

## Kommunikation in Krisenzeiten

### Sicher durch Krisen lenken

#### Lesen Sie heute:

- Zitate des Monats
- Folge 8 der Newsletterreihe zum Thema „Stimme“
- Tipps des Monats
- [PARLA®](#) -Artikel zum Thema
- [PARLA®](#) Buch-Tipps
- Zahl des Tages
- [PARLA®](#) -Seminare
- Kleine Geschichten
- [PARLA®](#) intern
- Ihr Feedback und Impressum



Sprich, damit ich Dich sehe.

Ihr Partner für  
Stimm- und Sprechtraining,  
Führungskommunikation und  
Work-Life-Strategie

#### Zitate des Monats



[www.zitate-online.de](http://www.zitate-online.de)

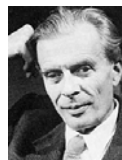
**„Das Wort Krise setzt sich im Chinesischen aus 2 Schriftzeichen zusammen. Das eine bedeutet Gefahr und das andere Gelegenheit.“**

*John F. Kennedy (1917-1963), Präsident der Vereinigten Staaten*



**„Misserfolg ist die Chance, es beim nächsten Mal besser zu machen.“**

*Henry Ford (1863-1947), Gründer der Ford Motor Company*



**„Erfahrung ist nicht das, was einem zustößt, Erfahrung ist das, was man aus dem macht, was einem zustößt.“**

*Aldous Huxley (1894-1963), britischer Schriftsteller*

#### Folge 8 der neuen Serie zum Thema „Stimme“

Lesen Sie heute Folge 8 unserer Newsletterreihe zum Thema „Stimme“.

#### „Weshalb deutliche Artikulation Ihr Profil schärft“

Wussten Sie, dass Ihre Zuhörer von der Schärfe Ihrer Aussprache Rückschlüsse auf Ihre Kompetenz ziehen? Ist es nicht auch so, dass auf Sie ein nuschelnder Sprecher wesentlich weniger überzeugend wirkt als jemand, der mit Spannung artikuliert? Wer deutlich spricht, d.h. Vokale klingen lässt und Konsonanten plastisch formt, kommt intensiver und bestimmter rüber. Das können auch Sie!

Nun, möglicherweise helfen Ihnen die folgenden Tipps, mit deutlicher Artikulation Ihr Profil zu schärfen.

[Lesen Sie hier weiter...](#)



© Microsoft Office Images

**Tipps des Monats: 8 Tipps für wirkungsvolle Interviews mit Journalisten**

In Krisenzeiten bekommt ein Unternehmen schnell die größtmögliche Aufmerksamkeit der Medien – oft mehr Aufmerksamkeit, als man mit einem positiven Ereignis erreichen kann. Doch in der Art und Weise, wie über Ihr Unternehmen jetzt berichtet wird, lauern Chancen und Risiken zugleich. Mit diesen 8 Tipps sind sie gewappnet für ein wirkungsvolles Interview:



