

Ingo Vogel

Rhetorik für Entscheider



**Sprache als
Erfolgsinstrument**

Inhalt

Über den Autor	4
Vorwort: Top Rhetorical Leadership.....	5
Basics erfolgreicher Leader	9
Wirkungsvolle Sprache	10
Was Sprache über Menschen verrät	14
Mehr Erfolg durch Wahrnehmung	18
Übung: Bewusstsein für die eigene Sprache	23
Übung: Bewusstsein für die eigene Stimme	25
So erzielen Sie Impact	28
Alles beginnt mit einem positiven Gefühl.....	29
Wovon unsere Wirkung abhängt	33
Was Körpersprache bedeutet	35
Das wie als Erfolgsfaktor	40
Auch der Inhalt zählt.....	45
Wort-wörtliche Be-deutungen.....	46
Übung: Sprache und Ziele - Workshop.....	47
Die Sprache wirkungsvoller Persönlichkeiten	48
Das Framing: Sie bestimmen die Erwartung	49
Reden Sie in ankündigenden Überschriften	51
Sagen Sie immer genau, was Sie wollen	53
Fragen Sie sich einfach zum Erfolg	54
Entscheidung oder mehr Information?	57
Aussagen und Fragen quittieren.....	58
Die hohe Kunst des Zuhörens	61
Reframing: Die Kunst des Umdeutens	62
Auf Unterschiede positiv reagieren	64
Das Zauberwörtchen „und“	68
Absichten und Grenzen hinterfragen	69
Intensivieren, personifizieren, dramatisieren	75
Magic Words - So wird Ihre Sprache wertvoll	79
Die Negation als Störfaktor	82

Souveränität anstatt Schlagfertigkeit	83
Verwenden Sie versteckte Botschaften.....	86
Arbeiten Sie mit versteckten Befehlen	89
Übung: Trainieren Sie Ihren Wort-Schatz	90
Powersprache: Die Macht der Worte	94
Was Power-Sprache auszeichnet.....	97
Power-Sprache anwenden	103
Sagen Sie <i>und</i> statt <i>aber</i>	105
Sind Sie <i>dafür</i> oder <i>dagegen</i> ?	106
Vermeiden Sie ein schroffes <i>doch</i> !.....	107
Sagen Sie <i>so nicht</i> anstatt <i>nein</i>	108
Haben Sie schon oder erst?.....	109
Streichen Sie <i>nur</i> und <i>bloß</i>	110
Das ist <i>falsch</i> !.....	111
Sagen Sie <i>um...</i> anstatt <i>gegen</i>	112
Ab sofort werde ich anstatt <i>hätte</i> ich	113
Wer ist <i>man</i> und was heißt es?	114
Ich werde anstatt <i>ich muss</i>	115
Was heißt schon <i>eigentlich</i> ?	116
Ich empfehle Ihnen anstatt Sie <i>sollten/müssen</i>	117
Was soll <i>kein</i> und <i>nicht</i> ?.....	118
Typische Sonderformen von <i>nicht</i> ?	119
Nutzen Sie die motivierende Negation.....	120
Vom Machen, Beschäftigen und Tun.....	121
Wann und wie anstatt <i>ob</i>	122
Sie und wir anstatt <i>ich</i>	123
Streichen Sie <i>nie, jeder, alle</i> und <i>immer</i>	124
Setzen Sie Zeichen: wie <i>gut...</i> ? anstatt <i>wie...</i> ?	125
50 Erfolgsimpulse	126

Über den Autor

Ingo Vogel ist eine spannende, facettenreiche Persönlichkeit: Rhetorikexperte, Verkaufsprofi, Bestseller-Autor, Ex-Profisportler, Violinenspieler und Ingenieur. Als Sportler ist er es gewohnt, schwere Gewichte zu stemmen und sich diese leicht zu denken. Als Musiker, die feinen Untertöne klar herauszuhören und sich emphatisch dem virtuosens Zusammenspiel mit anderen hinzugeben. Und als Ingenieur, komplexe Sachverhalte auf das wesentliche zu reduzieren und diese für jeden leicht verständlich zu erklären. Sein Herz und seine wahre Leidenschaft gehören jedoch dem gesprochenen Wort und der großen Bühne.



Regelmäßig steht er vor Hunderten Menschen im Rampenlicht und begeistert durch Humor, Schlagfertigkeit und Spontanität. In seiner Jugend hätte ihm das niemand zugetraut. Denn Ingo Vogel stotterte beim Sprechen und brachte vor mehreren Menschen nur selten Worte heraus. Trotz dieses Handicaps war in ihm diese Leidenschaft für die Menschen. Ein Drang sich anderen mitzuteilen. Ingo Vogel überwand das Stottern, ist heute einer der besten Verkaufstrainer und Keynote Speaker im deutschsprachigen Raum.

Vorwort: Top Rhetorical Leadership

Zunächst einmal spreche ich Ihnen gleich an dieser Stelle meine Gratulation aus. Denn Sie gehören offensichtlich zu den Menschen, die erkannt haben, wie wichtig Sprache für jeglichen Erfolg in Ihrem Leben ist. Sie haben beschlossen, sich mit Ihrer Sprache zu beschäftigen. Um sich weiterzuentwickeln und alte, manchmal unnütze, oft sogar negativ wirkende Gewohnheiten bewusst zu machen. Um durch kleine, wirksame Veränderungen in ihrer Sprache und ein größeres Bewusstsein für andere Menschen mehr Erfolge zu erzielen, Ihr Leben positiv zu gestalten und an Lebensqualität zu gewinnen.

Sie lesen dieses Buch nicht nur zur Unterhaltung oder aus Zufall. Ja, ich bin sicher, Sie wollen sehr viel mehr. Denn Zeit ist unsere knappste Ressource, wird mehr denn je unser wichtigstes Gut. Sie investieren Ihre wertvolle Zeit, weil Sie etwas konkretes vorhaben. Sie wollen Ihre Wirkung auf andere Menschen erhöhen, das ganze Potenzial der sprachlichen Möglichkeiten nutzen und dadurch im privaten wie beruflichen Bereich einfach noch glücklicher und erfolgreicher sein. Und gleich zu Beginn dieses Buches können wir die erste Übereinstimmung erzielen. Denn da Sie dieses Buch lesen, wissen Sie:

Kommunikation gehört zu den Säulen unseres Lebens. Hier liegt das größte Erfolgspotenzial.

Miteinander zu reden gehört zu den Säulen, also zu den Hauptbeschäftigungen unseres Lebens. Allein diese sehr einfache Aussage wirkt auf viele Menschen oft befremdend. Vielleicht weil wir

noch nie darüber nachgedacht haben. Und doch überlegen Sie bitte einmal, wieviel Zeit ihres gestrigen oder heutigen Tages Sie damit verbracht haben. Wir alle verbringen unendlich viel Zeit damit, mit anderen Menschen zu kommunizieren. Sei es im Kollegen oder Mitarbeitern. Oder im privaten Bereich mit Freunden und dem Partner.

Mit unserer Sprache

- teilen wir uns anderen Menschen mit
- gewinnen wir wichtige *Informationen*
- beschreiben wir Situationen
- drücken wir Gefühle, Ablehnung usw. aus
- führen wir andere Menschen
- beeinflussen wir uns selbst und andere
- bauen wir Sympathien auf

Daher ist es mehr als einleuchtend, dass genau hier für jeden Menschen auch das größte Potenzial besteht, sein Leben zu gestalten, Wirkung auf andere zu erzielen, Beeinflussung vorzunehmen, einfach erfolgreich und glücklich zu sein.

Umso mehr ist es verwunderlich, wie wenig im Allgemeinen für die sprachliche Weiterentwicklung getan, wie wenig Zeit in die kommunikativen Fähigkeiten investiert wird. Offensichtlich besteht in weiten Teilen unserer Gesellschaft die Meinung, Sprache sei etwas Selbstverständliches. Reden und Schreiben lernen wir ja schließlich alle Ein einmaliger, scheinbar abgeschlossener Prozess. Und der Volksmund sagt sogar Redner werden geboren.

Umgekehrt investieren wir unendlich viel Zeit in unsere Hobbies, die berufliche/fachliche Weiterbildung und in sehr viele Überstunden. Und wofür? Wir wollen auffallen, uns aus der breiten Masse abheben und

im Beruf immer weiter nach oben kommen. Und noch immer glauben viele an den Mythos, dass es auf die fachliche Kompetenz ankommt.

Die Industrie hat längst erkannt, worauf es bei der Einstellung neuer Mitarbeiter ankommt und Sie können es mittlerweile in jeder Stellenausschreibung lesen:

Die persönliche und kommunikative Kompetenz entscheidet zukünftig immer mehr über unseren beruflichen und auch den privaten Erfolg.

Es ist die persönliche Kompetenz, es sind die sogenannten weichen Erfolgsfaktoren wie Team- und Kontaktfähigkeit oder die persönliche Ausstrahlung, die heute den Ausschlag geben. Alles Punkte, die eng mit unseren kommunikativen Fähigkeiten zusammenhängen. Warum also tun wir im Allgemeinen so wenig für diesen offensichtlichen Erfolgsfaktor Sprache? Liegt es vielleicht daran, dass wir unsere diesbezüglichen Kompetenzen als so hoch einschätzen oder diese, objektiv betrachtet, sogar so sind?

Wohl kaum. Denn in der Realität zeigt sich ein völlig anderes, oft erschreckendes Bild. Zu zahlreich sind die sprachlich bedingten Missverständnisse, die offensichtlichen Defizite und die dadurch auftretenden zwischenmenschlichen Störungen. Zu oft kommen Menschen nicht auf den Punkt, langweilen ihre Zuhörer, missachten deren Reaktionen und die Regeln erfolgsorientierter Kommunikation.

Häufige kommunikative Defizite:

- fehlender Wortschatz
- mangelndes Sprachgefühl

- keine Zuhörerorientierung
- mangelnde sprachliche Flexibilität
- nicht auf den Punkt kommen
- mangelnde Souveränität
- monotone Stimme
- schlechte, undeutliche Aussprache
- keine Betonung wichtiger Punkte
- Angst vor größeren Gruppen

Warum also investieren viele Menschen so wenig Zeit und Energie in ihre kommunikative Kompetenz? Überall lesen wir von Fortschritt, von rasanter Entwicklung. Wir bilden uns weiter, lernen neue EDV-Programme und bedienen immer komplexere Computer. Die zunehmende Bedeutung der persönlichen Kompetenz und Anforderungen der modernen, globalisierten Berufswelt und der wachsende Kontakt mit anderen Kulturen sollten Grund und Motivation genug sein, auch in unsere kommunikativen Fähigkeiten zu investieren.

*Die kommunikative Entwicklung ist ein
wertvolles Indiz für persönliche Entwicklung.*

Nutzen Sie ganz bewusst all Ihre Möglichkeiten und unendliche Vielfalt der Sprache, um Ihren Worten eine bestimmte Richtung zu geben, eine spürbare Wirkung zu erzielen.

Kapitel 1

Basics erfolgreicher Leader

Wirkungsvolle Sprache

Wenn wir mit anderen Menschen reden, dann bedienen wir uns oft nur scheinbar derselben Sprache. Selbst wenn wir uns miteinander in unserer Muttersprache unterhalten, sind tieferliegende Unterschiede und dadurch auftretende Missverständnisse zumeist riesengroß. Unser einziges Fundament, das uns beim Reden miteinander verbindet, ist die erlernte Sprache. Wir haben die Grammatik unserer deutschen Sprache alle in der Schule gelernt und wissen mittlerweile ganz intuitiv, in welche Reihenfolge die Wörter gehören.

Ein Beispiel verdeutlicht dies:

1. Heute ist ein schöner, sonniger Donnerstag.
2. Ein ist schöner Donnerstag sonniger heute.
3. Ist heute ein schöner, sonniger Donnerstag?

Während jeder von uns den Sinn des ersten Satzes sofort erkennen kann, erscheint uns der zweite Satz, mit denselben Wörtern, sinnlos. Die Struktur ist falsch und wir spüren ganz automatisch: hier stimmt etwas nicht. Denn wir wissen, dass nur Wörter in einer bestimmten Reihenfolge auch einen ganz bestimmten Sinn ergeben. Im dritten Satz macht eine kleine Umstellung aus einer Aussage eine Frage:

Sprachlicher Reichtum: der Wort-Schatz

Kommen wir nun zur Wortwahl – dem Wortschatz. Wie dieses Wort Wort-Schatz schon selbsterklärend aussagt, geht es hier um die Vielfalt, den Reichtum, die Spontanität und Flexibilität Ihrer Wortwahl. Und schon bei unserem individuellen Wortschatz, dem Alltags-Vokabular, beginnen die großen Unterschiede.

Hier entscheidet die Erfahrung, der innere Reichtum und die Lebenseinstellung ihrer Lehrer in Schule und Ausbildung, mit welchem Vokabular sie gefüttert werden. Dazu kommt natürlich ihr Elternhaus und das gesellschaftliche Umfeld. Ganz entscheidend beeinflusst z. B. auch das Lesen von Büchern ihre sprachliche Prägung und ihren Wortschatz.

Wenn Sie selbst einmal in Ihrem Umfeld darauf achten, dann werden Sie zwischen den einzelnen Menschen große Unterschiede im jeweiligen Wortschatz wahrnehmen. So werden auch Sie Menschen kennen, die nur über ein sehr eingeschränktes Vokabular ihrer Muttersprache verfügen.

Dies zeigt sich deutlich dadurch, dass diese (n) Personen

1. in denselben Situationen immer dasselbe sagen
2. inhaltsreiche Zustände sehr karg beschreiben
3. manchmal sogar die Worte fehlen

Nun können wir uns fragen, ob und warum unser individueller Wortschatz für unser Leben überhaupt so wichtig ist. Die Antwort darauf ist sehr einfach und bedeutend zugleich:

***Worte sind der Versuch, Erlebnisse Momente
und Gefühle zu beschreiben und
Verhaltensweisen zu erklären.***

Was sagen Sie dazu? Sicher erkennen Sie die Konsequenzen dieser Aussage. Denn wenn wir unsere Sprache dazu nutzen, um all unsere

inneren Empfindungen, die äußeren Ereignisse und das (zwischen-) menschliche Verhalten zu beschreiben, in Worte zu fassen, dann heißt das letztendlich auch:

*Unsere Sprache entscheidet über den
zwischenmenschlichen Erfolg und damit über
unsere individuelle Lebens-Qualität.*

Der Mensch ist das einzige Lebewesen, das die Möglichkeit hat, sich über Worte zu verständigen. Und misszuverstehen!

Unsere Sprache ist eine unglaubliche Chance, wenn wir diese verantwortlich, ganz bewusst und sehr gezielt einsetzen. Denn dieser scheinbare Vorteil, dieses einzigartige Privileg unter allen Lebewesen kann auch sehr schnell ins Gegenteil umschlagen. Wenn wir unserer Sprache nicht genug Beachtung schenken, unsere Worte und deren Wirkung dem Zufall überlassen. Oder die Worte anderer nicht sehr bewusst wahrnehmen, die wahren Botschaften zwischen den Zeilen nicht erfassen.

Denn unsere Sprache ist ein zwischenmenschliches, interaktives Instrument. Das heißt, auf die eigenen Worte zu achten ist der erste Schritt und sicher ein sehr guter Anfang. Noch sehr viel wertvoller wird Ihr persönliches, sprachliches Verhalten dann, wenn Sie nicht nur auf Ihre eigene, sondern auf die Sprache ihres Gegenübers achten. Denn bei Kommunikation handelt es sich immer um einen geschlossenen Wirkungs-Kreislauf, mit wechselseitiger Beeinflussung. Die Frage ist, ob Sie Ihre Worte eher unbewusst verwenden, also die Reaktion des Gegenübers und Ihre Wirkung dem Zufall überlassen wollen.

Sicher erkennen Sie: Erfolgreiche Kommunikation ist ein bewusster, aktiver Prozess. Er beruht auf Eigenverantwortung, echtem Interesse am Gegenüber, genauer Wahrnehmung und hoher Flexibilität.

*Erfolgreiche Kommunikation beruht auf
Bewusstsein, Eigenverantwortung, präziser
Wahrnehmung und großer Flexibilität.*

Das heißt: ihren bewusst gesprochenen Worten sollte die genaue Wahrnehmung folgen. Wie reagiert Ihr Gesprächspartner auf Sie. Was genau sagt er, wie spricht er mit Ihnen. Sie erkennen erst so, ob ihre Botschaft richtig angekommen ist und können Korrekturen vornehmen.

Denn bitte denken Sie immer daran: Sprache ist nichts Oberflächliches. All die Worte, die Menschen sprechen sind das Ergebnis vieler tief im Inneren ablaufender Prozesse. Das, was für Sie als Sprache hörbar wird, ist bereits um vieles ergänzt oder korrigiert. Sehr häufig greift unsere Ratio ein, wenn wir unseren Emotionen sprachlich den freien Lauf lassen wollen. In vielen Fällen ist dies sinnvoll. Es ist ein Schutzmechanismus, der uns vor den Folgen allzu unüberlegter Äußerungen schützt. Das hat den Nachteil, dass wir nicht das sagen, was wir eigentlich wirklich ausdrücken wollten. Greift dieser Mechanismus zu oft ein, ist ein Gefühlsstau die Folge. So gesehen können Sie beispielsweise den nächsten verbalen Ausrutscher Ihres Partners einmal ganz anders empfinden. Als ehrliche Offenbarung und als Ventil innerer Gefühle.

Wenden wir uns nun zunächst einmal der eigenen Sprache zu. Wie sprechen Sie überhaupt? Und wie sehen Sie selbst und andere Menschen Ihre sprachlichen Gewohnheiten?

Was Sprache über Menschen verrät

Wenn Sie mit anderen Menschen kommunizieren, dann passiert immer mindestens zweierlei. Einerseits tauschen Sie beabsichtigte, offensichtliche Informationen aus, stellen Fragen, schildern Vorgänge, diskutieren über persönliche, wirtschaftliche oder politische Sachverhalte. Auf der anderen Seite geschieht etwas, das in vielen Fällen eine wesentlich größere Bedeutung hat: Sie geben unbewusst und ungewollt, noch sehr viel mehr von sich selbst preis.

Sprache ist unsere Visitenkarte. Unser persönlicher, verbaler Fingerabdruck.

Denn über den eigentlichen Informationsgehalt Ihrer Sprache hinaus zeigen bestimmte Verhaltensweisen ganz deutlich, was Sie gerade denken, fühlen und was aktuell in Ihnen vorgeht.

