umgang mit der Visitenkarte	412
<b>Vorstellen, Bekanntmachen, Verabschieden</b> 415	
Vorstellen und Bekanntmachen	417
Die richtige Reihenfolge beim Vorstellen und Bekanntmachen	418
Empfehlenswerte Formulierungen beim Vorstellen und Bekanntmachen	422
Tipps zum Namens- und Titelgebrauch	424
Verabschieden	425
Die richtigen Worte zum Abschied	427
<b>Small Talk</b> 435	
Mögliche Themen für einen Small Talk	439
Small-Talk-Knigge: Auf folgende Punkte sollten Sie achten	450
<b>Fettnäpfchen, Ausrutscher und Beleidigungen</b> 453	
Welche Fehler es zu vermeiden gilt	455
<b>Register</b> 473	