© Microsoft Office Images

1. Überlegen Sie sich im Vorfeld, welche Zielgruppe Sie ansprechen möchten. Wählen Sie anschließend das entsprechende Medium aus und laden Sie die Medienvertreter zu sich ein.
2. Jetzt haben Sie die Möglichkeit, mit Ihrer Persönlichkeit zu punkten. Legen Sie schon im Vorfeld fest, wie Sie auf Ihren Gesprächspartner wirken wollen. Auch Journalisten lassen sich, schon bevor sie mit ihrer Recherche begonnen haben, von Stimmungsbildern beeinflussen. Handelt es sich um ein sympathisches Unternehmen, so ist die Chance für eine mildere Berichterstattung gut. Jedes Wort und jede Gestik beeinflussen die Wahrnehmungen und Stimmungen.
3. Nutzen Sie die Chance des Interviews: Das Frage-Antwort-Interview ist Eigentum des Interviewten. Das bedeutet für Sie, dass der Journalist das gesamte Interview mit Ihnen abstimmen muss. Bereiten Sie sich daher mit einem Frage-Antwort-Katalog auf das Gespräch vor. Denken Sie sich circa 50 Fragen aus und schreiben Sie die Antworten auf. Tipps dazu bekommen Sie aus den aktuellen Tageszeitungen, hier sehen Sie, was zu bestimmten Themen schon berichtet worden ist.
4. Formulieren Sie für das Interview Kernbotschaften, die Sie unbedingt vermitteln möchten. Überlegen Sie, was Sie mit dem Interview erreichen wollen. Diese Kernsätze sollten Sie im Interview ruhig auch mal wiederholen, damit sie haften bleiben.
5. Legen Sie das ausgearbeitete Interview auch Ihrer Rechtsabteilung vor, denn gerade in Krisenzeiten zählt jedes Wort.
6. Vereinbaren Sie mit dem Journalisten schon vor dem Gespräch, dass Sie den gesamten Text vor der Veröffentlichung bekommen. Das ist vor allem dann wichtig, wenn nur einzelne Zitate verwendet werden, damit diese auch im richtigen Zusammenhang veröffentlicht werden. Machen Sie im Krisenfall nur dann eine Ausnahme, wenn Sie den Redakteur und dessen Arbeitsweise sehr gut kennen.
7. Sorgen Sie für eine angenehme Gesprächsatmosphäre. Treffen Sie sich ruhig im Arbeitszimmer statt in einem unpersönlichen Konferenzraum. Das schafft eine unaufdringliche Vertraulichkeit. Wenn es Ihre Compliance-Regeln erlauben, laden Sie Ihren Gesprächspartner zum anschließenden Essen ein, um das Gespräch in angenehmer Atmosphäre fortzusetzen.
8. Und letztendlich noch ein guter Rat: Schwafeln Sie den Journalisten nicht zu. In der Kürze liegt die Würze. Versuchen Sie, auf jede Frage eine Antwort zu haben, selbst wenn Sie darauf keine Antwort geben dürfen! Hier macht der Ton die Musik: Weisen Sie die Antwort nicht mit knappen Sätzen ab, sondern geben Sie den Grund bekannt, warum Sie nicht antworten können. Bieten Sie an, diese Frage zu einem späteren Zeitpunkt zu beantworten.

Quelle: Frank Wilmes, Krisen-PR – Alles eine Frage der Taktik

---

**Kommunikativ durch die Krise führen****Kommunikativ durch die Krise führen**

Die Schuldenkrise erschüttert Europa, alle fürchten um den Euro. Trotz guter Auftragslage machen sich deutsche Unternehmer Sorgen um die wirtschaftliche Entwicklung im nächsten Jahr.

Die Prognose besagt einen Rückgang des Wirtschaftswachstums für 2012. Die Wirtschaft soll im nächsten Jahr um 1% wachsen, im Vergleich zu 3,2% im Jahr 2011.

Das bedeutet immer noch, dass wir ein Plus an Wachstum erwarten. Somit überlegen Sie mit Besonnenheit, was zu tun ist, statt in blanken Aktionismus zu verfallen.

Und das ist auch der Tenor im Umgang mit Krisen, was die interne Kommunikation angeht.

[Lesen Sie hier mehr ...](#)



© Microsoft Office Images

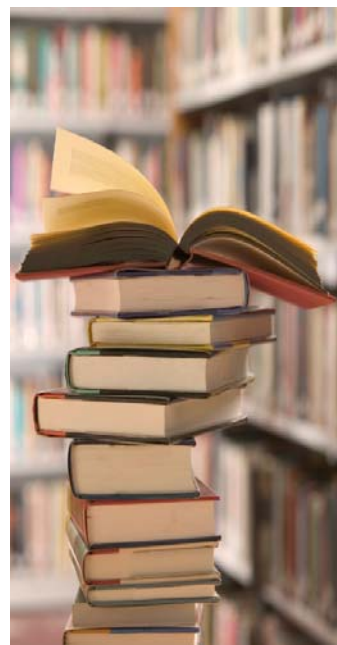
---

**PARLA®-Buch-Tipps**

Hier finden Sie interessante Publikationen ausgewählter Verlage zum Thema „**Krisenkommunikation**“

Heute stellen wir Ihnen folgende Bücher vor:

- **Führen in schwierigen Zeiten – Sicher durch Krisen und Umbruchsituationen lenken**
- **Krisenmanagement und Krisenkommunikation: Erfolgsversprechende Instrumente um krisensicher zu kommunizieren**
- **Krisen-PR - Alles eine Frage der Taktik: Die besten Tricks für eine wirksame Offensive**
- **Krisenmanagement und Kommunikation: Das Wort ist Schwert - die Wahrheit Schild**
- **Sicher durch die Krise führen. Wie Sie schwierige Zeiten aktiv gestalten und optimal bewältigen**



© Microsoft Office Images

Die einzelnen Buchrezensionen finden Sie hier: [Lesen Sie hier weiter](#)

---

**Zahl des Tages****1. Platz: Die glücklichsten Menschen sind deutsch!**

Die Deutschen sind die glücklichsten Menschen der Welt, zumindest laut einer Studie des britischen Doktoranden von der Universität Cambridge, Alex Davis. Dieser untersuchte für seine Studie Twittermeldungen von Menschen aus allen Teilen dieser Erde. Deutschland liegt dabei vorn. Da muss man selbst als Deutscher mal lachen.

Auf den Plätzen zwei und drei folgen die Niederlande und Mexiko. Ganz hinten liegt Malaysia - immerhin Nachbar von Thailand, dem Land des Lächelns. Davies entwickelte einen Algorithmus, der die Twitter-Meldungen von Menschen aus 25 verschiedenen Nationen nach Wörtern untersucht, die in der Landessprache Freude oder Trauer ausdrücken.

"Mir war es wichtig, auf die Verbindung von Wörtern und Emoticons (Smileys, die Gefühle ausdrücken) zu achten", schreibt Davies auf der Homepage der Universität Cambridge. Allerdings wisse er nicht, „warum gerade die Deutschen gewonnen hätten“. Letztlich könne er nur sagen, "dass sie halt fröhlich twittern." So bleibt den Deutschen der neue Ruf des glücklichen Twitterers – das ist doch eine schöne Außenwirkung.



© www.morquiefile.com

**Seminarprogramm 2011 (Auswahl)**

05.12.2011:	Zeit- und Selbstmanagement für Vielreisende	<a href="#">Online-Anmeldung</a>	Heidelberg
13.01.2012:	Vertriebssteuerung	<a href="#">Online-Anmeldung</a>	Heidelberg
16.-17.01.2012:	Frauen in Führung	<a href="#">Online-Anmeldung</a>	Heidelberg

**NÄCHSTES SEMINAR zum Thema****28.-29.02 2012****Krisen kommunikativ meistern****Konflikte in der Auftragsabwicklung souverän lösen****Ziele**

Sie haben in Ihrem Berufsalltag immer wieder Probleme zu händeln und Krisen zu meistern, ob intern mit Kollegen und Vorgesetzten oder außen mit Kunden oder Subunternehmern.

Störungen in der Kommunikation treten oft auf, ohne dass wir bewusst wissen, was genau geschieht. Wer effektiv und erfolgreich zusammen arbeiten möchte, kann sich schwelende Konflikte und fortdauernde Spannungen nicht leisten. Sie kosten nicht nur Zeit

und Geld, sondern auch Energie. Der Informationsfluss wird beeinträchtigt und die Gefahr von Folgekonflikten, die Aufträge kosten oder vor Gericht und in der Presse landen, ist groß. Hier setzt das Training an. Sie erleben praktisch, wie Sie Ihre Kommunikation noch reibungsloser gestalten und was Sie tun, wenn es geknallt hat.

**Ihr Nutzen**

Im Seminar erfahren Sie, was Sie tun können, um Krisen von vornherein zu vermeiden und entstandene Konflikte zu lösen. Anhand von Rollenspielen erleben Sie, wie Sie mit Körpersprache, Stimme und Sprache das Gesprächsklima beeinflussen und über Ihr eigenes Verhalten Gespräche steuern. Weiterhin erleben Sie, wie Sie über Ihre mündliche und schriftliche Kommunikation den Wind aus den Segeln nehmen und Konfliktgespräche in eine konstruktive Richtung bringen.