Es ist

- die Art, wie Sie sprechen
- die Worte, die Sie wählen
- das Verhalten, dass Sie zeigen

Wichtig dabei ist, dass die eigentliche Botschaft, also die Information, die Sie rüberbringen wollen, dadurch wesentlich beeinflusst wird. Das heißt, genau diese Parameter entscheiden darüber, ob Ihre beabsichtigte Wirkung unterstützt, deutlich abgeschwächt oder sogar verfälscht wird. Daher ist es so wichtig, dass Sie sich über genau diese Punkte sehr bewusst sind, Ihren persönlichen Fingerabdruck kennen und optimieren.

Das eben gesagte gilt natürlich auch umgekehrt und Sie haben bei jeder zwischenmenschlichen Kommunikation die wertvolle Gelegenheit, noch sehr viel mehr über Ihren Gesprächspartner zu erfahren als nur das, was er Ihnen gerade erzählt. Das Zauberwort hierfür heißt Wahrnehmung. Der Schlüssel jeder erfolgreichen Kommunikation. Nach innen, um das eigene Auftreten bewusst zu erleben, nach außen, um auch die Verhaltensweisen und Reaktionen anderer sehr genau zu beobachten.

*Wahrnehmung ist der Schlüssel zur Erkenntnis
über sich selbst und andere.*

Erst durch intensive Wahrnehmung nach innen und außen also haben wir die Chance, unsere eigene und somit auch die Kommunikation mit anderen Menschen bewusst zu erleben und wirkungsvoll, erfolgreich zu gestalten. Doch ehe wir näher auf diese Mittel und Möglichkeiten eingehen überlegen wir uns doch einmal, woran es liegt und woher es kommt, dass Menschen sich unterschiedlich verhalten.

Warum also haben Menschen eine unterschiedliche Art zu sprechen, wählen verschiedene Worte für identische Situationen und zeigen insgesamt eine ganz individuelle Note im Verhalten. Wir haben weiter oben bereits gesagt, dass unsere Sprache auch unsere persönliche Visitenkarte, also gleichermaßen unser einzigartiger Fingerabdruck ist. Doch während letzterer in unseren Genen enthalten ist, verhält es sich mit unserer Sprache und unserem Verhalten doch größtenteils anders. Hier entscheiden unser gesellschaftliches Umfeld, unser Elternhaus, die Ausbildung und all unsere persönlichen Erfahrungswerte darüber, wie und in welche Richtung wir uns entwickeln.

Es handelt sich hier also um einen Prägungsprozess aus Kindheit und Jugend, der bis in das aktuelle Leben hineinreicht und all das beinhaltet, was wir bis dahin erlebt haben. Die Frage ist, wie positiv oder negativ, wie arm oder bereichernd, wie aufbauend oder abstoßend ist unser Erfahrungsschatz? Denn wirklich entscheidend und besonders folgenschwer dabei ist, dass wichtige Erfahrungen mit bestimmten Worten und Verhaltensweisen verknüpft, d.h. immer auch mit positiven, neutralen oder negativen Assoziationen behaftet werden. So wird verständlich, dass unsere Sprache auch unsere jeweiligen individuellen Erfahrungen repräsentiert. Und letztendlich offenbaren wir durch die Art und Weise, wie wir kommunizieren ganz eindeutig, welche Erfahrungen wir in unserem bisherigen Leben gemacht und welches individuelle Weltbild wir uns daraus aufgebaut haben. Sprache ist somit ein Spiegelbild unserer Persönlichkeit: unserer Werte und Ziele, unserer inneren Einstellung und Erwartungshaltung und, nicht zuletzt, unserer Stimmung.

*Die Wortwahl (was) zeigt die innere Einstellung.
Die Art + Weise (wie), offenbart Ihre Stimmung.*

Das was Sie sagen (Ihre Wortwahl) verrät also, welches Weltbild sie haben. So wird ein positiver Mensch immer anders reden als ein negativer, ein sicherer anders als ein unsicherer, ein zielstrebiges anderes als ein zielloser usw. Und der Umfang Ihres individuellen Wortschatzes offenbart, welches Geistes Kind Sie sind. Wie groß ist Ihr innerer Reichtum an Erlebnissen, Erfahrungen, innerer/äußerer Wahrnehmung, Selbsterkenntnis, Wissen und eben auch an Worten? In der Kindheit und Jugend werden wir überwiegend von außen

geprägt, d.h. durch den Einfluss anderer Menschen in unserem Charakter und unserer Sprache geformt. Denken Sie z.B. nur an den großen Einfluss musikalischer oder sportlicher Idole. Wie schnell haben wir damals Worte aufgegriffen und verwendet, die trendy waren. Wie gerne und oft haben wir diese Worte, völlig unkritisch benutzt, nur um dazuzugehören. Denken Sie heute nur einmal an einen Begriff, der von Jugendlichen bei jeder Gelegenheit verwendet wird: cool! Dieses Trendwort stellt eine unglaubliche Verarmung des zeitgeistgesteuerten Wortschatzes dar und beraubt die Sprache dieser jungen Menschen um viele wertvolle Facetten. Denn cool steht für: schön, herrlich, wertvoll, toll, wunderbar und manchmal leider sogar schon für danke.

Mit dem Erwachsenwerden lässt dieser äußere Einfluss stetig ein wenig nach, zumindest werden Dinge häufiger kritisch hinterfragt, auf ihre Glaubhaftigkeit und Annehmbarkeit hin geprüft. Hoffentlich! Denn hier liegt der Schlüssel zur Entwicklung der eigenen, unverwechselbaren Persönlichkeit. Erst wenn Sie wirklich erkannt haben, dass Ihre Sprache einem Prozess permanenter Prägung unterliegt und diese nicht mehr nur andere, sondern zunehmend auch Sie selbst in der Hand haben, ist auch Ihre erfolgreiche (sprachliche) Entwicklung möglich. Und Ihre Prägung beinhaltet all das, was Sie tagtäglich erleben. Was Sie tun, mit welchen Menschen Sie sich umgeben, welche Ziele Sie sich setzen und mit welcher geistigen Nahrung Sie sich jeden Tag füttern. Also: Übernehmen Sie bitte die selbst die Verantwortung. Ersetzen Sie andauernde Fremd- durch ständige Selbstbeeinflussung, die tagtäglichen Horrormeldungen in den Nachrichten durch ein bereicherndes Gespräch, ein wertvolles Buch. Ihre persönliche, sprachliche und berufliche Weiterentwicklung dankt es Ihnen garantiert!

Mehr Erfolg durch Wahrnehmung

Im letzten Kapitel haben wir das Zauberwort Wahrnehmung bereits angesprochen und festgestellt, dass hier der Schlüssel jeder erfolgreichen Kommunikation liegt. Warum ist das so?

*Wahrnehmung ist der Schlüssel zum Erfolg. Sie
öffnet das Tor zur Welt des Gegenübers.*

Was Sie auch in Ihrem Leben erreichen wollen: sie brauchen dafür fast ständig den guten Rat, die Information, die Unterstützung oder gar die (Kauf-) Entscheidung anderer Menschen.

Genau zu diesem Zweck haben wir Menschen ein fantastisches Hilfsmittel: unsere Sprache. Mit unserer Sprache tragen wir unsere Gefühle, unsere Einstellung und unsere Gedanken nach außen. Selbst wenn Sie einfach Ihr Glücksgefühl oder Ihren Kummer mit anderen Menschen teilen wollen, dann geschieht dies über Ihre Worte. Sprache verbindet uns. Sie macht das harmonische Miteinander erst möglich. Wir transportieren neben sachlichen auch viele emotionale Inhalte und zeigen, was in uns vorgeht.

Entscheidend ist, dass unsere Worte nur dann etwas bewirken können, wenn Sie beim Gegenüber wirklich angekommen sind und zum Handeln motivieren. Das gelingt, wenn wir uns auf derselben Ebene befinden, den anderen verstehen und uns verstanden fühlen. Wenn wir bereit sind, uns gegenseitig wertzuschätzen und offen aufeinander einzulassen. Nun gibt es eine Reihe von Störungen, die unsere Kommunikation und den gewünschten Erfolg negativ beeinträchtigen.

Dies beginnt beim Wortschatz. Jeder Mensch hat eine eigene Art und Weise, zu sprechen. Er benutzt seinen individuellen Wortschatz, der seiner Ausbildung, seinem Leben und seinen Erfahrungen entspricht. Er assoziiert mit jedem Wort bestimmte Erinnerungen. Erinnerungen sind nichts anderes als Gefühle. Diese können positiv, neutral oder negativ sein. In jedem Gespräch durchlaufen wir daher ein Bad der Gefühle. Ein in den meisten Fällen unbewusster Prozess mit manchmal fatalen Folgen. So können wir oft nicht ahnen, wenn wir Menschen durch ein einziges Wort oder einen Witz negativ verstimmt haben.

Kommen wir zum gegenseitigen Verstehen. Manche Missverständnisse entstehen im wahrsten Sinne des Wortes dadurch, dass Ihr Gegenüber Sie nicht richtig versteht. Sei es, weil er die Bedeutung eines einzelnen Wortes nicht kennt oder weil Sie es einfach zu leise ausgesprochen haben. In jedem Fall entsteht für ihn eine unangenehme Situation, er kann Ihnen nicht mehr folgen, fühlt sich unwohl und die Verbindung reißt ab. Was passiert? Die Gedanken Ihres Zuhörers schweifen ab, er hört Ihnen nicht mehr zu, wird unruhig oder er unterbricht Sie vielleicht sogar. Auf jeden Fall ist ihr harmonisches Miteinander in diesem Moment unterbrochen. Ebenso verhält es sich mit der Art und Weise, wie Menschen sprechen. Allein die unterschiedliche Art zu sprechen, führt manchmal schon zu einer negativen Gesprächsatmosphäre. Sind die Unterschiede in der Lautstärke, dem Sprechtempo oder der Körpersprache zu groß, ist die Kommunikation auf einer gemeinsamen Wellenlänge kaum möglich.

*Bauen Sie eine gemeinsame Wellenlänge auf.
Dann wird Ihr Gespräch wirklich erfolgreich.*

Und genau darauf kommt es an. Erst wenn Sie mit Ihrem Partner eine freundschaftliche und vertrauensvolle Atmosphäre gegenseitiger Wertschätzung aufgebaut, also eine gemeinsame Wellenlänge haben, dann wird auch eine wirklich vielversprechende, erfolgreiche Kommunikation möglich. Nur in einem solchen Klima hört Ihnen der andere wirklich zu und ist offen für Ihre Wünsche. Wie nun erreichen wir eine gemeinsame Wellenlänge? Wie vermeiden wir die Störungen, die unsere Kommunikation so schnell sinn- und erfolglos machen?

Müssen wir uns dazu einschmeicheln, dem anderen unterwerfen oder gar unsere Persönlichkeit aufgeben? Mitnichten! Sie brauchen dazu nur das einzusetzen, was Ihnen von Geburt an mitgegeben wurde: ihre fünf Sinnesorgane. Mit diesen fünf Sinnen haben Sie die Möglichkeit, alles um sich herum sehr genau wahrzunehmen. So können Sie Ihren Gesprächspartner mit Ihren Augen sehen, seine Worte mit Ihren Ohren hören.

*Über Ihre Wahrnehmung erfahren Sie schnell,
wie Sie die gemeinsame Wellenlänge aufbauen.*

All das tun Sie sowieso schon. Vielleicht unbewusst und nicht mit voller Aufmerksamkeit. Wenn Sie aus Ihrer Wahrnehmung jedoch einen bewussten Vorgang machen, aus sehen hinsehen und aus hören zuhören wird, Sie Ihrem Gegenüber die volle Aufmerksamkeit schenken, ihn beobachten und beachten, dann liegt darin eine unglaublich wertvolle Chance. Sie reden nicht mehr nur, sondern Sie nehmen die gesamte Situation bewusst wahr. Sie reden und achten dabei auf die Wirkung Ihrer Worte.

*Machen Sie aus Ihrer Wahrnehmung einen
bewussten Vorgang. Dann erfahren Sie mehr
von dieser Welt.*

Dadurch erhalten Sie eine Fülle an wertvollen Informationen. Sie bemerken, in welcher Stimmung Ihr Gegenüber ist. Sie achten darauf, wie er sich verhält, wie er spricht und was er sagt. Sie erkennen, wenn er unruhig wird, plötzlich nicht mehr zuhört oder auf Ihre Fragen unangemessen reagiert. Und Sie haben nun, vielleicht zum allerersten Mal, die Gelegenheit, auf sein Verhalten bewusst einzugehen, ihn zu beeinflussen. Ist Ihr Gegenüber z.B. offensichtlich in Gedanken noch ganz wo anders, dann macht es keinen Sinn, wenn Sie einfach drauflosreden. Lassen Sie ihm Zeit, schweigen Sie. Warten Sie ab, bis er Ihnen seine Gesprächsbereitschaft signalisiert, z.B. durch Blickkontakt. Reagiert er auf Ihr erstes Argument zweifelhaft, dann brauchen Sie das nächste jetzt noch nicht vorzutragen.

Und wenn Sie in diesem Gespräch nicht nur Störungen vermeiden, sondern wirklich etwas erreichen wollen, dann suchen Sie nach Gemeinsamkeiten und sorgen für Übereinstimmungen. Sie fördern dadurch von Anfang an ein gutes Gesprächsklima.

Erfolg entsteht durch Gemeinsamkeiten in z.B:

- Körpersprache (sitzend/stehend)
- Sprache (Wortwahl, Niveau)
- Sprechweise (Tempo, Lautstärke, Pausen)
- Inhalt (Thema)
- Stimmung (Lachen)

Wenn wir von Übereinstimmung reden, dann meinen wir nicht nachäffen, sondern ein leichtes Angleichen. Das ist möglich.

Im Angleichen an den Gesprächspartner liegt die Basis der Harmonie und die Chance zur Führung.

Denn alles, was sich in Einklang miteinander befindet, harmoniert. So entsteht Resonanz und Sie verstehen sich. Wenn Sie sich also in einigen Verhaltensweisen ein wenig auf Ihren Partner einstellen, dann ist Ihnen ein guter Zuhörer und bereitwilliger Gesprächspartner so gut wie sicher. Genau das ist der Moment, in dem Sie die Führung übernehmen. So können Sie Ihren Partner motivieren und das Gespräch in die gewünschte Richtung lenken. In der Praxis bedeutet dies einen permanenten Wechsel von Angleichen und Führen.

Ein sehr ziel- und wirkungsorientiertes Gespräch erreichen Sie durch Ihr Angleichen - Führen usw.

Diese Strategie bestimmt auch jede wirkungsvolle Präsentation und jedes erfolgreiche Verkaufsgespräch. Die Kunst besteht darin, dem Kunden jedes Highlight einzeln und nutzenorientiert darzustellen, auf seine positive Reaktion zu achten und sich dann sein gesprochenes Ja abzuholen. Erst wenn Sie dies erreicht haben, gehen Sie weiter zum nächsten Highlight. Wie oft erleben wir Verkäufer, die den Kunden mit Produktvorteilen überschütten und ihn erst dann beachten, wenn er nicht mehr interessiert ist. Erfolgreiche Verkäufer bauen sogenannte Ja-Straßen, holen sich ein Ja (Angleichen) zum ersten und gehen (führen) erst dann zum nächsten Argument.

Übung: Bewusstsein für die eigene Sprache

Wie spreche ich überhaupt?

Nun geht es um Ihre Selbsteinschätzung: wie sprechen Sie? Bitte kreuzen Sie unten das Profil an, wie Sie sich selbst sehen.

Sprechen Sie

☐

viel

☐

wenig

☐

laut

☐

leise

☐

schnell

☐

langsam

☐

kurze

☐

lange Sätze

☐

sachlich

☐

gefühlbetont

☐

neutral

☐

unterhaltsam

verwenden Sie

☐

oft dieselben

☐

unterschiedliche Worte

☐

positive

☐

negative Formulierungen

☐

Gegenwarts-

☐

Vergangenheitsform

☐

Indikative

☐

Konjunktive (könnte, möchte)

☐

klare

☐

vage Angaben

Wie sieht das Ergebnis aus? Sind Sie mit Ihren ehrlichen Antworten zufrieden? Achten Sie bitte gleich bei Ihren nächsten (Telefon-) Gesprächen darauf, ob sich Ihr Eindruck bestätigt.

Wie spreche ich für andere Menschen?

Nun bitten Sie zwei gute Freunde oder auch Ihren Partner, die-selbe Einschätzung für Sie vorzunehmen. Bitte halten Sie Ihre Ergebnisse noch zurück. Vergleichen Sie erst im Nachhinein.

Sprechen Sie

☐

viel

☐

wenig

☐

laut

☐

leise

☐

schnell

☐

langsam

☐

kurze

☐

lange Sätze

☐

sachlich

☐

gefühlsbetont

☐

neutral

☐

unterhaltsam

Verwenden Sie

☐

oft dieselben

☐

unterschiedliche Worte

☐

positive

☐

negative Formulierungen

☐

Gegenwarts-

☐

Vergangenheitsform

☐

Indikative

☐

Konjunktive (könnte, möchte)

☐

klare

☐

wage Angaben

Stellen Sie die beiden Ergebnisse bitte gegenüber. Wie fällt der Vergleich zwischen Selbst- und Fremdeinschätzung aus? Egal wie, es hilft Ihnen weiter und ist eine wichtige Selbstreflexion.

Übung: Bewusstsein für die eigene Stimme

Dieses wichtige Kapitel lesen Sie sich selbst bitte halblaut vor!

Jetzt gehen wir gemeinsam einen Schritt weiter. Nachdem Sie sich mit Ihrer Sprache beschäftigt haben, können Sie hier einmal Ihr Bewusstsein für die eigene Stimme schärfen.

Bitte lesen Sie sich selbst dieses Kapitel halblaut so vor, dass Sie sich gut hören und verstehen können. Vielleicht begeben Sie sich dazu an einen ruhigen, ungestörten Ort, machen es sich bequem und fangen an, laut zu lesen. Nehmen Sie sich dafür bitte viel Zeit, lesen und sprechen Sie einem für Sie angenehmen Tempo. Halten Sie Ihre jeweiligen Erfahrungen bitte immer gleich als Notiz für sich fest. Denn es wird für Sie im Nachhinein sehr aufschlussreich und interessant sein.

(1) Achten Sie einmal darauf, was Sie so alles hören, wie laut Sie sprechen, wie Ihre Stimme klingt und wie gut verständlich Ihre Aussprache ist. Hören Sie sich selbst jetzt zum ersten Mal ganz bewusst zu? Umso besser, denn dann genießen Sie gerade ein besonders intensives, neues Gefühl der Selbsterkenntnis.

(2) Wenn Sie jetzt an diese Textstelle kommen können Sie anfangen, mit Ihrer Sprache zu spielen. Variieren Sie doch einmal Ihre Lautstärke, Ihr Lese- und Sprechtempo. Machen Sie zwischen den einzelnen Sätzen eine Pause, betonen Sie Wörter, die Ihnen besonders wichtig oder angenehm erscheinen.

Spielen Sie mit Stimme + Sprache. Was bemerken Sie, was ändert sich?

Wie verändert sich Ihre Sprache, wenn Sie damit spielen? Wie fühlen Sie sich dabei? Wenn Sie jetzt gerade im Sitzen lesen können Sie einmal aufstehen, sich angenehm aufrichten und diese Seite von vorne lesen. (3) Bemerken Sie einen Unterschied zwischen dem sitzenden und dem stehenden lauten Lesen? (4) Was verändert sich an Stimme und Aussprache, wenn Sie einmal mit nach unten gesenktem Blick lesen und danach mit aufgerichtetem Blick? (5) Wenn Sie wieder hier angekommen sind können Sie beginnen, beim Weiterlesen langsam und ruhig umherzulaufen. (6) Was verändert sich dabei?

Achten Sie auf Ihre natürliche Atmung. Den Rhythmus, die Tiefe. Wie atmen Sie?

Nun achten Sie bitte zusätzlich auch einmal auf Ihre Atmung. (7) Wie atmen Sie gerade? Wie ist Ihr Atemrhythmus? In welchem natürlichen Tempo und wie tief atmen Sie ein - aus? Zählen Sie dies einmal anhand Ihrer Schritte mit. Vielleicht atmen Sie drei Schrittlängen ein und danach auch drei Schritte aus? Laufen Sie langsam umher, atmen Sie ganz normal und achten Sie bewusst darauf, wie Ihre Atmung mit Ihrer Schrittfolge zusammenpasst. Sie werden bereits nach kurzer Zeit feststellen, wie viele Schritte jeweils Ihr Ein- und Ausatmen repräsentieren (8). Gleichzeitig bemerken Sie schon nach wenigen Minuten den beruhigenden, ausgleichenden Effekt dieser Übung. Eine wohltuende Balance zwischen Atem und Bewegung. Achten Sie besonders darauf, dass Sie nicht zu tief, das heißt zu viel Luft einatmen.

Dies wird Sie sonst eher beengen und beim Weiterlesen stören. Atmen Sie normal, um Ihre natürliche Mittellage herum um, die Sie weiter oben bereits gespürt haben.

Wenn Sie sich Ihre Atmung bewusst gemacht, Ihren Atemrhythmus gefunden, Atem und Bewegung in Harmonie miteinander verbunden haben, dann können Sie weiterlesen. Nun gehen, atmen und lesen Sie gleichzeitig. Sie verbinden und harmonisieren so drei voneinander unabhängige Tätigkeiten. Sie werden bemerken, dass Sie nun nicht nur ganz bewusst auf Ihre Atmung und Bewegung achten, sondern auch automatisch sehr intensiv auf Stimme und Sprache (9).

Ihre Atmung und Ihre Stimme gehören immer zusammen und haben etwas Besonderes gemeinsam. Beide können unbewusst ablaufen oder bewusst beeinflusst werden.

Diese Übung hilft, als Persönlichkeit besonders souverän aufzutreten und auf Ihre Mitmenschen eine positive Wirkung zu erzielen. Wussten Sie, dass Persönlichkeit von dem lateinischen Wort *personare* abgeleitet ist, was so viel bedeutet wie durchklingen oder durchdringen? Das heißt, persönlicher Erfolg in der Kommunikation hat viel damit zu tun, was Sie sagen. Noch mehr zählt, wie Sie es sagen. Und Ihre Stimme zeigt immer auch nach außen Ihre Stimmung.

Daher ist es für Sie wichtig, ein Bewusstsein für Ihre Stimme und Atmung zu entwickeln. Erst wenn Sie dieses wertvolle Fundament angelegt haben, können Sie auch mit Ihrer Sprache, Ihren Worten positiv auffallen und sehr viel Wirkung erzielen.

Kapitel 2

So erzielen Sie Impact

Alles beginnt mit einem positiven Gefühl

Wenn Sie mit anderen Menschen erfolgreich kommunizieren, mit Ihren Worten Wirkung erzielen, überzeugen und echte Begeisterung ausstrahlen wollen, dann beginnt alles mit einem positiven Gefühl. Denn genau durch dieses bewusst erzeugte Gefühl sorgen Sie für die richtige innere Einstellung und eine optimale Einstimmung auf das anstehende Gespräch. Was hat nun die innere Stimmung mit äußerer Wirkung zu tun? Wir wollen es anhand von zwei gegensätzlichen praktischen Beispielen näher beleuchten.

Stellen Sie sich vor, Sie denken an heute Abend. Sie haben sich mit guten Freunden zum Abendessen verabredet, sich schon seit Monaten nicht mehr getroffen und sich bestimmt sehr viel Neues zu erzählen. Was passiert? Sie freuen sich darauf und können es kaum mehr erwarten.

Im zweiten Fall denken Sie an den Termin, den Sie mit einem schwierigen Kunden haben. Zwischen Ihnen gab es in der Vergangenheit oft Ärger und Missverständnisse. Und Sie haben erfahren, dass es diesmal um eine aktuelle Fehllieferung geht.

Innere Gefühle entscheiden über äußeren Erfolg.

Worin unterscheiden sich nun diese beiden Situationen? In beiden Fällen treffen Sie mit Menschen zusammen, unterhalten sich und verbringen gemeinsam eine bestimmte Zeit.

Der hauptsächliche Unterschied zwischen diesen beiden Fällen besteht in den Gedanken und Gefühlen, die Sie vor dem jeweiligen Gespräch entwickeln. Daraus entstehen zwei völlig unterschiedliche innere Einstellungen in Bezug auf den Gesprächspartner, das Gespräch und den wahrscheinlichen Verlauf.

Wenn Sie im ersten Fall an Ihre lieben Freunde und das bevorstehende Treffen denken, dann sorgen diese Gedanken dafür, dass Sie in sich eine angenehme Vorfreude *fühlen*. Allein durch dieses freudige Gefühl werden Sie Ihre Verabredung dann später auch als sehr bereichernd und wertvoll erleben und sich im Gespräch sicher sehr offen, positiv und kooperativ *verhalten*.

Nun zum zweiten Fall. Sie wissen, dass es um einen Ihrer Lieblingskunden geht und Sie diesmal auch noch einen eindeutigen Fehler zu verantworten haben. Allein wenn Sie nur an diese beiden negativen Aspekte denken, entsteht in Ihnen Widerstand und Skepsis. Sie *fühlen* sich schon jetzt unangenehm. Wenn Sie den Kunden dann endlich treffen, dann sind Sie bis dahin wahrscheinlich alle nur erdenklichen Möglichkeiten durchgegangen, was wohl alles Negatives passieren wird. So berauben Sie sich selbst der Chance, dass es doch anders, nämlich positiv verlaufen könnte. Denn Sie haben eine negative innere Einstellung aufgebaut und werden dadurch auch die reale Situation als sehr angespannt und schwierig *erleben*. Dies führt sowohl bei Ihnen als auch bei Ihrem Gesprächspartner dazu, dass sie sich ablehnend und nicht kooperativ *verhalten*.

Eines haben beide Fälle gemeinsam. Sie bauen jedes Mal eine Erwartungshaltung auf. Einmal positiv, einmal leider negativ.

Und unsere Erwartungshaltung hat einen sehr großen Einfluss darauf, wie wir die jeweilige Situation subjektiv erleben. Sie bestimmt also unsere innere und äußere Wahrnehmung, unsere Erlebnisse und damit natürlich auch unsere eigene Wirkung auf andere Menschen. Lassen Sie sich dies noch einmal auf der Zunge zergehen, denn es kann Ihr Leben nachhaltig verändern:

Nicht die Situation selbst sondern viel mehr die innere Einstellung entscheidet oft darüber, wie wir Situationen erleben: als positiv oder negativ.

Es sind also positive Gefühle, die wir für unsere wirkungsvolle und erfolgreiche Kommunikation brauchen. Und nicht nur dort, denn solche Gedanken und Gefühle können Ihre gesamte Lebens-Einstellung zum positiven verändern. Bitte verstehen Sie mich richtig: natürlich haben wir es in unserem Leben mit sehr unterschiedlichen Menschen zu tun. Das können und das brauchen Sie nicht zu ändern.

Es reicht vollkommen aus, wenn Sie zwischen den beiden Situationen nicht mehr so sehr unterscheiden und das, was Sie im ersten positiven Fall ganz intuitiv tun, im zweiten Fall bewusst für sich tun können. Sie allein sind Herr Ihrer Gedanken. Sie können entscheiden, was und meistens auch woran Sie denken wollen. Es ist alles eine Frage Ihrer Prioritäten und Zielsetzungen. Wollen Sie sich immer wieder mit denselben negativen Gedanken aufhalten, in denselben Situationen nur Misserfolge ernten und sich so in Ihrer Weiterentwicklung bremsen? Oder entwickeln Sie lieber sehr viel Freude daran, in schwierigen Personen und Situationen etwas Positives, nämlich anspruchsvolles zu sehen, alles offen zu erleben und sich durch Ihr positives Verhalten neue Chancen zu eröffnen?

Die zweite Variante ist nicht nur die wesentlich angenehmere und erfolgreichere, sie macht auch mehr Spaß. Sie überlassen sich nicht mehr nur Ihren Gedanken, sondern verursachen diese ganz bewusst. Sie sind nicht mehr Opfer Ihrer eigenen oder anderer Stimmungen, sondern Sie produzieren Ihre gute Laune nun selbst.

Die Kunst der Selbstmotivation: positive Gedanken und Worte wecken in Ihnen auch positive Gefühle.

Die wichtigste Frage ist: wie verursache ich positive Gefühle? Es geht ganz einfach: Indem Sie sich sehr oft und ganz bewusst

1. an einen besonders schönen Moment Ihres Lebens erinnern
2. durch positive Worte selbst gezielt positiv stimulieren

Im ersten Fall überlegen Sie bitte einmal in Ruhe, was Sie in Ihrem Leben besonders Schönes erlebt oder Außergewöhnliches geleistet haben. Gehen Sie in der Erinnerung zurück. Je häufiger Sie dies tun, desto schneller und intensiver wecken Sie diese Glücksgefühle. Auch durch Ihre Worte können Sie angenehme Gefühle produzieren. Verwenden Sie positive, motivierende Begriffe. So einfach geht das. Was allein zählt, ist die Wiederholung.

Indem Sie nicht mehr nur vor angenehmen, sondern auch vor heiklen Gesprächen positive Gefühle entwickeln befreien Sie sich aus Ihrem bisherigen Erleben und Verhalten. Denken und sprechen Sie ab heute bewusst und positiv. So entwickeln Sie Ihre eigene gute Stimmung, Ihre Lebensqualität und Ihren gesamten zwischenmenschlichen Erfolg.

Wovon unsere Wirkung abhängt

In So reden Sie sich an die Spitze geht es um Ihre Sprache und wie Sie diese als Erfolgsinstrument für sich einsetzen.

Die Wirkung Ihrer Sprache hängt immer ab vom Inhalt, was Sie sagen und der Art und Weise, wie Sie dabei mit anderen sprechen.

Bei Sprache geht es immer um die reine Wortwahl einerseits und die Art und Weise, wie Sie dabei sprechen, andererseits. Wenn wir mit anderen Menschen kommunizieren, dann hängt die Wirkung unserer Worte somit von zwei Aspekten ab. Zum einen vom Thema und von unserer Wortwahl. Nur wenn wir unser Gegenüber für ein bestimmtes Gesprächsthema wirklich interessieren können, ist er auch zu einer konstruktiven und für uns interessanten Reaktion motivierbar. Je eindeutiger wir dabei formulieren und je mehr wir uns dem Gegenüber in seinem Niveau angleichen, desto besser wird das Gespräch auch verlaufen. Das was ist also wichtig.

Und noch viel entscheidender ist der zweite Aspekt unserer Sprache. Das wie, also die Art und Weise, in der Sie sprechen gibt den größten Ausschlag. Hier entscheidet sich Ihre Ausstrahlung, Ihre Wirkung auf den Zuhörer und letztendlich der Erfolg Ihrer Kommunikation am allermeisten. Erst durch das wie Ihrer Sprache verleihen Sie Ihren Worten, Ihren Argumenten, Ihren Absichten und Zielen auch eine angemessene Bedeutung. Sie verschaffen sich Gehör, Sie erzeugen einen bleibenden Eindruck und Sie strahlen dadurch aus, wie wichtig Ihnen das Thema gerade ist. Die Eindringlichkeit, mit der Ihre Ziele beim

Zuhörer ankommen hängt daher immer sehr stark ab von der Art und Weise, wie Sie gerade sprechen. Daher liegt hier bei den meisten Menschen das größte Erfolgspotential. Schauen wir uns dazu einmal ein paar Zahlen an, die Sie in ihrer Eindeutigkeit vielleicht erschrecken, zumindest aber erstaunen werden. Erfolg in der Kommunikation hängt ab von:

Erfolg in der Kommunikation hängt ab von:

im persönlichen Gespräch:

- 55% Körpersprache
- 38% Art und Weise, wie Sie sprechen.
- 7% Inhalt, das heißt was Sie sagen

im telefonischen Gespräch:

- 88% Art und Weise, wie Sie sprechen.
- 12% Inhalt, das heißt was Sie sagen

Wie reagieren Sie auf diese Zahlen? Ist es nicht erschreckend zu sehen, dass nur 7 - 12% unserer Wirkung im Gespräch vom Inhalt, unserem Fachwissen und unseren Worten abhängt? Und haben wir bei unserer Vorbereitung auf einen wichtigen Termin nicht immer wieder gerade hier die meiste Energie und Zeit investiert? Das macht nichts. Ab heute kennen Sie diese Zahlen und wissen in Zukunft, wo sich Ihr Erfolg entscheidet. Bitte gehen Sie mit diesen Zahlen vorsichtig um. Es handelt sich um einen statistischen Durchschnitt. Denn in z.B. einer wissenschaftlichen Präsentation vor Fachpublikum ist der Inhalt sicher von größerer, in einer emotionalen Auseinandersetzung von noch kleinerer Bedeutung. Schauen wir uns diese Zusammenhänge etwas genauer an, damit wir auch die gegenseitige Beeinflussung der Erfolgs-Faktoren kennen.

Was Körpersprache bedeutet

Im persönlichen Gespräch ist Ihre Körpersprache, die allerwichtigste Komponente. Ihr körpersprachliches Verhalten erfolgt zumeist unbewusst und es ist auch nicht einfach, diese bewusst zu steuern. Sie ist die älteste und natürlichste Sprache der Menschheit und diente wohl früher sogar einmal der gegenseitigen Verständigung. Ihre Körpersprache erfolgt also instinktiv und zeigt daher ganz deutlich Ihr Befinden, Ihre Gefühle, Ihre Gedanken und Ihre Einstellung zum Gegenüber. Auch wenn wir die Sprache unseres Körpers nicht bewusst ein-setzen und steuern, so versteht sie doch jeder Mensch. Dabei handelt es sich immer um ein Gesamtbild, ein Wechselspiel zwischen dem Ausdruck, den Sie ausstrahlen und dem Ein-druck, den Sie bei Ihrem Gegenüber hinterlassen. Wenn unsere Körpersprache doch eine sehr natürliche, unbewusste Sprache ist, warum gibt es dann diesen Unterschied zwischen unserem Ausdruck und dem erzeugten Eindruck? Wieso können selbst hier Missverständnisse und persönliche Abneigungen entstehen.

*Persönliche Überzeugung entsteht nur dann,
wenn Sprache u. Körpersprache harmonieren.*

Dies hat mehrere Gründe. Zum einen liegt es oft daran, dass Ihre Worte und Absichten nicht zu Ihrer körpersprachlichen Aussage passen. Es fehlt dann die Kongruenz. Sagt jemand nicht die Wahrheit, will er Sie mit falschen Argumenten ködern oder ist er sich selbst seiner Sache nicht sicher, dann spüren Sie es genau. Denn im Gegensatz zur Körpersprache haben wir auf unsere Sprache einen großen Einfluss und können sie leicht manipulieren, um bestimmte Ziele zu erreichen.

Sie kennen die Redner, die Sie bei der Begrüßung herzlich willkommen heißen, einen spannenden Vortrag versprechen und ihnen doch ein völlig anderes, sogar unangenehmes Gefühl vermitteln. Sie spüren genau, ob die Aussage des Redners stimmt, dass er sich freut, vor Ihnen sprechen zu dürfen.

Kommen wir zum nächsten Grund, warum wir durch unsere Körpersprache ungewollt einen falschen Eindruck erzeugen können. Wichtig für ist zu wissen, dass wir auch in unserer Körpersprache durch unser Elternhaus, die Erziehung, Ausbildung und sehr einschneidende Erlebnisse geprägt sind. Denken Sie nur einmal an Kinder aus wohlhabendem Haus, die zu einer übertrieben guten Etikette erzogen und in eine Eliteausbildung geschickt werden. Diesen Menschen wird manchmal schon in ihrer Kindheit und Jugend die natürliche und ehrliche körper-sprachliche Ausstrahlung abtrainiert. Sie werden dazu erzogen, Menschen nicht anzustarren, keine Gefühle zu zeigen und sich auch insgesamt eher zurückhaltend darzustellen. Selbst wenn sich diese Menschen eines Tages vom Elternhaus lösen, unabhängig werden und eigenständige Ansichten entwickeln, zeigt sich dies zumeist nur in der sprachlichen Entwicklung.

Und so kommt es, dass diese Menschen Sie dann z.B. mit ihren Worten von einer Sache begeistern, Sie zum Mitmachen motivieren wollen und Sie letztendlich doch nicht überzeugen. Durch die anezogene, unangemessen zurückhaltende Körper-sprache vermitteln sie Ihnen unbewusst einen völlig falschen Eindruck und machen die Wirkung Ihrer gut gemeinten Worte zunichte. Dies ist sehr schade und es hemmt solche Menschen leider oft an Ihrer zukünftigen persönlichen Entwicklung.

Ein weiterer wichtiger Punkt für Ihren Gesamteindruck ist die Angemessenheit und die Intensität Ihrer Körpersprache. Wir haben über die Bedeutung des Angleiches an das Gegenüber gesprochen. Und so können Sie auch hier allein durch eine zu große Ungleichheit ungewollt große Abneigungen erzeugen. Achten Sie daher bitte zukünftig noch mehr darauf, wer vor Ihnen steht. Haben Sie es also mit einer eher zurückhaltenden Person zu tun, dann nehmen auch Sie sich ein wenig zurück. Sprechen Sie mit einer dynamisch wirkenden Persönlichkeit, dann können auch Sie Ihren Gefühlen und Ihrem körperlichen Ausdruck gerne freien Lauf lassen.