## **Inhalte**

- Warum Konflikte und Krisen uns das Leben schwer machen
- Stress abbauen – Dampf ablassen: Wie Sie schnell und effektiv entspannen können, um Krisensituationen gelassen zu begegnen
- Wie Sie möglichst unmissverständlich formulieren und Kritik an anderen verdaulich präsentieren
- Wie Sie aufgebrachten Gesprächspartnern den Wind aus den Segeln nehmen
- Wie Sie Unangenehmes ansprechen und elegant „Nein“ sagen
- Welche Techniken Ihnen dabei helfen, Ihr Gegenüber besser zu verstehen und ihm andererseits Ihre Perspektive zu verdeutlichen
- Wie Sie schwierige Verhandlungssituationen souverän meistern und Ihren Verhandlungspartner inhaltlich und emotional für sich gewinnen
- Welche Möglichkeiten Sie grundsätzlich haben, mit verschiedenen Krisensituationen sicher umzugehen
- Wie Sie Klärungsgespräche so führen, dass beide Gesprächspartner mit dem Ergebnis so gut wie möglich zufrieden sind
- Wie können Sie schlichten, wenn zum Beispiel Ihr Kunde mit dem Rechtsanwalt droht
- Wenn der Konflikt durch das Haus geistert – darauf sollten Sie bei der internen Kommunikation achten
- Worauf es beim Umgang mit Presse und Medien zu achten gilt – die richtige Vorbereitung auf Interviews, Pressekonferenzen und schriftliche Stellungnahmen

## **Methoden**

Impulse durch die Trainerin, Praxisbeispiele, Rollenspiele mit Feedback, Diskussionen und Übungen in Gruppen-, Partner- und Einzelarbeit

## **Seminarleiter**

Anja Oser, Sprecherzieherin/ Sprechwissenschaftlerin (DGSS)

- geb. 1968, seit 18 Jahren selbständige Trainerin für Stimm- und Sprechtraining, Führungskommunikation und Work-Life-Strategie
- Systemischer Coach, Business Coach, NLP-Master
- Integrale Business-Beraterin und **wingwave**®-Coach
- Stellvertretende Vorsitzende des Berufsverbands Sprechen (BVS)



## **Leistungen**

- Teilnehmerunterlage, Tagungsgetränke, Pausenverpflegung und Mittagsimbiss

## **Ort**

- Hotel im Zentrum Heidelbergs

## **Preis**

- 890,00 EUR zzgl. MwSt.

## **Uhrzeit**

- 1. Tag: 10:00 – 18:00 Uhr
- 2. Tag: 09:00 – 17:00 Uhr

Bei Fragen und Wünschen sind wir täglich für Sie da.

- per Telefon unter 06221 58 58 40
- per E-Mail unter [info@parla.de](mailto:info@parla.de)



---

**Kleine Geschichten****Es war einmal ein Mann in Amerika ...**

...der wohnte an einer Überlandstraße und verdiente sich seinen Lebensunterhalt mit dem Verkauf von Hot-Dogs am Straßenrand. Seine Ohren waren nicht so gut, darum hörte er nie Radio. Seine Augen waren nicht so gut, darum las er nie Zeitung. Gut aber waren seine Hot-Dogs, die er verkaufte und er stellte Schilder an die Straße, um dies der Welt mitzuteilen.

Auch stand er selbst an der Straße und rief: "Ein Hot-Dog gefällig?" Und immer mehr Leute kauften bei ihm. Er erhöhte seine Bestellung für Würstchen und Brötchen. Er kaufte sich einen größeren Ofen, um mit dem Geschäft Schritt zu halten. Schließlich brauchte er einen Helfer und holte seinen Sohn vom College zurück. Und folgendes geschah: Der Sohn sagte: "Vater, hast Du denn nicht im Radio gehört? Hast Du denn nicht in der Zeitung gelesen? Wir haben eine riesige Rezession! In Europa ist die Lage schlimm. Bei uns in Amerika ist sie noch schlimmer. Alles geht vor die Hunde." Worauf sich der Vater sagte: "Mein Sohn war auf dem College. Er liest Zeitung und hört Radio. Er wird es ja wohl wissen."