Nun haben wir ausführlich darüber gesprochen, wie groß die Bedeutung der Körpersprache ist, für den Gesamteindruck, den wir erzeugen und somit den Erfolg in der Kommunikation, den wir bewirken. Die Frage: Was alles gehört zur Körpersprache?

Körpersprache beinhaltet:

- Mimik
- Gestik
- Blickkontakt
- Haltung
- Dynamik
- Intensität

Ihnen hier die einzelnen Facetten der Körpersprache erklären zu wollen würde den Rahmen dieses Buches sprengen. Es ist einfach ein viel zu umfassendes und unglaublich interessantes Gebiet, um es nebenbei mit abzuhandeln. Bitte beachten Sie dazu die Hinweise im Literaturverzeichnis. Wir werden daher die vier wesentlichsten Merkmale im Überblick betrachten.

Die **Mimik** ist nichts anderes als Ihr Gesichtsausdruck. Wirkt Ihr Gesicht entspannt oder ziehen Sie gerade die Stirn in Falten, schauen Sie normal, oder ziehen Sie Ihre Augenbrauen hoch, lächeln Sie, oder machen Sie einen ernsten Eindruck.

*Unsere Mimik ist ein Spiegel innerer Gefühle.
Zeigt u. verursacht Sympathie und Abneigung*

Ihre **Gestik** wird bestimmt durch die Art und Weise, in der Sie Ihren Körper bewegen. Liegen Ihre Arme ruhig im Schoß oder zeigen Sie damit gerade unterstützend auf etwas, zeigen Sie nur Ihre Handrücken oder auch die Innenflächen, trommeln Sie mit Ihren Fingern nervös auf die Tischkante oder liegen diese entspannt auf dem Tisch?

*Ihre Gestik bringt es an den Tag: Hören Sie nur
passiv zu oder nehmen Sie sehr aktiv teil.*

Der **Blickkontakt** ist der kürzeste Weg zum Gesprächspartner. Er signalisiert Offenheit, Ehrlichkeit und Vertrauen. Wenn Sie Ihrem Gegenüber immer wieder einmal in die Augen schauen, dann drücken Sie so Ihre Kontaktfähigkeit aus. Sie unterstützen die Bedeutung und Botschaft Ihrer Worte. Wenn Sie nach einer wichtigen Aussage gezielt Blickkontakt aufnehmen, dann zeigen Sie, dass Sie hinter Ihrer Aussage stehen. Bei der Begrüßung können Sie bereits aus der Entfernung heraus Blickkontakt aufnehmen, noch ehe der Handschlag erfolgt. Sie knüpfen schon erste Bande der Sympathie, obwohl noch kein Wort gesprochen wurde.

Mit **Haltung** ist die Haltung Ihres gesamten Körpers gemeint. Welche Sitzposition nehmen Sie ein, wie stehen Sie vor Ihren Zuhörern, wie ist Ihre Kopf- und Ihre Schulterhaltung? Sind Sie entspannt, dann sitzen Sie auf Ihrem Stuhl eher locker an-gelehnt. Sind Sie aber angespannt, z.B. in einem Bewerbungsgespräch, dann sitzen Sie sicher in fast steifer, aufrechter Haltung. Sind Sie wiederum neugierig darauf, was Ihnen der Gesprächspartner als nächstes erzählen oder zeigen wird, dann sitzen Sie manchmal sogar leicht nach vorne gebeugt. Ebenso signalisiert eine aufrechte Haltung im Stehen Offenheit, Sicherheit und Entschlossenheit. Demgegenüber können nach oben gezogene Schultern Ihre Anspannung, hängende Schultern Ihre Resignation und eine nach unten gesenkte Kopf-haltung Ihre Verschlussenheit bzw. Unsicherheit bekunden. Und unsere Haltung ist sehr wichtig, weil sie einen großen Einfluss hat auf unsere Atmung und somit unser Wohlbefinden, unseren Kreislauf und, nicht zuletzt auch auf unsere Stimme.

Die Haltung zeigt unser Verhalten, hat großen Einfluss auf Atmung, Stimme und Aussprache.

So klingt Ihre Stimme ganz unterschiedlich, je nachdem ob Sie liegen, sitzen oder stehen. Sie konnten dies bereits in einem früheren Kapitel selbst ausprobieren. Im Stehen kommt es auch noch darauf an, ob Ihre Kopfhaltung aufwärts oder abwärts gerichtet ist und ob Sie aufrecht oder eher in sich zusammen-gesunken dastehen. In den jeweils ersten Fällen geben Sie Ihrer Atmung und Ihren Stimmorganen mehr Raum zur freien Entfaltung. Ihre Stimme wird tragender, klingt viel kräftiger und Ihre Aussprache wird automatisch deutlicher.

Das wie als Erfolgsfaktor

Unsere Körpersprache ist also der wichtigste Erfolgsfaktor in der Wirkung auf andere Menschen. Im persönlichen Gespräch kommt dies direkt, am Telefon indirekt über die Art und Weise, wie wir sprechen zum Ausdruck. Wichtig ist der direkte Zusammenhang dieser beiden Größen. Ohne eine angemessene Körpersprache können wir nicht überzeugen. Doch während wir diese nur sehr begrenzt steuern können und unsere Kenntnisse darüber überwiegend zur Einschätzung anderer nutzen, haben wir auf das wie unseres Sprechens, den zweitgrößten Erfolgsfaktor, großen Einfluss. Wenn wir erst einmal wissen, wie wir sprechen, dann können wir einzelne Komponenten optimieren. Mit Ihrer Art zu sprechen ist es wie mit Ihrer Geldanlage. Sie können Ihr Geld einmal anlegen und für immer dort lassen. Oder Sie schauen sich regelmäßig auf dem Markt um, wo Ihr Kapital die größte Rendite erzielt und legen es dort an. Mit Ihrer Sprache ist es dasselbe. Sie können Ihre Art zu sprechen jederzeit verbessern, um Ihre Wirkung zu erhöhen. Das einzige was Sie dafür investieren ist etwas Zeit und Geduld. Die Zinsen dafür sind hoch.

Die Ausdrucksmittel sind:

- Sprachmelodie
- Sprechtempo
- Aussprache
- Lautstärke
- Betonungen
- Stimmlage
- Sprechpausen
- Satzlängen usw.

Die **Sprachmelodie** entscheidet über die Lebendigkeit Ihrer Kommunikation. Es ist die Art und Weise, in der Sie Ihre Stimme anheben und absenken. Hier bringt nur Abwechslung die gewünschte Wirkung, ein zu langes Verbleiben in derselben Stimmlage Monotonie.

Die Sprachmelodie macht Ihre Worte lebendig.

Das **Sprechtempo** bezeichnet die Geschwindigkeit, mit der Sie Ihre Worte aussprechen. Hier gilt es ein angemessenes Tempo zu finden. Denn sprechen Sie zu schnell, dann übermitteln Sie Ihre inhaltlichen Informationen in zu kurzer Zeit und es fällt schwer, Ihren Worten zu folgen. Auch drücken Sie dadurch Unsicherheit und Unlust aus. Weiter droht die Gefahr, dass Ihre Aussprache darunter leidet. Ein zu langsames Tempo hingegen wirkt einschläfernd. So verlieren Sie die Aufmerksamkeit der Zuhörer. Dies können Sie vermeiden, wenn Sie auf solche Reaktionen achten und darauf eingehen.

Passen Sie Ihr Sprechtempo den Zuhörern an.

Eine deutliche **Aussprache** bewirkt, dass man Ihren Ausführungen gut folgen kann. Achten Sie darauf, nicht zu schnell zu reden, öffnen Sie Ihren Mund und sprechen Sie besonders die Endsilben deutlich aus. Sonst wird aus guten Morgen ein gutn Morgn. Auch die Aussprache hat einen großen Einfluss auf die Aufmerksamkeit.

Deutliche Aussprache sorgt für Eindeutigkeit.

Ihre **Lautstärke** sollten Sie immer Ihrem Gesprächspartner, oder, bei einem Vortrag, der Raumgröße anpassen. Fragen Sie ruhig, ob Sie auch in der letzten Reihe noch gut verständlich ankommen. Die Lautstärke hat jedoch noch eine andere Bedeutung als nur die der Verständlichkeit. Denn reden Sie zu laut, dann wirken Sie arrogant bis dominant, sprechen Sie zu leise, dann wirken Sie unter Umständen unsicher und ängstlich. Ihre Lautstärke können Sie übrigens auch ganz gezielt einsetzen, um Wirkung zu erzielen. So kann Ihr Leiserwerden beim anderen eine erhöhte Aufmerksamkeit bewirken und bei Vorträgen für die Beendigung störender Unterhaltungen sorgen.

Passen Sie Ihre Lautstärke der Situation an.

Betonungen sind das Salz in der Suppe. Sie machen Ihre Sprache wertvoller, interessanter und besonders. Indem Sie Ihre Betonung auf einzelne Worte, nämlich die Schlüsselworte Ihres Satzes legen, heben Sie diese aus dem Fluss Ihrer Sprache hervor und verleihen ihnen damit eine ganz besondere Bedeutung. Betonungen machen Ihre Absichten und Ziele deutlich. Sie sind ein hervorragendes Mittel, um mehr Aufmerksamkeit Ihrer Zuhörer zu gewinnen, zu erhalten und in die gewünschte Richtung zu lenken. Machen wir dazu gleich ein Beispiel: Der Satz: Betonungen sind das Salz in der Suppe. Was ist wohl das wichtigste Wort in diesem Satz? Natürlich das Wort **B e t o n u n g e n**. Also sollten Sie es besonders deutlich und etwas langsamer, gedehnter aussprechen. Der Schwerpunkt liegt hier auf dem o.

Betonungen machen Schlüsselworte deutlich.

Ihre **Stimmlage** sagt aus, wie hoch oder tief Sie sprechen. Wenn Sie wütend sind kann es sein, dass Sie Ihre Stimmlage anheben. Wenn Sie innerlich ruhig sind oder auch beruhigend auf andere wirken wollen, senken Sie Ihre Stimme manchmal vielleicht ein wenig ab. Bei Ihrer Stimm-lage sollten darauf achten, dass diese nicht zu schrill wird und dadurch auf andere nervös oder gar aggressiv wirkt.

Ihre Stimmlage ist die Höhe Ihrer Stimme.

Sprechpausen sind neben den Betonungen ein ganz besonders wichtiges sprachliches Hilfs- und Stilmittel. Wenn Sie beim Reden regelmäßig kurze Pausen einlegen, gewinnen Sie selbst und Ihre Zuhörer gleich mehrere wesentliche Vorteile:

1. Sie selbst haben Zeit zum Durchatmen
2. Sie haben Zeit Reaktionen wahrzunehmen
3. Sie können Ihre Gedanken ordnen
4. Sie können die nächsten Worte zurechtlegen
5. Der Zuhörer hat Zeit zum Verdauen (mitschreiben)

Und Sie verleihen Ihren Aussagen noch viel mehr Bedeutung. Dazu bieten sich zwei Formen der gezielten Sprechpause an.

Bei der sogenannten *Spannungspause* machen Sie die Pause direkt vor einem inhaltlichen Highlight. Sie stoppen Ihren Satz z.B. vor einer wichtigen Zahl und sprechen diese dann ganz besonders betont aus. Durch diese Pause bauen Sie gezielt Neugier, Spannung und stark erhöhte Aufmerksamkeit auf. So wird Ihre Botschaft besonders intensiv registriert. Beispiel: Der Umsatz beträgt dieses Jahr ... Pause!

...5 Millionen. Ihre Wirkungspausen hingegen machen Sie immer nach einer besonderen Aussage. Sie steigern dadurch deren Bedeutung und geben Ihren Zuhörern genug Zeit, dies auch zu erkennen. Beispiel: Seit diesem Jahr sind wir Marktführer ... Pause! ...

Wirkungspausen verleihen Worten Bedeutung.

Auch für die **Satzlängen** gilt, was wir bereits bei den Sprech-pausen besprochen haben. Die Wahl der richtigen Satzlänge bringt Ihnen und den Anderen große Vorteile. Wenn Sie stets darauf achten, möglichst kurze Sätze zu verwenden, dann fällt es Ihren Zuhörer auch leicht, Ihren Worten zu folgen. Es gilt

- bis 10 Wörter leicht verständlich
- bis 16 Wörter verständlich
- bis 22 Wörter noch verständlich
- > 22 Wörter nicht mehr verständlich

Sie selbst verstricken sich dadurch nicht mehr in komplizierte Schachtelsätze, die Ihnen ein Höchstmaß an Konzentration abverlangen und für alle Beteiligten sehr ermüdend sind. Außerdem haben Sie durch kurze Sätze viel Zeit zum Ein- und Ausatmen, bleiben in einem gesunden Atemrhythmus und sorgen so für Ihr dauerhaftes Wohlbefinden.

Kurze Sätze schonen Sie selbst und die Zuhörer.

Auch der Inhalt zählt

Nachdem wir über die Körpersprache und die Art und Weise als die beiden wichtigsten Erfolgsfaktoren in der Kommunikation gesprochen haben kommen wir nun zum Inhalt. Natürlich ist auch das was wichtig. Ohne inhaltliche Botschaft ist Ihre Sprache ziel- und wirkungslos. So können Sie auf Dauer niemanden motivieren und wirken inkompetent.

Menschen, die nur durch Ihre dynamische Körpersprache und eine nette Art und Weise glänzen wirken oberflächlich. Es geht ihnen um eine reine Selbstdarstellung, sie rücken Ihre Person in den Vordergrund und bieten im Gespräch keinerlei Nutzen.

Körpersprache und die Art und Weise Ihrer Kommunikation sind dazu da, um Ihre Worte zu unterstützen, Ihre Argumente besser rüberzubringen und Sympathien zu wecken. Gerade die Art und Weise, wie Sie mit anderen Menschen sprechen dient nicht dem reinen Selbstzweck. Das wie ist lediglich die angenehme, schöne Verpackung. Auch ein Geschenk, das nur aus einer attraktiven Verpackung besteht, wird Ihnen nicht gefallen. Das heißt das wie Ihrer Sprache entfaltet erst dann seine besondere Wirkung, wenn die Basis stimmt und Sie deshalb reden, weil Sie auch inhaltlich etwas zu bieten haben. Erst wenn alle drei Erfolgsfaktoren zusammenwirken, Ihre Körpersprache, das wie und das was stimmt, erzielen Sie auch die gewünschte Wirkung und hinter- lassen einen bleibenden positiven Eindruck.

Der Inhalt (was) ist die wichtige Basis jeder Kommunikation. Das wie ist das Wirkmittel.

Wort-wörtliche Be-deutungen

Haben Sie sich schon einmal überlegt, welche ursprüngliche Bedeutung hinter bestimmten Begriffen steckt, die wir alle immer wieder so selbstverständlich verwenden? Schauen wir uns dazu einige typische Beispiele an, damit Sie diese Wörter künftig sehr bewusst und noch gezielter einsetzen können:

- An-erkennung: ist das, woran man Sie oder andere erkennt
- Be-deutung:
- Be-geisterung: Sie beleben den Geist anderer Menschen
- Ein-fluß: Sie wollen, dass Ihre Person/Meinung mit einfließt
- Ent-wicklung: Sie bringen das nach außen, was verborgen war
- Ent-scheidung: heißt sich für etwas von etwas zu trennen
- Er-fahrung: sind die Erlebnisse, die Sie selbst erfahren haben
- Er-wartung: ist eine passive Haltung, die auf etwas wartet
- Mit-teilung: Sie wollen Freude, Leid, Ärger mit anderen teilen
- selbst-verständlich: heißt, dass Sie es selbst verstanden haben
- Stand-punkt: ist ein fester Punkt, den Sie verlassen können
- Stimmung: kommt von sich und seine Stimme stimmen.
- über-reden: über die Wünsche, Meinung anderer hinwegreden
- wert-schätzen: Sie wissen den Wert zu schätzen
- wert-voll: heißt, etwas ist für Sie voll von Wert
- preis-wert: wird oft als Ersatz für billig verwendet und sagt aus, dass das Produkt/die Leistung den Preis wert ist.

Erst wenn Sie die wort-wörtliche Be-deutungen kennen, können Sie Worte optimal verwenden.

Übung: Sprache und Ziele - Workshop

- Definieren/formulieren Sie Ihr nächstes Gesprächs-Ziel:
- Warum haben Sie sich dieses Ziel gesetzt?
- Was genau ist Ihnen daran persönlich wichtig?
- Welchen Nutzen bietet Ihnen dieses Ziel?
- Welchen Nutzen bietet dieses Ziel anderen?
- Was sind Ihre wichtigsten Argumente für dieses Ziel?
- Welche Argumente sind eher untergeordnet (nur als Reserve)?
- Was ist also letztendlich der Kern Ihres Zieles?
- Was bieten Sie bzw. bringen Sie dafür ein?
- Was genau erwarten Sie von anderen?
- Warum sollten andere Sie unterstützen/Ihnen vertrauen/für Sie tätig werden/Ihr Produkt kaufen usw.?
- Wie begeistern und motivieren Sie Ihre Gesprächspartner?
- Wie wollen Sie im Gespräch überhaupt vorgehen? (Anfang, Darstellung der Argumente, Fazit, Ergebnis, usw.)
- Welche konkreten Fragen könnten auftreten?
- Wie beantworten Sie diese Fragen?
- Welche sonstigen Reaktionen/Ereignisse erwarten Sie?
- Wie bereiten Sie sich auf diese Reaktionen vor?
- Welche kritischen Fragen würden Sie sich selbst stellen?
- Wie überprüfen Sie bereits im Gespräch, ob und wie Ihr Ziel bzw. Ihre Strategie ankommt (Feedback)?
- Wie reagieren Sie auf Schwierigkeiten/Konflikte?
- Wie sichern Sie sich im Gespräch die ersten Teilerfolge?
- Welche Mittel setzen Sie in diesem Gespräch ein?
- Woran erkennen Sie, dass Sie das Ziel erreicht haben?
- Wie reagieren Sie, wenn Sie am Ziel angelangt sind?
- Fazit: Was ist also letztendlich entscheidend, um an Ihr gewünschtes Ziel zu kommen?

Kapitel 3

Die Sprache wirkungsvoller Persönlichkeiten

Das Framing: Sie bestimmen die Erwartung

Die Art und Weise, in der Sie ein (Verkaufs-) Gespräch, einen Vortrag oder eine Präsentation ankündigen, bestimmt maßgeblich den Verlauf und somit auch den Erfolg. Denn nicht nur im Gespräch sondern besonders auch an dessen Anfang entscheiden Ihre Worte darüber, ob Ihnen die volle Aufmerksamkeit geschenkt und Ihr Thema als wirklich wichtig angesehen wird. Durch die Ankündigung in Ihrer Einleitung lenken Sie die Gedanken Ihrer Zuhörer in eine bestimmte Richtung, definieren den Bezugsrahmen und beeinflussen die Erwartung. Sie allein bestimmen im Vorfeld den Wert und die Bedeutung.

*Worte formen unsere innere Einstellung,
entscheiden über die Bedeutung und wecken
Erwartungen.*

Ist das, was nun folgt wichtig oder eher unwichtig, das Thema interessant oder uninteressant? Die innere Antwort entscheidet. Auch Sie beeinflussen Ihre Gespräche schon heute ganz erheblich durch die Art, wie Sie diese ankündigen bzw. einleiten. Oft wahrscheinlich unbewusst, manchmal aber auch sehr bewusst. Nehmen wir zunächst ein Beispiel, indem Sie es bewusst tun.

Ein Beispiel: Sie rufen Ihren Mitarbeiter in Ihr Büro:

A: Kommen Sie bitte in mein Büro. Es geht um Ihr Gehalt.

A: Kommen Sie bitte in mein Büro. Ich möchte Ihnen gerne persönlich Ihre nächste Gehaltserhöhung mitteilen.

Wie meinen Sie fühlt sich der angerufene Mitarbeiter im ersten Fall? Wahrscheinlich unangenehm ahnungslos. Er weiß nach dieser Ankündigung nur, dass es um sein Gehalt geht. Ob es angehoben oder reduziert wird, es also um eine erfreuliche oder eine unangenehme Mitteilung geht, kann er lediglich vermuten. Anders im zweiten Beispiel. Der Chef gibt dem Mitarbeiter schon durch seine Worte Sicherheit und ein sehr gutes Gefühl.

*Zeigen Sie gleich zu Beginn des Gesprächs, dass
den Zuhörer jetzt etwas ganz besonders
erwartet. So steuern Sie die Erwartungshaltung
sehr positiv.*

Reden Sie in ankündigenden Überschriften

Wenn wir andere Menschen über einen Sachverhalt informieren oder für ein Thema interessieren wollen, dann kommt es besonders auf die klare Struktur unserer Vorgehensweise an.

Zunächst ein negatives Beispiel:

„Also ich habe mir das noch einmal überlegt. Der wichtigste Punkt ist, dass wir auf Übersichtlichkeit achten. Zusätzlich sollten wir regelmäßig unsere Termine aktualisieren und interessante Pressemitteilungen veröffentlichen. Das sind für mich die allerwichtigsten Punkte und ich bin sicher, so wird unser Internet-Auftritt ein großer Erfolg.“

Stellen Sie sich vor, Person A hätte Ihnen dies erzählt. Was ist Ihnen aufgefallen? Wie haben diese Ausführungen denn auf Sie gewirkt? Nun, das eigentliche Thema haben Sie erst im letzten Satz erfahren. Und nur, wenn Sie im Gespräch dann überhaupt noch zugehört hätten.

*Reden Sie in ankündigenden Überschriften.
Nennen Sie immer erst das Thema, den Auf-
hänger und erst dann die einzelnen Argumente.*

Wenn Sie andere Menschen wirklich für Ihr Thema interessieren und deren Aufmerksamkeit gewinnen wollen, dann reden Sie bitte immer in ankündigenden Überschriften. Sie erreichen dadurch, dass sich Ihre Zuhörer auf das Thema einstimmen können und gleich zu Beginn erfahren, um welche einzelnen Punkte es dabei geht. Außerdem fällt es dann auch viel leichter, Ihren Worten zu folgen, mitzudenken und eventuell sogar das Wichtigste mitzuschreiben.

Nun formulieren wir das Beispiel wirkungsorientiert um:

„Heute geht es um den Erfolg unseres Internet-Auftrittes. Ich habe mir noch einmal überlegt, worauf wir achten sollten. Die wichtigsten 3 Punkte sind: Übersichtlichkeit, regelmäßige Termin - Aktualisierung und die Veröffentlichung interessanter Pressemitteilungen. Wenn wir diese Punkte berücksichtigen, wird der Auftritt ein großer Erfolg.“

Haben Sie den großen Unterschied zum ersten Fall bemerkt. In diesem Gespräch erfahren Sie nämlich sofort, worum es geht. Die erste Überschrift lautet: *Erfolg unseres Internet - Auftrittes*. Gleich danach folgt die nächste Überschrift, mit der Person A ankündigt, dass jetzt die wichtigsten drei Punkte zu diesem Thema folgen. Das Gespräch und die Inhalte sind schlüssig und gut verständlich aufbereitet. Mit jeder ankündigenden Überschrift werden die Gedanken des Zuhörers auf das nun folgende Thema bzw. Argument gelenkt, seine Aufmerksamkeit gebündelt.

Die Struktur der ankündigenden Überschriften:

Überschrift 1 kündigt das Thema, den Aufhänger an,
"Heute informiere ich Sie über..."

Überschrift 2 kündigt die einzelnen Punkte, Argumente an,
z.B.: "Die drei wichtigsten Punkte sind..."

Sagen Sie immer genau, was Sie wollen

Wenn wir mit der Hilfe anderer Menschen etwas bestimmtes erreichen wollen, dann ist es wichtig, dass wir unser Ziel sehr klar rüberbringen. Schauen wir uns zwei Beispiele an:

A: Also ich habe keine Lust mehr, jeden Abend so spät nach Hause zu kommen. Ich will meinen Beruf nicht mehr so sehr voranstellen und mein Privatleben vernachlässigen

B: Ab morgen werde ich abends um 17 Uhr zu Hause sein. Mir ist mein Privatleben ab sofort wichtiger als der Beruf.

Person A sagt Ihnen nicht, was Sie will, sondern nur das, was Sie nicht mehr will. Sie praktiziert die weg von-Strategie. Bei dieser Strategie steht die Vermeidung im Mittelpunkt. Das eigentliche Ziel ist nicht oder nur unklar definiert. Auch der Gesprächspartner weiß bei solchen Menschen oft nicht genau, was diese wollen und von ihm erwarten. Er muss es heraushören und sich seinen eigenen Reim machen.

Person B praktiziert die sogenannte hin zu-Strategie. Sie sagt Ihnen, was Sie will. Das eigentliche Ziel steht im Mittelpunkt und nur die neue Verhaltensweise wird beachtet. Diese Strategie schafft für Sie und den Gesprächspartner ein hohes Maß an Klarheit. Zudem wirkt sie positiv, selbst- und fremdmotivierend. Wichtig für ein erfolgreiches Gespräch.

*Nutzen Sie für Ihre Ziele die hin-zu-Strategie.
Sagen Sie sich und anderen Menschen immer
genau, was Sie wollen, erwarten oder denken.*

Fragen Sie sich einfach zum Erfolg

In Gesprächen ist es immer wieder zu beobachten, dass manche Menschen sehr viel reden und nur wenige Fragen stellen. Sie geben damit so manches von sich preis, verschenken aber die Möglichkeit, durch Fragen selbst sehr viel neues zu erfahren.

Fragen bringen viele Antworten und Ergebnisse.

Dabei es ist so wichtig, im Gespräch immer wieder einmal Fragen zu stellen. Zum einen ist dies ein Akt der Höflichkeit. Sie zeigen durch Ihre Fragen, dass Sie der andere und seine Meinung wirklich interessiert. Außerdem nehmen Sie durch Ihre gezielten Fragen großen Einfluss auf Ihr Gegenüber und lenken seine Gedanken in die von Ihnen gewünschte Richtung.

Wer fragt, der lenkt, was der Gegenüber denkt.

Fragen sind das beste Mittel, um ein Gespräch zielgerichtet und wirkungsvoll zu führen. Sie erhalten sehr viele Informationen und können durch Ihre Fragen den Gesprächsverlauf sinnvoll steuern. Außerdem beugen Sie durch Ihre rechtzeitigen Fragen vielen Missverständnisse, Vorurteilen und Konfliktsituationen vor. So werden Sie schon in einem der nächsten Kapitel erfahren, wie Sie durch gezielte Fragen oberflächlichen Aussagen mehr Informationen und die wahren Hintergründe entlocken. Außerdem helfen Sie auch Ihrem Gesprächspartner, sich seiner Gedanken, Absichten und Ziele besser bewusst zu werden.

Wer fragt, übernimmt immer auch die Führung.

Entscheidend für den Erfolg Ihrer Fragen ist, dass Sie die richtige Frageform verwenden. Nicht jede Frage ist in allen Situationen angemessen, nicht jede Frage bringt dieselbe Antwort, denselben Informationsgehalt. Dazu gleich einige Beispiele:

1. Geschlossene Frage: Gefällt Ihnen der Prospekt?

Antwort: Ja/nein, wenig Information, Konditionalfrage

Nutzen: bitte nur für Entscheidungen verwenden!

2. Offene Frage: Warum gefällt Ihnen der Prospekt?

+ Antwort: ein vollständiger Satz, hoher Informationsgehalt

+ Fragen: wer, was, wann, wie, warum, ... (W-Fragen!)

+ Nutzen: oft einsetzen, eine der besten Frageformen.

3. Informationsfrage: Wie meinen Sie das?

+ Antwort: ein vollständiger Satz, hoher Informationsgehalt,

+ Eine der häufigsten Fragen, die das Gegenüber aktiviert.

+ Nutzen: dient dem Verständnis, bei Missverständnissen

4. Suggestivfrage: Sie wollen doch sicherlich...?

Antwort: ja!

Manipulierend, nicht an einer echten Meinung interessiert.

Nutzen: bitte sparsam verwenden!

5. Alternativfrage: Wollen Sie... dies oder jenes...?

+ Antwort: Diese Frageform lässt mehrere Antworten zu.

+ Ein beliebtes Mittel zur erfolgreichen Termingewinnung.

- + Nutzen: sehr hoch, der Gefragte kann mitentscheiden

6. Bestätigungsfrage: Sie bestätigen, dass...?

- + Antwort: ein Ja wird erwartet.
- + Die Frage dient zur Sicherung von Teilergebnissen
- + Nutzen: hoch, Fehler und Missverständnisse werden erkannt

7. Rhetorische Frage: Wem ist nicht bekannt...?

Antwort: der Fragende erwartet keine Antwort.

Nutzen: Vorsicht, wirkt schnell arrogant und überheblich

8. Motivierende Frage: Was sagen Sie als Fachmann?

- + Antwort: die Antwort fällt zumeist positiv aus
- + Die Frage lobt das Gegenüber, schafft eine gute Stimmung
- + Nutzen: hoch, spricht das Selbstwertgefühl des anderen an

9. Ja-Frage: Sie wollen doch sicher Kosten sparen?

- + Antwort: Eine Frage, die ein ja als Antwort erwartet
- + Mehrere dieser Fragen erzeugen eine Ja-Fragen-Straße.
- + Nutzen: Sinnvoll und behutsam eingesetzt handelt es sich um ein wertvolles Mittel, um Übereinstimmung (Angleichen) zu bewirken.

Entscheidung oder mehr Information?

A: Haben Sie dazu eine Meinung?

B: Ja.

A: Kann ich Ihnen dabei helfen?

B: Ja.

Konditionalfragen wie oben dienen der Entscheidungsfindung. Sie werden zu häufig, oft sogar im fälschlicherweise gestellt. Denn in vielen Fällen wollen wir keine Entscheidung, sondern Informationen. Bei beiden Fragen fällt sofort auf, dass Sie kaum Informationen erhalten. Ein einziges Wort macht aus den mageren Informationen, die wir auf die obigen, sogenannten geschlossenen Fragen erhalten eine wahre Informationsflut. Sie öffnen dadurch Ihre Frage, lenken den Gefragten weg von einer reflexartigen ja-/nein-Antwort. Mit dem Ergebnis, dass Sie viel anspruchsvollere Information erhalten.

A: Wie ist Ihre Meinung dazu?

B: Ja, also ich finde, wir sollten....

A: Wie kann ich Ihnen dabei helfen?

B: Ja, am besten wäre es, wenn Sie....

Sie sehen: allein durch das vorangestellte Wort wie bringen Sie Ihren Gegenüber dazu, Ihnen mit ganzen Sätzen zu antworten. Sie erhalten so sehr viel mehr und bessere Informationen.

Beginnen Sie Ihre Fragen mit einem besonders wichtigen Wort: wie, was, wann, wer, warum... und Sie erhalten noch wertvollere Informationen.

Aussagen und Fragen quittieren

In Gesprächen fällt es immer wieder auf, dass wir Aussagen, Bemerkungen und Fragen anderer kaum Beachtung schenken. Wir sind nur auf unsere eigenen Gedanken und Worte fixiert. Schauen Sie sich diesen Beispiel - Dialog an:

A: Heute diskutieren wir über unseren geplanten Börsengang.

B: Ich habe dazu einige aktuelle Beispiele mitgebracht.

A: Also lassen Sie uns jetzt bitte gleich anfangen. Zuerst sollten wir die Rahmenbedingungen durchsprechen.

C: Unsere Abteilung hat für heute einige Zahlen vorbereitet.

A: Wie ich eben schon sagte: zuerst die Rahmenbedingungen.

Ich lese Ihnen einige Vorgaben der Aufsichtsbehörde vor.

B: Eine Frage. Wie wäre es, wenn wir die Blätter kopieren?
So hat Sie jeder vor sich liegen.

A: Jetzt haben wir dazu keine Zeit, vielleicht in der Pause....

Die Person A leitet die Diskussion. Wie Sie bereits an diesem kurzen Beispiel-Dialog erkennen können, ist A auf seine Gedanken und einen strukturierten Ablauf konzentriert. Er geht auf die Fragen und Aussagen der anderen Personen nicht wirklich ein.

Er hat ein bestimmtes Ziel, will sich durchsetzen und bestimmen, wie das Gespräch verläuft. Wie wird es wohl mit dieser Besprechung weitergehen? Aus der Diskussion wird höchstwahrscheinlich ein Monolog der Person A. Die anderen Teilnehmer geben ihre aktive Mitwirkung nach kürzester Zeit auf. Oder es kommt zu einem offenen Konflikt. So wird, durch mangelnde Wertschätzung anderer Menschen sehr schnell eine demotivierende Gesprächshierarchie aufgebaut.

Allein dadurch wird in vielen Fällen wertvolles Ideen - Potenzial verschenkt. Schauen wir uns nun an, wie Person A diesen Dialog positiver und für alle Beteiligten motivierend gestalten könnte:

A: Heute diskutieren wir über unseren geplanten Börsengang.

B: Ich habe dazu einige aktuelle Beispiele mitgebracht.

A: Gut, dass Sie daran gedacht haben. Also lassen Sie uns jetzt bitte gleich anfangen. Zuerst sollten wir die Rahmenbedingungen durchsprechen.

C: Unsere Abteilung hat für heute einige Zahlen vorbereitet.

A: Prima! Die schauen wir uns gleich nach der Einführung an. Wie ich eben schon sagte: zuerst die Rahmenbedingungen. Ich lese Ihnen einige Vorgaben der Aufsichtsbehörde vor.

B: Eine Frage. Wie wäre es, wenn wir die Blätter kopieren? So hat Sie jeder vor sich liegen.

A: Eine gute Idee. Bitte kümmern Sie sich gleich darum....

Quittieren Sie Fragen, Aussagen und Komplimente. Das ist aktive Anerkennung, Wertschätzung und wirkt sehr motivierend.

Sicher bemerken Sie den großen Unterschied zu dem ersten Beispiel. Person A geht sehr wohlwollend und positiv auf die anderen Teilnehmer ein. Er greift deren Bemerkungen auf und quittiert diese. Dadurch entsteht eine sehr partnerschaftliche, offene und zur aktiven Mitwirkung motivierende Gesprächs-atmosphäre. Und A behält weiterhin die Diskussionsleitung in der Hand. Denn quittieren heißt wahrnehmen, aufgreifen und würdigen und nicht immer gleich, danach handeln zu müssen.

Nehmen wir ein nächstes Beispiel, dass Sie gut kennen:

A: Also wie Sie diesen Vortrag gehalten haben: großartig!

B: Aber die Räumlichkeiten hätten größer sein müssen.

Was passiert hier? Person A spricht B eine Anerkennung aus. Und wie reagiert B darauf? Er geht überhaupt nicht auf das Kompliment ein und spricht viel lieber sofort über das, was für ihn wichtig ist: die unzulänglichen Räumlichkeiten. Glauben Sie, dass Person A so für die Zukunft motiviert wird, in ähnlichen Situationen wieder gerne ein Lob auszusprechen? Bestimmt nicht!

Schauen wir uns eine positive Reaktion an:

A: Also wie Sie diesen Vortrag gehalten haben: großartig!

B: Vielen Dank. Es freut mich, dass es Ihnen gefallen hat.

Mit dieser Reaktion zeigt B deutlich, dass er sich über das Lob der Person A freut und es gerne annimmt. Außerdem motiviert er ihn so zur Wiederholung. Übrigens: Menschen, die oft quittieren, zeigen ein großes Maß an Persönlichkeit und Interesse am Gegenüber. Sie fördern ein freundschaftliches Gesprächsklima. Bitte gewöhnen Sie sich jetzt noch mehr daran, das Verhalten und die Worte Ihrer Mitmenschen aktiv zu quittieren. Und quittieren können Sie alles: ob eine Frage, eine Behauptung, einen Einwand oder eben, ein Kompliment.

Indem Sie das Verhalten anderer Menschen positiv quittieren, wecken Sie in diesen den Wunsch, es auch gerne zu wiederholen.

Die hohe Kunst des Zuhörens

Neben einer wirkungsvollen Sprache und der richtigen Frage-technik gibt es ein weiteres wichtiges Mittel: das Zuhören. Besonders das Zuhören ist dazu geeignet, dem Gegenüber ein gutes Gefühl zu geben, echtes Interesse an seiner Meinung zu zeigen und das Gespräch für beide zum Erfolg zu führen.

Hören Sie immer sehr aktiv und mit Geduld zu.

Wichtig ist, dass Sie Ihrem Gesprächspartner sehr aktiv und mit viel Geduld zuhören. Denn Ihr aktives Zuhören drückt echtes Interesse aus, macht das Gegenüber wichtig und liefert Ihnen außerdem viele Informationen. Aktives Zuhören entspringt immer einer inneren Einstellung. Sie hören gerne zu und zeigen dies auch ganz deutlich durch Ihr körpersprachliches Verhalten. Sie halten Blickkontakt und sitzen ganz entspannt. Sie lächeln Ihrem Gesprächspartner zu, nicken ab und an als sichtbares Signal Ihrer Aufmerksamkeit.