Daraufhin reduzierte er seine Bestellungen für Würstchen und Brötchen, nahm seine Reklameschilder herein und sparte sich die Mühe, sich selbst an die Straße zu stellen und seine Hot-Dogs anzupreisen. Und praktisch über Nacht brach sein Geschäft zusammen. "Du hast recht, mein Junge", sagte der Vater zum Sohn, "wir befinden uns wirklich in einer gewaltigen Rezession."

*(Aus der New York Times, 1992)*

---

**Ein Mann in einem Heißluftballon...**

[© www.marquefile.com](http://www.marquefile.com)

...hat sich verirrt. Er geht tiefer und sieht eine Frau am Boden. Er sinkt noch weiter ab und ruft: "Entschuldigung, können Sie mir helfen? Ich habe einem Freund versprochen, ihn vor einer Stunde zu treffen und ich weiß nicht, wo ich bin."

Die Frau am Boden antwortet: "Sie sind in einem Heißluftballon in ungefähr 10 m Höhe über dem Grund. Sie befinden sich zwischen 40 und 41 Grad nördlicher Breite und zwischen 59 und 60 Grad westlicher Länge." "Sie müssen Ingenieurin sein", sagt der Ballonfahrer. "Bin ich", antwortet die Frau, "woher wussten sie das?"

"Nun," sagt der Ballonfahrer, "alles was sie mir sagten, ist technisch korrekt, aber ich habe keine Ahnung, was ich mit Ihren Informationen anfangen soll und Fakt ist, dass ich immer noch nicht weiß, wo ich bin."

Offen gesagt, waren Sie keine große Hilfe. Sie haben höchstens meine Reise noch weiter verzögert."

Die Frau antwortet: "Sie müssen im Management tätig sein." "Ja," antwortet der Ballonfahrer, "aber woher wussten sie das?" "Nun," sagt die Frau, "sie wissen weder wo sie sind, noch wohin sie fahren. Sie sind aufgrund einer großen Menge heißer Luft in Ihre jetzige Position gekommen. Sie haben ein Versprechen gemacht, von dem Sie keine Ahnung haben, wie Sie es einhalten können und erwarten von den Leuten unter Ihnen, dass sie Ihre Probleme lösen. Tatsache ist, dass Sie in exakt der gleichen Lage sind wie vor unserem Treffen, aber jetzt bin irgendwie ich schuld!"

## Warum ist Kommunikation wichtig

In einem Wald in der Nähe von Linz geht das Gerücht um, der Bär habe eine Todesliste. Alle fragen sich, wer da wohl draufstehen mag. Schließlich nimmt der Hirsch allen Mut zusammen und fragt den Bären: "Sag einmal, stehe ich auch auf Deiner Liste?" - "Ja," sagt der Bär, "auch Dein Name steht auf meiner Liste."

Voller Angst läuft der Hirsch davon. Zwei Tage später wird er tot aufgefunden. Entsetzen macht sich überall breit. Der Keiler hält die Ungewissheit, wer als nächster dran sein wird, nicht mehr aus und fragt den Bären, ob er auch auf der Liste stehe. "Ja," sagt der Bär, "auch du stehst auf meiner Liste." Der Keiler sucht schleunigst das Weite. Zwei Tage später wird er tot aufgefunden.

Nun bricht Panik unter den Waldbewohnern aus. Allein der Hase wagt es noch, den Bären aufzusuchen. "Bär, steh ich auch auf der Liste?" - "Ja, auch du stehst auf der Liste." - "Kannst du mich da streichen?" - "Ja klar, kein Problem!"



© [www.morguefile.com](http://www.morguefile.com)

## PARLA - intern

### Das Office-Team von PARLA® hat immer ein offenes Ohr für Sie.

Sie erreichen unsere freundlichen und kompetenten Mitarbeiter/innen jetzt täglich von 08.30 – 17.00 Uhr unter der Nummer: (0 62 21) 58 58 40. Hier finden Sie Ihre Ansprechpartner für alle organisatorischen Fragen, Anfragen und Ihre Seminaranmeldungen. Rufen Sie uns an. Wir freuen uns auf Sie.