Das Schweigen als Sonderform des Zuhörens wird sehr bewusst eingesetzt. Es ist ein wichtiges Instrument, um der eigenen Position Bedeutung zu verleihen. Es drückt Wahrheit, Entschlossenheit, Persönlichkeit aus und folgt oft einer klaren Aussage. Das Schweigen funktioniert übrigens sowohl im persönlichen Gespräch als auch am Telefon ganz hervorragend.

Schweigen verleiht den letzten Worten Wirkung.

Reframing: Die Kunst des Umdeutens

Ihr Erfolg im Leben hängt maßgeblich von Ihrer Fähigkeit ab, auf Widerstände, Meinungsverschiedenheiten und auf Einwände positiv zu reagieren. Dabei sollen Sie nicht bei jeder Gelegenheit klein begeben, sondern auf die Worte anderer so eingehen, dass Ihr gewünschtes Ziel erreichbar bleibt. Dies gelingt Ihnen durch das sogenannte Umdeuten. Beim Umdeuten erzeugen Sie keinen neuen Bezugsrahmen, beeinflussen nicht die innere Erwartung, wie beim Framing zuvor beschrieben, sondern Sie ändern bei sich oder anderen Menschen den Blick-winkel, sehen scheinbare Tatsachen in einem anderen Licht und schaffen dadurch neue oder zusätzliche Möglichkeiten.

*Mit unseren Worten formen wir den
Bezugsrahmen. Beim Umdeuten verändern Sie
diesen Rahmen nur.*

Die Ereignisse, Aufgaben und Herausforderungen an sich, bleiben natürlich die gleichen. Lediglich der innere bzw. äußere Bezugsrahmen und die Art und Weise, wie wir diese sehen, ändert sich. Das klassische Beispiel für die Kunst des Umdeutens kennen Sie als positives Denken. Dort wird aus dem halb-leeren Glas ein halbvolltes Glas. Natürlich ändert sich bei dieser Betrachtungsweise nichts daran, dass das Glas zur Hälfte gefüllt ist. Und gerade dann, wenn Sie nur noch dieses Glas trinken dürfen kann es für Ihre Stimmung einen großen Unterschied bedeuten, ob Sie ausschließlich daran denken, dass Sie schon die Hälfte getrunken haben oder sich darauf freuen, noch ein weiteres halbes Glas dieses köstlichen Getränkes zu genießen.

Die positive Wirkung des Umdeutens können Sie für sich und andere Menschen auf zwei ganz unterschiedliche Arten nutzen.

Sie ändern: 1. den Zusammenhang (Kontext-Reframing)
 2. die Bedeutung (Bedeutungs-Reframing)

Schauen wir uns diese beiden Formen des Umdeutens anhand von zwei typischen Einwandsituationen aus dem Verkauf an:

Beim **Umdeuten des Zusammenhanges** verändern Sie nur den Kontext, in dem der Einwand des Kunden auftritt, das heißt Sie verändern die Situation oder den Zeitrahmen.

Beispiel: Das Buch ist teuer!

Verkäufer: Ja, das stimmt. Und als Geschenk für Ihren guten Freund ist es sicher der richtige Rahmen.

Beim **Umdeuten der Bedeutung** verändern Sie einen negativ assoziierten Begriff in einen besonders positiven.

Beispiel: Das Buch ist teuer!

Verkäufer: Ja, das stimmt. Dafür erhalten Sie einen exklusiven Leder - Sonderband in limitierter Auflage.

Beim Umdeuten (Reframing) ändern Sie: den Zusammenhang (Situation, Zeitrahmen) oder die Bedeutung (z.B. teuer in wertvoll)

Auf Unterschiede positiv reagieren

Wenn Sie mit anderen Menschen reden kommt es immer wieder einmal zu Meinungsverschiedenheiten. Zum Beispiel:

A: ...aber wir müssen die Anzeigenwerbung verstärken.

B: Das sehe ich ganz anders. Printmedien sind völlig out.

A: Sie haben ja keine Ahnung. Anzeigenwerbung ist wichtig.

B: Nein, viel wichtiger ist künftig unsere Internet-Präsenz usw.

Sie kennen diese Art von Gesprächen bestimmt zur Genüge.

Ihren gut gemeinten Worten wird mit einem sachlichen oder auch unsachlichen Einwand begegnet oder Sie werden sogar offen kritisiert. Das dies passiert ist völlig normal und liegt in der Natur des Menschen. Zu unterschiedlich sind manchmal unsere Erfahrungen, unsere Vergangenheit, das Wissen und unser daraus entstandenes Weltbild. Lassen Sie zwei Menschen ein und dieselbe Situation beschreiben und Sie erhalten garantiert unterschiedliche, zum Teil stark voneinander abweichende Darstellungen. Dies verdeutlicht die selektive Wahrnehmung und das von Gefühlen geprägte subjektive Erleben eines jeden Menschen. Daran wollen und können wir auch nichts ändern.

Meinungsverschiedenheiten sind der Ausdruck unterschiedlicher Weltbilder. Akzeptieren Sie dies und Sie haben bereits sehr viel gewonnen.

Die wahre Herausforderung an einer Meinungsverschiedenheit liegt in unserer Reaktion darauf. Denken Sie nur einmal an die letzte Gelegenheit, bei der Sie in eine solche Meinungsverschiedenheit verwickelt waren. Wie haben Sie darauf reagiert? Typischerweise verhalten wir uns dann doch eher ablehnend, trotzig und manchmal sogar ärgerlich. Sie verstehen nicht, warum Ihnen der andere nicht zustimmt und verwenden Ihre ganze Energie darauf, ihn auf Teufel komm raus mit Ihren Argumenten zu überzeugen. Dadurch wird die Situation noch schlimmer, die Fronten verhärten sich und das Gespräch wird für beide Seiten sinnlos. Anstatt innezuhalten und sich für seine Meinung zu interessieren tun Sie nun ungewollt alles, um diese Meinungsverschiedenheit am Leben zu halten. Darauf reagiert die andere Seite genauso und was bleibt sind zwei Menschen mit weiterhin zwei Meinungen. So können weder Sie noch Ihr Gegenüber von diesem Gespräch profitieren und Sie gehen ergebnislos auseinander. Was können wir also tun, um dies sicher zu vermeiden?

*Reagieren Sie auf andere Meinungen positiv.
Zeigen Sie, dass Sie dafür Verständnis haben.*

Zunächst einmal reagieren Sie auf Meinungsverschiedenheiten bitte immer positiv. Einerseits wissen Sie, dass auch in anderen Meinungen ein wenig Wahrheit steckt. Zum anderen, weil Sie nur so verschiedene Meinungen zu einem gemeinsamen Ergebnis verbinden können. Nutzen Sie jede Möglichkeit, um Ihre Toleranz für andere Ansichten zum Ausdruck zu bringen. Am besten gelingt Ihnen dies, wenn Sie dem Gegenüber zunächst einmal zustimmen. Sie verschenken sich nichts und zeigen ganz deutlich, dass Ihnen der andere und seine Meinung wichtig ist. Und dann ist er auch offen für Sie.

Reagieren Sie auf andere Meinungen z.B. mit:

- Ihre Meinung ist interessant und ich finde ...
- Ich verstehe Sie sehr gut und ich meine...
- Das sehe ich ein und darüber hinaus ...
- Ich stimme Ihnen zu und will ergänzen ...
- Ich respektiere Ihre Ansicht und will Ihnen ...

Werden wir gleich konkret und nehmen wir das obige Beispiel:

A: ...aber wir müssen die Anzeigenwerbung verstärken.

B: Ihre Aussage finde ich interessant und es ergibt sich für mich die

Frage: was halten Sie vom Internet?

A: Da kenne ich mich noch nicht so gut aus. Ich weiß nur aus Erfahrung, wie wichtig Anzeigenwerbung ist.

B: Das sehe ich ein und bin mir sicher, dass wir Ihre Erfahrung für eine kombinierte Strategie sehr gut nutzen können.

Bemerken Sie den großen Unterschied. Das Gespräch beginnt auf dieselbe Weise und endet doch völlig anderes. Jeder bringt seine Meinung aktiv ein, greift die Worte des anderen auf und es kommt zu einer Lösung, die beiden Meinungen respektiert. Und genau das ist das Entscheidende. Denn es geht hier nicht um wohlgewählte Worte, um Schmeicheleien und Selbstbetrug.

Sondern einzig und allein darum, die eigene Meinung aktiv in das Gespräch einzubringen und gleichzeitig die des anderen wertzuschätzen. Vielleicht sogar in die Lösung mit einzubeziehen. Mit dieser Einstellung erreichen Sie gleich einen doppelten Erfolg. Sie berücksichtigen einerseits die Tatsache, dass jeder Mensch gerne sich selbst und seine Ansichten in den Vordergrund stellt. Andererseits hören Sie dann endlich damit auf, Einwände anderer als etwas

lästiges, störendes zu betrachten und diese immer gleich als persönlichen Angriff zu werten. In jedem Fall sorgen Sie mit Ihrer neuen, positiven Einstellung zu Meinungsverschiedenheiten und Einwänden für ein angenehmes Gesprächsklima, von dem Sie dann nur profitieren können.

Nehmen Sie Einwände anderer nicht persönlich.

Gleich im nächsten Kapitel kommen wir zu einem besonderen Wort, das Ihnen im o.g. Positiv-Beispiel sicher aufgefallen ist.

Das Zauberwörtchen „und“

Schauen wir uns das Positiv-Beispiel auf der letzten Seite doch noch einmal ganz genau an. Ein Wort sticht besonders heraus:

A: ...aber wir müssen die Anzeigenwerbung verstärken.

B: Ihre Aussage finde ich interessant und es ergibt sich für mich die Frage: was halten Sie vom Internet?

A: Da kenne ich mich noch nicht so gut aus. Ich weiß nur aus Erfahrung, wie wichtig Anzeigenwerbung ist.

B: Das sehe ich ein und bin mir sicher, dass wir Ihre Erfahrung für eine kombinierte Strategie sehr gut nutzen können.

Und ist ein Zauberwort. Es verbindet unterschiedliche Meinungen zu einer gemeinsamen.

Das Wörtchen und. Unsere Person B reagiert auf die Aussagen und Einwände von A souverän und sachlich. Er greift die Worte von A auf, zeigt sein Interesse an der anderen Meinung und verbindet diese zielgerichtet mit seinen eigenen Absichten. Damit hält er eine freundschaftliche, konstruktive und lösungs-orientierte Atmosphäre aufrecht, die Partner gleichen sich im weiteren Verlauf immer mehr aneinander an. Das Zauberwort Und zeigt eine unglaubliche Wirkung. Und es kostet Sie nichts außer 3 Buchstaben und eine Sekunde Zeit. Auch hier wirkt ein und besser als ..., aber es kostet Sie

Verwenden Sie häufiger Und.

Ersetzen Sie Floskeln wie aber, trotzdem, dennoch und obwohl

Absichten und Grenzen hinterfragen

Jetzt geht es darum, wie Sie ein tieferes Verständnis für die Sprache anderer entwickeln. Wenn Sie auf Ihren Gegenüber optimal einwirken wollen ist es für Sie besonders wichtig zu erfahren, was er mit seinen Worten wirklich gemeint hat, was genau an Absichten, Zielen, Einschränkungen dahintersteckt. Erst wenn Sie das wissen, können Sie Ihre Aktionen/Reaktionen eindeutig und wirkungsvoll steuern. Hinterfragen Sie:

Unspezifische Verben beschreiben Handlungen, die Sie völlig anders verstehen können als derjenige, der sie Ihnen gesagt hat. Sie sind uneindeutig und lassen vieles im Raum stehen. Wenn sich z.B. jemand gegen etwas gewehrt hat wissen Sie noch lange nicht, was und wie er dies getan hat. Nur eine Frage hilft.

Unspezifische Substantive sind sehr uneindeutige, abstrakte Begriffe, die ebenfalls viele Interpretationen zulassen: Was ist für Sie z.B. Glück, Erfolg, Liebe, Stress, Selbstverwirklichung?

Verallgemeinerungen schaffen Grenzen. Einzelne (negative) Erfahrungen sorgen für eine eingeschränkte Zukunft. Die Einstellung Das schaffe ich nie sorgt dafür, dass alles so bleibt.

Regeln sind Beschränkungen, die uns am Handeln hindern. Ich kann nicht... bedeutet leider oft, dass nicht mehr probiert wird.

Vergleiche sind die Grundlage der allermeisten menschlichen Entscheidungen. Die Frage ist nur, womit verglichen wird.

Hinterfragen Sie immer sehr gezielt:

- unspezifische Verben
- unspezifische Substantive
- Verallgemeinerungen
- Regeln
- Vergleiche

Je mehr Sie sich mit Ihrer Sprache praktisch beschäftigen, je besser und deutlicher Sie die Reaktionen anderer Menschen erkennen, desto häufiger werden Ihnen auch viele sprachliche Widerstände bzw. Ungenauigkeiten auffallen. Wenn Sie diese erkennen und gezielt darauf einzugehen, dann erhalten Sie mehr Informationen und erreichen die eigenen Ziele schneller.

1. unspezifische Verben:

Unspezifisch sind Verben dann, wenn jeder mit ihnen eine völlig andere Handlung verbinden kann. Dazu ein Beispiel:

Ich habe mich dagegen gewehrt, mich *bedrängen* zu lassen.

Sie wissen zunächst nun, dass es für diese Person wohl keine angenehme Situation war. Was aber stellen Sie sich darunter vor, wie sich die Person gewehrt hat? Mit Worten oder Taten? Was bedeutet es für Sie, *bedrängt* zu werden. Um diese Worte besser zu verstehen, brauchen Sie einfach mehr Informationen.

Fragen Sie:

- wie *genau* war das?
- was *genau* meinst Du mit gewehrt?
- was heißt für Dich *bedrängen*?

2. unspezifische Substantive: Punkt, Entscheidung, Optimum..

Häufig können Sie in der Sprache anderer Menschen erkennen, dass sie Ihre Wünsche, Ziele und Absichten in einem übergeordneten, unspezifischen Begriff verstecken. Dies geschieht entweder aus reiner Bequemlichkeit oder weil der andere seine tieferen Beweggründe nicht offenbaren will. Dazu ein Beispiel:

Ihr Kunde sagt: Sie haben leider nicht das Optimum erreicht.

An diesen Worten erkennen Sie natürlich sofort, dass Ihr Kunde mit Ihnen nicht zufrieden ist. Sie wissen allerdings noch nicht, warum genau er dies äußert und was Sie in Zukunft unternehmen können, um seinen Erwartungen besser zu entsprechen.

Fragen Sie:

- wie meinen Sie das?
- was genau meinen Sie mit Optimum?
- was heißt für Sie Optimum?

Erst wenn Ihnen diese Frage beantwortet wird wissen Sie, was sich überhaupt hinter diesem unspezifischen Wort Optimum verbirgt. Erst dann können Sie einschätzen, ob der Kunde z.B. von realistisch erzielbaren Ergebnissen ausgeht. In jedem Fall wissen Sie zukünftig, ob und wie Sie darauf eingehen können.

3. Regeln: müssen, sollen, nicht können..

Unsere Sprache ist voll von solchen Wörtern, die deutlich zum Ausdruck bringen, dass wir etwas nicht gerne, nicht freiwillig tun oder es uns nicht zutrauen. Wenn Menschen diese Begriffe verwenden gehen sie bewusst oder unbewusst davon aus, dass Sie in dieser Angelegenheit keine Wahl haben, es nicht ändern können und auch zukünftig keinen Einfluss darauf haben. Oder Sie deuten damit an, dass Sie damit ihren Gewohnheiten folgen.

Ihr Gegenüber sagt: Ich muss mir das noch einmal überlegen.

Offensichtlich hält diesen Menschen irgendetwas davon ab, sich sofort zu entscheiden. Nun ist es für Sie doch wichtig herauszufinden, woran dies liegt. Gibt es für dieses zögerliche Verhalten sachliche Gründe? Oder denkt derjenige einfach nur, dass es prinzipiell besser sei, sich nicht sofort zu entscheiden.

Fragen Sie:

- was würde geschehen, wenn Sie sich jetzt entscheiden?
- was genau hält Sie davon ab, sich jetzt gleich zu entscheiden?
- Können Sie sich an eine andere Situation erinnern, in der Sie sich sofort entschieden haben?
- was können wir tun, damit Sie sich jetzt entscheiden?

4. Verallgemeinerungen: *man, nie, immer, alle, jeder..*

Wenn Sie Ihre eigene Sprache und diejenige anderen Menschen einmal auf diese Begriffe hin unter die Lupe nehmen, dann werden Sie wohl aus dem Staunen nicht mehr herauskommen. Es ist für mich wirklich unglaublich und faszinierend zugleich, wie oft solche Verallgemeinerungen in der zwischenmenschlichen Kommunikation eingesetzt werden. Dabei werden aus einer oder wenigen Erfahrungen konsequente Schlussfolgerungen für alle ähnlichen Situationen in der Zukunft gezogen. Tatsache ist, dass wir uns selbst dadurch sehr stark einschränken. In unserer Wahrnehmung, unserem inneren Erleben und besonders auch in den äußeren Verhaltensmöglichkeiten.

Ihr Gesprächspartner sagt Ihnen: Das werde ich *nie* schaffen.

Das *nie* in diesem Satz drückt deutlich aus, dass der Mensch sich mit einer Situation bzw. Einschränkung abgefunden und arrangiert hat. Damit entzieht er sich und Ihnen auch für die Zukunft die Möglichkeit, über Lösungswege nachzudenken.

Fragen Sie:

- was hält Sie davon ab, es zu versuchen?
- Ist es *nie* möglich, dass Sie es schaffen?
- Wirklich *nie*?

5. Vergleiche: besser, schneller, leichter, teurer...

Sie unterhalten sich mit Ihrem Partner über Urlaub.

Ihr Partner sagt: Also der nächste Urlaub muss besser werden

Schauen Sie sich diese Aussage einmal näher an. Welche Informationen haben Sie überhaupt erhalten? Nur die, dass es um den letzten und den nächsten Urlaub geht. Doch was Ihrem Partner nicht gefiel, womit er vergleicht, was besser werden soll und wie Sie dazu beitragen können wissen Sie noch nicht.

Fragen Sie:

- womit vergleichst Du?
- besser als was?

Indem Sie das Wort besser gezielt hinterfragen erhalten Sie die fehlenden Informationen. Sie denken lösungs- und handlungsorientiert und zeigen dem Partner dadurch Ihr echtes Interesse.