#### Heike Heinemann-Schleger

Vertrieb • Trainerin für Kommunikation,  
Verkauf und Persönlichkeitsentwicklung  
E-Mail: [hheinemannschleger@parla.de](mailto:hheinemannschleger@parla.de)



#### Joachim Wunderlich

Marketing • Trainer für Führungskräfte,  
und Vertriebsmitarbeiter  
E-Mail: [jwunderlich@parla.de](mailto:jwunderlich@parla.de)



#### Angelika Krebs

Office Managerin  
E-Mail: [akrebs@parla.de](mailto:akrebs@parla.de)



#### Silke Berg

Mediengestaltung  
E-Mail: [sberg@parla.de](mailto:sberg@parla.de)



#### Franziska Albiker

Seminarportalbetreuung  
E-Mail: [fabiker@parla.de](mailto:fabiker@parla.de)



## PARLA®-Gewinnspiel

Wir möchten allen danken, die an unserem Gewinnspiel für einen **PARLA®**-Gutschein im Wert von jeweils 100 € für ein **PARLA®**-Training oder -Coaching teilgenommen haben.



Einen herzlichen Glückwunsch geht an die Gewinner:

- Herr Fabian Bergmann
- Frau Ruth Deffner
- Herr Peter Koch

Die richtigen Lösungen unseres Gewinnspiels sind:

Welches ist die meistgesprochene Sprache weltweit?	Chinesisch (Mandarin)
Welcher Grieche entwickelte als erster eine systematische Darstellung der Rhetorik?	Aristoteles
Wie wird die 80/20 Regel noch genannt?	Pareto-Prinzip

## Ihr Feedback & Interesse

Wir möchten Sie mit unserem Newsletter und Know-how zukünftig noch gezielter in Ihrem Berufsalltag unterstützen

Dafür benötigen wir Ihre Hilfe. Wir freuen uns sehr, wenn Sie die Möglichkeit nutzen, uns Ihre Wünsche und Interessen zu nennen, damit Sie noch mehr von unserem Leistungsangebot profitieren können.

Ihre Rückmeldungen werden bei uns selbstverständlich vertraulich ausgewertet.

Senden Sie uns bitte Ihre Rückmeldungen und Anregungen einfach...

- per Fax an +49 6221 48 40 57
- per E-Mail an meine E-Mail-Adresse [aoser@parla.de](mailto:aoser@parla.de)

### Ich möchte gerne Informationen zu ...

- TOP-Führungskräfte-Coaching
- Rhetorik-Zertifikat (DGSS)
- PARLA®**-Seminarüberblick
- PARLA®**-Leistungsüberblick
- PARLA®**-Unternehmensbroschüre

### Newsletter-Feedback

- Ihr Newsletter gefällt mir, weiter so!
- Ich wünsche mir ...

---



---



---

**Ja, ich möchte telefonisch beraten werden.**

Bitte rufen Sie mich an, vorzugsweise am \_\_\_\_\_  
Datum, Uhrzeit

**Ja, ich möchte einen persönlichen Gesprächstermin vereinbaren.**

Bitte bestätigen Sie den Termin am \_\_\_\_\_  
Datum, Uhrzeit



## Impressum

PARLA®- Ihr Partner für Stimm- und Sprechtraining, Führungskommunikation und Work-Life-Strategie, Bergstraße 132, 69121 Heidelberg, Telefon: 06221/ 58 58 40, Fax: 06221/ 48 40 57, E-Mail: [info@parla.de](mailto:info@parla.de), Internet: [www.parla.de](http://www.parla.de)

- Sie möchten den Newsletter weiterempfehlen? Herzlichen Dank!
- Sie wollen sich neu zum [Newsletter anmelden](#)? Hier geht es!
- Sie wollen den [Newsletter abbestellen](#)? Schade.
- Sie haben Fragen und Anregungen? E-Mail an: [info@parla.de](mailto:info@parla.de)



**Redaktion** Anja Oser

Ihre Anja Oser  
Inhaberin PARLA®