Intensivieren, personifizieren, dramatisieren

Besonders dann, wenn Sie Rat und Unterstützung von anderen Menschen benötigen, sollten Sie Ihr Anliegen sehr eindrucks-voll vortragen. Wichtig ist dabei natürlich das inhaltliche Ziel. Es kommt jedoch auch ganz besonders darauf an, dass Sie Ihren Gegenüber so intensiv erreichen, dass er Ihnen auch wirklich helfen will. Lesen Sie zunächst diesen typischen Dialog:

A: Also ich komme mit dieser Sache einfach nicht weiter. Daher bin ich heute hier. Vielleicht haben Sie eine gute Idee, was ich noch ausprobieren könnte.

B: Erzählen Sie doch einmal genauer, worum es geht.

A: Ja, ich arbeite gerade an meinem nächsten Vortrag. Das Thema ist die erfolgreiche Kommunikation. Es soll ein spannender Vortrag werden. Haben Sie da eine Idee?

B: Wissen Sie, dazu müsste ich mich genauer einarbeiten. Das kostet viel Zeit, die ich momentan nicht habe.

Person A bittet einen Experten um einen Rat, wie Sie einen besonders spannenden Vortrag aufbauen kann. Allerdings auf eine Art und Weise, die nicht sehr eindringlich wirkt und dem Ansprechpartner auch nicht gerade das Gefühl gibt, in dieser Situation wichtig und unersetzbar zu sein. Was fehlt ist die Intensität, die Dramaturgie und die personalisierte Ansprache, die den anderen zum Handeln motivieren soll. Der Dialog findet fast nur auf der Sachebene statt. Die viel bedeutendere Ansprache auf der Beziehungsebene fehlt. Und letztendlich wird sogar das Gefühl vermittelt, das sich Person A den

Rat ansonsten auch woanders holt. Wie soll die andere Person darauf reagieren? Kommen wir nun dazu, wie dieses

Immer wenn Sie andere Menschen motivieren wollen, Ihnen zu helfen, sollten Sie diese sehr intensiv, persönlich und zeitbezogen ansprechen.

Gespräch hätte viel eindringlicher und wirkungsvoller geführt werden können. Sie werden sehen, dass Kleinigkeiten in der Wortwahl wieder einmal den großen Unterschied ausmachen:

A: Also ich komme mit dieser wichtigen Sache einfach allein nicht weiter. Daher wende ich mich heute an Sie, Herr B. Bestimmt haben Sie aus Ihrer wertvollen Erfahrung eine ganz besondere Idee, wie ich vorgehen kann.

B: Erzählen Sie doch einmal genauer, worum es geht.

A: Ja, ich arbeite gerade an meinem nächsten Vortrag. Das Thema ist die erfolgreiche Kommunikation. Es soll ein spannender Vortrag werden. Dafür sind Sie ja bekannt.

B: Nun ja, ich amüsiere meine Zuhörer immer mit ein paar interessanten Leckerbissen. Zu Ihrem Thema fällt mir da ganz spontan z.B. ein....

Bemerken Sie den Unterschied zum ersten Gespräch. Person A macht Ihr Anliegen diesmal ganz besonders wichtig. Er appelliert an die Hilfsbereitschaft von B indem er offen eingesteht, dass er allein nicht zurechtkommt. Außerdem suggeriert er durch bestimmt eine positive Erwartungshaltung, erinnert an die wertvolle Erfahrung, bittet um eine ganz besondere Idee.

Spätestens als er sein Ziel einer spannenden Rede mit dem Können der Person B (dafür sind Sie ja bekannt) verbindet, ist ihm dessen Unterstützung sicher. Natürlich ist dies ein willkürliches, theoretisches Beispiel. Und doch zeigt sich in der Praxis immer wieder, dass es hervorragend funktioniert. Immer dann, wenn Sie Ihren Gesprächspartner wirklich in seinem tiefsten Inneren erreichen, ihn an seine persönlichen Erfahrungen und Erfolge und an sein Können erinnern, dann wird er Sie auch nach Kräften unterstützen. Appellieren Sie an immer die Basis-instinkte Ihrer Mitmenschen und vertrauen Sie sich Ihnen an.

Ein zweites Beispiel. Sie wollen einen wichtigen Neukunden gewinnen. Zunächst brauchen Sie einen Termin. Der Kunde ist oft unterwegs, Sie erreichen immer die persönliche Assistentin.

A: Guten Tag, meine Name ist Ist Herr Z zu sprechen?

B: Worum geht es denn?

A: Ich möchte mit Herrn Z gerne einen Termin vereinbaren.

B: Herr Z ist zur Zeit außer Haus.

A: Wann ist er denn wieder zu erreichen?

B: Das kann ich Ihnen nicht genau sagen. Am besten probieren Sie es einfach noch einmal. Vielleicht ist er dann da.

A: Gut. Ich rufe wieder an. Auf Wiederhören.

Auch hier wurde nicht viel dafür getan, um die sehr wichtige Ansprechpartnerin mit ins Boot zu holen. Dieses Gespräch ist für beide eines von vielen und verläuft im Sand. Schade, denn es ist sehr leicht, aus diesem Gespräch mehr herauszuholen!

A: Guten Tag, meine Name ist Ist Herr Z jetzt zu sprechen?

B: Worum geht es denn?

A: Frau B, ich habe heute interessante Neuigkeiten für Herrn Z. Es geht um ein neues Produkt. Das wird ihn interessieren.

B: Herr Z ist zurzeit außer Haus.

A: Oh, das ist wirklich schade. Wir sollten bald einen Termin für ein Gespräch finden. Es wäre schön, wenn Sie uns dabei unterstützen. Würden Sie mir einen großen Gefall tun?

B: Ja, wenn ich kann.

A: Danke. Schauen Sie doch bitte einmal in seinem Terminkalender nach, wann ich ihn am besten erreiche.

B: Einen Augenblick. Also heute gegen 17 Uhr ist er wieder da.

A: Prima. Ich rufe dann um 17 Uhr an. Herzlichen Dank.

Dieses Gespräch läuft völlig anders. Das Anliegen wird als wichtig dargestellt und die Assistentin zur Mithilfe motiviert.

Magic Words - So wird Ihre Sprache wertvoll

Magic Words sind das Salz in der Suppe. Sie machen aus Ihren Worten fantastische Bilder.

Wenn wir miteinander reden, dann geschieht dies immer auf zwei Ebenen: Einerseits transportieren wir Informationen, also sachliche Inhalte auf der Sachebene. Auf der anderen Seite wecken wir mit unseren Worten bei anderen immer auch Erinnerungen, Vorstellungen und Assoziationen, also neutrale, positive oder negative Gefühle. Dies passiert auf der emotionalen Beziehungsebene. Und diese ist es, die letztendlich über den Erfolg unserer Kommunikation entscheidet. Denn nur dort erreichen Sie Ihren Gesprächspartner wirklich in seinem tiefsten Inneren, treffen, bewegen, erfreuen oder überzeugen Sie ihn. Die Schlüssel dazu sind:

Magic Words sind Schlüsselwörter, die den anderen auf der emotionalen Ebene erreichen.

Mit Magic Words erreichen Sie Ihren Gesprächspartner sehr viel schneller und ganz besonders intensiv. Magic Words sind magische Schlüsselworte. Der wertvolle Katalysator, um in Menschen ein Feuerwerk an inneren Erlebnissen, also Bildern, Worten, Gefühlen und an äußerlichen Reaktionen zu entfachen.

Auf der emotionalen Ebene sind wir Menschen nun einmal am einfachsten und wirkungsvollsten zu erreichen und reagieren auch am

intensivsten. Denken Sie nur einmal an das herrliche Gefühl, frisch verliebt zu sein. Oder an Ihre Verzweiflung, als Sie von einem früheren Partner verlassen wurden. Was waren in diesen beiden Augenblicken sachliche Argumente, Fragen oder auch Zwänge noch wert? Unsere Gefühle können ganz andere Höhen und Tiefen annehmen, viel stärker ins Positive oder Negative umschlagen als der reine Sachverstand. Also haben wir auch genau auf dieser Ebene die allerbesten Chancen, Menschen zu motivieren, für unsere Argumente zu begeistern und für gemeinsame Ziele zu gewinnen. Das bedeutet

Magic Words wecken in anderen Menschen sehr positive Erinnerungen, Assoziationen und Vorstellungen. Das Ergebnis: Glücks - Gefühle!

Machen wir dazu einige wertvolle Beispiele:

Aus:

Sie hören heute Abend einen Vortrag über Kommunikation. Ich möchte Sie darüber informieren, was Sie beachten sollten.

wird:

Heute erleben Sie einen spannenden Kurzurlaub. Genießen Sie die herrliche Reise durch die Geheimnisse der Kommunikation.

Welche Variante haben Sie mit größerer Begeisterung gelesen? Mit Magic Words sprechen Sie die fünf Sinne an. Sie machen Ihre sachlichen Aussagen emotional erlebbar, greifbar, sichtbar und aufregend. Ganz besonders wertvoll werden Magic Words für Sie dann, wenn Sie diese sehr bewusst einsetzen, um Ihre Argumente noch

kostbarer zu machen, Sie geradezu garnieren. Und sie mit Ihrer Stimme sehr deutlich betonen. Durch diese Zauberworte machen Sie aus Worten sinnliche Fantasiereisen.

Denken Sie in diesem Zusammenhang auch an das Framing Ihrer Gesprächseröffnung und an die 3 wichtigsten Highlights bei Ihren ankündigenden Überschriften.

Magic Words sind z.B.:

- angenehm, aufregend, anspruchsvoll, atmosphärisch, attraktiv
- bereichernd, beruhigend, begeisternd, bunt
- entspannend, Entspannung, Erlebnis, erleben
- fantastisch, Fantasie, farbenfroh, frei
- Geheimnis, geheimnisvoll, genießen, Genuss, genussvoll, Gipfel
- hell, herausfordernd, Herausforderung, herrlich, herzlich, Horizont
- idyllisch, Idylle
- klar, kostbar, Kostbarkeit
- lebendig, leicht, leuchtend, Liebe, liebevoll, Lust, lustvoll,
- magisch, Magie, motivierend,
- packend, Paradies, prickelnd
- rassig, rauschend,
- schillernd, spannend, spielerisch, Spiel, Spitze, sprudelnd, strahlend
- toll,
- Urlaub,
- versteckt, Versteck
- weich, wertvoll, wohltuend, wundervoll, wunderbar, wohlschmeckend, wohlklingend,
- zauberhaft, Zauberei

Die Negation als Störfaktor

A: Denken Sie jetzt bitte *nicht* an Urlaub.

B: Ärgern Sie sich bitte *nicht* über der letzten Strafzettel.

Was ging in Ihnen vor, als Sie diese Sätze gelesen haben? Ist es Ihnen gelungen, *nicht* an Urlaub, Ärger, die schwarze oder die kleine Katze und den großen Hund zu denken? *Sicher nicht!* Unser Gehirn funktioniert genau anders herum. Wir können uns nicht etwas nicht vorstellen. Sie können nicht nicht denken. Ganz im Gegenteil. Wir müssen uns sogar jedes Mal erst etwas vorstellen, aktuell ins Gedächtnis rufen, um es verstehen und dann tun oder aber vermeiden zu können. Wenn Sie also z.B. nicht an eine schwarze Katze denken sollen, dann müssen Sie sich diese zunächst einmal im Geiste vorstellen und können dieses Bild erst dann aktiv beiseitelegen. Das heißt allerdings, in Ihrem Unterbewusstsein, in Ihren Denkstrukturen wird genau das intensiviert, wovon Sie sich loslösen sollen. Indem Sie Negationen vermeiden profitieren Sie mehrfach:

1. Sie denken geradliniger, positiv und selbstmotivierend
2. Sie schenken Ihrem wahren Ziel die volle Beachtung
3. Sie ersparen auch anderen mühsame gedankliche Umwege

Ein Beispiel zeigt, wie Sie Negationen umformulieren können:
Aus Sie müssen sich nicht beeilen wird lassen Sie sich Zeit.

Negationen sind wertlose und störende sprachliche Gewohnheiten. Negationen bewirken leider genau das, was Sie nicht wollten.

Souveränität anstatt Schlagfertigkeit

Sie können tun, was Sie wollen: Sobald Sie mit anderen Menschen in Kontakt treten, passiert es immer wieder einmal, dass Sie unfair oder sogar aggressiv angegriffen werden. Solche Attacken bringen uns sehr schnell aus dem Gleichgewicht, verunsichern uns und zeigen uns die persönlichen Grenzen auf. Und nicht zuletzt spielt immer auch die Angst mit, sich vor an-deren Menschen zu blamieren, nicht schlagfertig genug zu sein.

Schauen wir uns eine solche Situation näher an. Was passiert, wenn Sie Ihr Gegenüber unfair oder aggressiv angreift? Ein solches Verhalten hat meistens eine dieser beiden Ursachen:

1. Er ist selbst gerade außer Kontrolle (Wut, Ärger, ...)
2. Er geht bewusst vor, um Sie außer Kontrolle zu bringen

Verhalten 1 ist von emotionaler Qualität. Dieser Mensch ist in dem Moment verärgert, wütend, verzweifelt oder enttäuscht. Er ist innerlich aufgebracht, sein Verhalten ein Mangel an an-deren Möglichkeiten, sein Angriff eine reine Abreaktion. Diese Situation erkennen Sie meistens daran, dass Sie sehr persönlich, als Mensch, angegriffen werden.

Verhalten 2 hat stark rationalen Charakter. Dieser Mensch geht sehr bewusst vor und verfolgt durch seinen Angriff ein ganz bestimmtes Ziel. Er könnte anders, aber er will sich hier genau so zeigen. Er attackiert zumeist Ihre Argumente, Produkte ...

Sicher erkennen Sie bereits, dass auf diese beiden Situationen eine völlig unterschiedliche Reaktion Ihrerseits angemessen ist.

In der ersten Situation sollten Sie zum Ziel haben, den anderen zu beruhigen, zu unterstützen oder zu trösten. Auch wenn er sich Ihnen gegenüber gerade scheinbar negativ und aggressiv verhalten hat, so war seine Handlung doch ein Zeichen seiner emotionalen Hilflosigkeit. Nehmen Sie seine Worte bitte nicht persönlich gleichen Sie sich ihm so gut wie möglich an, hinter-fragen Sie seine Situation und gehen Sie dann ganz langsam dazu über, ihn in einen positiveren Gefühlszustand zu führen. Jegliche Reaktion auf den persönlichen Angriff wäre sinnlos.

Anders verhält es sich in der zweiten Situation. Ihr Gegenüber attackiert Sie bewusst. Er verfolgt ein bestimmtes Ziel und sei es nur, um die eigenen (fachlichen) Schwächen zu überspielen. Dieser Mensch will Sie aus dem Takt bringen, sich so in den Vordergrund stellen und sich persönliche Vorteile verschaffen. Er geht davon aus, dass auf seine Attacke eine typisch menschliche Reaktion folgen wird: Gegenangriff, Rechtfertigung oder Resignation. Nun liegt es allein bei Ihnen: gehen Sie auf seinen versteckten Wunsch ein, oder verhalten Sie sich ganz anders? Geben Sie dem anderen den gewünschten Vorteil oder machen Sie diese Situation zu Ihrem persönlichen Triumphzug?

Wenn wir uns unbewusst treiben lassen, dann werden wir zum Spielball unserer Gefühle. So ist unsere typische Reaktion auf Angriff - Verteidigung, auf Provokation - Aggression, und auf scheinbare Übermacht - Resignation. Sie haben eine wertvolle Möglichkeit, dies anders zu gestalten. Sie kennen nun diesen Zusammenhang, können das automatisierte Negativ-Programm zu jedem Zeitpunkt bewusst unterbrechen bzw. verlassen. Wann immer Sie sich provoziert oder unfair angegriffen fühlen, dann denken Sie bitte daran: Sie können sich jetzt ärgern, verteidigen, geschlagen geben oder ...Sie lächeln, erst innerlich und dann auch nach außen. Weil Sie wissen, dass Sie anders auf diese Provokation reagieren können, als es erwartet wird. Sie

beenden das Negativ-Programm, noch ehe es begonnen hat und verhalten sich so souverän, dass Ihr Gegenüber aus dem Gleichgewicht kommt. Denn genau darauf ist er nicht vorbereitet. Sie haben jetzt den Vorsprung, nehmen das Zepter, die Gesprächsführung wieder in die Hand und agieren positiv. Souveränität ist hier das Schlüsselwort. Allzu oft wird im Zusammenhang mit unfairen Attacken mehr Schlag-Fertigkeit empfohlen. Sie entnehmen schon der ursprünglichen Bedeutung dieses Begriffes, warum ich Ihnen davon abrate. Schlag-Fertigkeit heißt nichts anderes, als die Kunst des Zurück-Schlagens zu praktizieren. Und gerade im Sinne von Gleichem nicht mit Gleichem vergelten halte ich dies weder für positiv noch für souverän. Und erreichen werden Sie mit Ihrem Zurückschlagen auch nichts, außer dass Sie eventuell ihr inneres Rachegefühl befriedigen können. Diesen inneren Frieden finden Sie viel schneller, nämlich sofort, wenn Sie sich Ihr Glücksquadrat in solchen Situationen immer wieder vor Augen halten und sich so daran erinnern, dass Sie der Herr Ihrer Gefühle bzw. Reaktionen sind und sich nicht gerne von anderen Menschen bestimmen lassen.

Mit etwas Übung kann Sie Ihr neues Wissen sogar automatisch zum Lachen bringen. Dann, wenn Sie ein Bild von einer vergangenen, typischen Ärger-Situation vor Augen haben und Ihr Verhalten heute so lustig finden, dass Sie darüber nur noch herzlich lachen können. Der wahre Erfolg in einer provozierenden Gesprächssituation liegt also weniger in der verbalen, sondern in der inneren positiven Reaktion. Und wenn Sie dann noch unerwartet positive und konstruktive Worte finden, dann sind Sie für andere wirklich unschlagbar.

Zeigen Sie Souveränität anstatt Schlagfertigkeit.

Verwenden Sie versteckte Botschaften

Ihre Wirkung auf und Überzeugung von Menschen hängt sehr stark von Ihrer inneren Erwartungshaltung ab. Je sicherer Sie sich Ihrer eigenen Ziele sind und je mehr Sie auch von einer positiven Reaktion anderer ausgehen, desto eher werden Ihre Wünsche wahr. Nutzen Sie daher die wertvolle Möglichkeit, Ihre Absichten bzw. Ziele auf eine ganz subtile, eine positive Reaktion voraussetzende Art und Weise, quasi als Ja-Botschaft an andere zu senden. Einige Beispiele zeigen Ihnen dies:

1. Schön, dass wir uns heute treffen, um über die aktuelle Situation zu sprechen. Gleich nachdem wir uns heute auf den neuen Finanzvorstand geeinigt haben, besprechen wir ...

Gleich nachdem wir uns geeinigt haben suggeriert eine selbstverständliche, positive Erwartungshaltung, dass man noch heute zu einer Einigung kommen wird.

2: Bevor Sie mir anschließend interessante Fragen zu diesem Thema stellen, lassen Sie uns zunächst...

Bevor Sie mir... erinnert an die Möglichkeit, Fragen zu stellen und motiviert zum Handeln. Eine besonders interessante Variante zu Haben Sie noch Fragen.

3: Wenn wir die letzten 10 Minuten nutzen, dann können wir...

die letzten 10 Minuten sendet die eindeutige Botschaft: Achtung, wir haben noch 10 Minuten. Lasst Sie uns nutzen.

4: *Bevor Sie sich dafür entscheiden, fassen wir zusammen.*

Bevor... dafür entscheiden suggeriert wieder die positive Erwartungshaltung, die keine Zweifel provoziert.

5: *Sobald Sie mir zustimmen, werden Sie erkennen, dass ...*

Sobald Sie mir zustimmen macht die Zustimmung zu einem erstrebenswerten Zielzustand, der sich lohnt.

6: *Sie als Fachmann wissen natürlich, dass wir*

Sie appellieren hier an den Sach- und Fachverstand.

7: *Bevor Sie selbst erkennen, dass es so ist, können wir....*

Sie motivieren das Gegenüber zur eigenen Entscheidung und gehen davon aus, dass diese in Ihrem Sinne ausfällt.

8: *Wenn wir festgelegt haben, dann können wir....*

Mit dieser Formulierung zeigen Sie deutlich, dass die Festlegung für Sie nur noch eine Frage der Zeit ist.

9: *Wenn Sie sich für das Richtige entscheiden, dann werden....*

In dieser subtilen Botschaft steht das Richtige natürlich für Ihre Meinung, Ihr Produkt usw. Es wirkt wie ein freier Entschluss. Sie stellen danach eine Belohnung in Aussicht.

10: Sobald Sie alles erledigt haben, können wir uns treffen.

Auch hier verbinden Sie eine versteckte Aufforderung mit einer anschließenden Belohnung. Dies wirkt motivierender als: Erledigen Sie erst mal alles. Dann treffen wir uns.

11: Bevor Sie in den Genuss kommen, sollten wir ...

Hier ist es umgekehrt. Sie stellen den Nutzen, die Belohnung in den Vordergrund und verbinden damit noch eine Kleinigkeit, die zuvor zu erledigen ist.

Arbeiten Sie mit versteckten Befehlen

Eine andere Möglichkeit, großen Einfluss auf Ihre Mitmenschen auszuüben ist die Arbeit mit sogenannten versteckten Befehlen. Dabei formulieren Sie Ihre feste Erwartung in verneinter Form:

- 1: Ich möchte nicht, dass Sie sich dafür entscheiden, bevor Sie alle Argumente kennen.
- 2: Ich möchte nicht, dass Sie mir jetzt zustimmen, solange Sie noch Fragen haben.
3. Ich glaube nicht, dass Sie all diese sehr wertvollen Vorteile jetzt schon erkennen.
4. Ich verlange nicht, dass Sie sich jetzt gleich hochmotiviert einsetzen, bevor Sie die neue Aufgabe genauer kennen.
5. Ich weiß nicht, ob ich Sie zu besonderen Leistungen anspornen kann.
6. Ich verlange nicht, dass Sie diese Begeisterung sofort in sich spüren.
7. Entscheiden Sie sich nicht, ehe Sie ein gutes Gefühl haben.
8. Ich weiß nicht, ob ich Sie für diese ganz besondere Aufgabe sofort gewinnen kann.
9. Denken Sie bitte nicht sofort an Ihre wertvollen Chancen.
10. Versuchen Sie nicht, meine Gedanken sofort zu verstehen.

Genau die Erwartung, die Sie angeblich nicht haben, kommt bei anderen an. Wichtig ist, dass Sie diese sprachlich betonen.

Übung: Trainieren Sie Ihren Wort-Schatz

Jetzt haben Sie die wertvolle Möglichkeit, Ihren Wortschatz an typischen Stellen zu trainieren und zu erweitern. Es geht um diejenigen Wörter, für die wir oft keinen Ersatz finden und diese deshalb immer wieder verwenden. Bitte überlegen Sie sich daher zu jedem der kursiv gedruckten Worte in den folgenden Sätzen mehrere Synonyme. Es geht darum, dass Sie jeweils bis zu drei neue Begriffe finden, die denselben Sinn haben oder diesen sogar eindeutiger herausstellen. So bereichern Sie Ihr Vokabular, machen Ihre Sprache besonders.

Arbeiten Sie dieses Training bitte in mehreren Etappen durch.

Übung:

1. Heute ist ein *schöner* Dienstag.
2. Das ist für mich ein *Problem*.
3. Ich habe gerade keine Zeit.
4. Können Sie das für mich *machen*?
5. Wir sollten besser miteinander *kommunizieren*.
6. Es ist mit Ihnen heute ein *Kampf*.
7. Das war ein *nettes* Gespräch.
8. Sie sind wirklich *großzügig*.
9. Ich kann Ihnen dabei nicht *helfen*.
10. Dieses Gespräch wird *schwierig*.
11. Der *Preis* dafür beträgt 1000 Euro.
12. Ich werde die *richtige* Entscheidung treffen.
13. Ich will diese Aufgabe zuerst *erledigen*.
14. Ich sollte mich mehr dafür *engagieren*.
15. Vielen Dank für das *interessante* Gespräch.
16. Ich will etwas für meinen *Erfolg* tun.

17. Dies ist ein wichtiger Anlass.
18. Wir brauchen mehr Rabatt.
19. Sie müssen jetzt in dieser Sache tätig werden.
20. Ich muss dagegen ankämpfen.
21. Ich suche eine neue Arbeit.
22. Wir wollen das Geschäft ankurbeln.
23. Ich werde mich bald anpassen.
24. Ihre Meinung ist wichtig.
25. Dieses Argument ist wichtig.
26. Das interessiert mich sehr.
27. Wie Sie selbst sehen können,...
28. Diese Angelegenheit sollten wir schnell klären.
29. Er trägt gerne kräftige Farben.
30. Sie sind heute wieder hektisch.
31. Kommen wir zum wichtigsten Argument.
32. Lassen Sie uns weitermachen.
33. Sie werden davon profitieren.
34. Ich werde Sie heute motivieren.
35. Das habe ich gerne für Sie getan.
36. Diese Probe erhalten Sie gratis.
37. Geht es bitte ein bisschen schneller?
38. Das meine ich auch.
39. Das finde ich ziemlich schlecht.
40. Ich habe positive Nachrichten.
41. Es geht mir ganz gut.
42. Ist Ihnen das klar?
43. Mir fällt dazu viel ein.
44. Ihre Aussage ist falsch.
45. Das ist wirklich schlecht.
46. Ich will Sie nicht überreden.
47. Sie sind immer so motiviert.

48. Was für ein Ereignis.
49. Haben Sie genug Erfahrung?
50. Das finde ich erfreulich.
51. Das müssen Sie fordern.
52. Das ist ein ängstlicher Mensch.
53. Das sollten Sie unbedingt wissen.
54. Sie müssen sich bald entscheiden.
55. Sie sind immer so zufrieden.
56. Er ist dafür nicht zugänglich.
57. Unsere Probleme nehmen zu.
58. Können Sie mir bitte zuhören?
59. Sie haben mich sehr begeistert.
60. Sie müssen meine Anweisungen befolgen.
61. Wir sollten ein Ziel vereinbaren.
62. Wie wollen wir dabei verfahren?
63. Die Werbekampagne war wirkungslos.
64. Damit erzielen Sie mehr Wirkung.
65. Der Entschluss erfordert viel Mut.
66. Sagen Sie das bitte mit einem Wort.
67. Wir wollen das wirklich machen.
68. Das ist für uns ungünstig.
69. Die Atmosphäre ist ungezwungen.
70. Der Ausgang ist noch ungewiss.
71. Diese Lösung ist zweckmäßig.
72. Zweifellos haben Sie Recht.
73. Darf ich fragen, woran Sie zweifeln?
74. Die Zahlen stimmen mich zuversichtlich.
75. Es kommt aus einer zuverlässigen Quelle.
76. Sie sollten alle Mittel nutzen.
77. Unser Produkt kann für Sie sehr nützlich sein.
78. Diese Anweisung war dringend nötig.

79. Ich mache Sie *nachdrücklich* darauf aufmerksam.
80. Wir sollten besser *nachgeben*.
81. Bitte erzählen Sie alles *nacheinander*.
82. Was darf ich daraus *folgern*?
83. Mein Mitarbeiter ist sehr *aktiv*.
84. Das sollten Sie sich mal *ansehen*.
85. Sie wirken sehr *unaufmerksam*.
86. Der Fehler ist die *Folge* von Versäumnissen.
87. Es ist *unklar*, was er beabsichtigt.
88. Ich halte Ihren Vorschlag für *unklug*.
89. Es ist *unhöflich*, darauf nicht zu antworten.
90. Sie waren leider sehr *unachtsam*.
91. Wir *können* das nicht tun.
92. Der Wettbewerb hat uns *unbemerkt* überholt.
93. Sie können ganz *unbesorgt* sein.
94. Ihr Verhalten finde ich *unerhört*.
95. Dieses Projekt ist *unausführbar*.
96. wir brauchen dazu *ungefähr* 3 Wochen.
97. Ich finde das *unfassbar*.
98. Bitte betrachten Sie dies als *Tatsache*.
99. Unsere Firmen liegen miteinander im *Streit*.

Kapitel 4

Powersprache: Die Macht der Worte

Wir haben darüber gesprochen, wodurch unsere persönliche und sprachliche Entwicklung beeinflusst wird. Wir wissen, wie wir unsere Worte optimal präsentieren und kennen die Zutaten einer sehr wirkungsvollen und erfolgreichen Kommunikation.

Es gibt eine Sprache, die genau dazu passt: Die Power-Sprache.

Warum dieser Name? Nun, zunächst einmal weckt der Begriff Power bei fast allen Menschen sehr positive Assoziationen. Und genau mit diesem Gefühl entwickeln Sie die Einstellung, um die es hier geht. Denn Power-Sprache ist positiv, eindeutig zielorientiert und dadurch sehr erfolgreich. Für Sie selbst und Ihren Gesprächspartner. Dadurch gibt es nur Gewinner, nicht Sieger und Verlierer. Power-Sprache gibt allen Beteiligten ein gutes Gefühl, vermittelt Klarheit, Souveränität und gegenseitigen Respekt. Sie spart Zeit und vermeidet Missverständnisse.

*Power-Sprache macht beide Seiten erfolgreich.
Es gibt nur Gewinner, nicht Sieger - Verlierer.*

Mit Power-Sprache kommen Ihre Worte voll zur Wirkung und Sie erreichen Ihre wertvollen Ziele, ohne sich gegen andere durchsetzen zu müssen. Sie werden mit anderen Menschen erfolgreicher, weil Sie Nutzen bieten und Ihre Mitmenschen in einen angenehmen, ressourcenvolleren Zustand versetzen.

In den nächsten Kapiteln erfahren Sie, was Power-Sprache bewirkt, wie Sie funktioniert und welches Erfolgs-Vokabular Sie dabei benutzen. Es sind Begriffe, die Sie kennen und kleine Umstellungen in Ihrer Sprache, die großes bewirken können.

In *Was Power-Sprache auszeichnet* lesen Sie, was diese Sprache besonders macht, was sie beinhaltet, wofür Sie steht. Sie erkennen, dass diese Sprache sehr viel mehr mit Ihrer gesamten Lebenseinstellung, mit Ihrem Charakter und Ihren Werten zu tun hat, als mit einer bloßen Aneinanderreihung von Worten.

In *Wie Power-Sprache wirkt* erfahren Sie, wie und warum diese Sprache so positiv, wirkungsvoll und sehr erfolgreich ist. Sie werden erkennen, dass nicht nur Ihre Gedanken, Gefühle und Stimmungen sehr viel Einfluss auf Ihre Sprache haben, sondern dass dieser Zusammenhang auch umgekehrt gilt: Sie lernen, wieder anhand unseres Glücks-Kreislaufs von Denken - Fühlen - Erleben - Verhalten, wie positive Sprache hier eingreift.

In *Wie Power-Sprache funktioniert* gehen Sie in die Praxis. Anhand typischer Sprachgewohnheiten, kraftloser Redewendungen, Floskeln und Killerphrasen erfahren Sie ganz konkret, wie Sie Ihre Kommunikation ab sofort erfolgreicher gestalten.

Power-Sprache macht Sie noch erfolgreicher. Die einzige Voraussetzung: üben, üben, üben.

Was Power-Sprache auszeichnet

Power-Sprache ist die Sprache sehr erfolgreicher Menschen. Jeder, der es wirklich will, kann Sie lernen. Es handelt sich nämlich nicht um eine Fremdsprache, die Ihnen vielleicht nicht liegt und die Sie erst lernen müssen. Nein, die Vokabeln dieser Sprache kennen Sie bereits. Wo liegt nun also das Geheimnis?

Power-Sprache ist das Erfolgsinstrument, um sich selbst und andere positiv zu beeinflussen.

Power-Sprache hat kein Geheimnis! Es handelt sich nämlich nicht um eine bestimmte Technik, die Sie auswendig lernen und einstudieren müssen. Es gibt keine vorgefertigten Phrasen, die immer passen, keine Rolle, die Sie spielen müssen.

Power-Sprache ist etwas sehr Natürliches, von jedem Menschen einfach erlernbares. Sie nutzt den Facettenreichtum und die ganze Bandbreite wertvoller kommunikativer Möglichkeiten.

Power-Sprache ist einfach und zeitsparend

Power-Sprache setzt keine besonderen Kenntnisse oder Fähigkeiten voraus. Vielmehr werden die natürlichen sprachlichen Ressourcen genutzt, die jedem Menschen zur Verfügung stehen. Zeitsparend ist diese Form der Kommunikation deshalb, weil Sie eindeutiger formulieren, Wünsche und Bedürfnisse anderer schneller erkennen, Ihre eigenen Aussagen besser verstanden werden. Sie kommen damit einfach schneller an das gewünschte Ziel.

Power-Sprache ist offen und ehrlich

Power-Sprache kennt keine Versteckspiele. Sie sprechen Ihre Absichten, Wünsche und Ziele offen aus. Umgekehrt sind Sie ehrlich, wenn es darum geht, Fehler einzugestehen und die Verantwortung für Ihre Handlungen zu übernehmen. Sie erwerben sich den Ruf, für Ihr Wort und Ihre Taten gerade zu stehen.

Power-Sprache ist spontan und flexibel

Wenn Sie eine gute Idee oder einen gewinnbringenden Vorschlag haben, dann überlegen Sie nicht lange und reden nicht drum herum. Sie drücken spontan aus, was Sie gerade bewegt. Ihre Flexibilität im Gespräch zeigt sich darin, dass Sie aktuelle Geschehnisse aufgreifen und auf spontane Ideen anderer eingehen können. In festgefahrenen Gesprächssituationen behalten Sie den Überblick, können auch einmal loslassen und beharren nicht auf der Weiterführung aussichtsloser Diskussionen.

Power-Sprache ist positiv und konstruktiv

Power-Sprache nutzt viele positive Formulierungen und bringt klar zum Ausdruck, was erreicht werden soll. Sie sagen nicht, was Sie an anderen schlecht finden, sondern was noch besser gemacht werden kann. Sie sagen, was möglich ist, anstatt, was Ihnen unmöglich erscheint. Sie haben eine klare Orientierung zum Ziel hin, anstatt vom Problem weg. Sie stellen die von Ihnen oder anderen Menschen bereits erreichte Leistung stets positiv dar, kritisieren Fehler konstruktiv und lösungsorientiert.

Power-Sprache ist kurz und prägnant

Mit Power-Sprache kommen Sie auf den Punkt. Sie reden nicht lange um den heißen Brei, sondern drücken sich eindeutig und kurz aus. Sie vermeiden unnütze Schwafeleien, lange Satzkonstruktionen und ermüdende Schachtelsätze. Dadurch macht es Spaß und fällt es sehr leicht, Ihnen zuzuhören. Jedermann versteht, was Sie wollen und weiß, was zu tun ist.

Power-Sprache ist leicht verständlich

Power-Sprache vermeidet Fachbegriffe und Fremdwörter, wo es nicht angebracht erscheint. Sie passen sich stets dem Niveau der Gesprächspartner an. Sie haben die Inhalte, die Sie rüber-bringen wollen und Ihre eigenen Zielsetzungen selbst so verinnerlicht, dass sie diese in einfachen und verständlichen Worten auch Laien erklären können. Sie imponieren durch Ihre klare Aussage und souveräne Darstellung. Ihr Motto: es gibt keine komplizierten Zusammenhänge, nur komplizierte Redner.

Power-Sprache ist wahrnehmungsorientiert

Power-Sprache setzt ein Höchstmaß an bewusster Wahrnehmung voraus. Für die aktuelle Situation, den Gesprächspartner und spontane, unvorhersehbare Ereignisse. Bevor und während Sie mit anderen Menschen reden achten Sie sehr genau darauf, was Ihnen auffällt und wie der Gegenüber in Mimik, Gestik und Sprache auf Ihre Fragen bzw. Aussagen reagiert. Je nach dem, was Sie dabei wahrnehmen, ändern Sie den Weg, die Gesprächsstrategie. Und das Ziel behalten Sie immer im Blick. So entsteht ein geschlossener Wirkungskreislauf. Sie achten mehr auf die Reaktionen Ihrer Gesprächspartner als nur darauf, was

Sie alles noch sagen wollen. Diese empfängerorientierte Einstellung lässt Sie z.B. Missverständnisse oder Widerstände frühzeitig erkennen und ermöglicht Ihnen, darauf einzugehen.

Power-Sprache ist verantwortungsvoll

Power-Sprache setzt ein hohes Maß an Eigenverantwortung voraus. Sie allein übernehmen die volle Verantwortung für das, was Sie sagen und tragen die Konsequenzen, die daraus entstehen. Sie gehören nicht zu den zahlreichen Menschen, die andere durch ihr verantwortungsloses Verhalten oder unüberlegte Worte kränken und dann lediglich immer wieder sagen: das habe ich doch so gar nicht gemeint. Sie wissen, was Ihre Worte bewirken und überlegen, bevor Sie sprechen.

Power-Sprache ist tolerant und höflich

Wenn Sie mit anderen Menschen kommunizieren, dann wissen Sie nicht nur, dass es andere Meinungen und Einstellungen gibt als Ihre. Sie gehen sogar davon aus, dass jeder Mensch ein Recht auf sein eigenes Weltbild und eigene Ansichten hat! Ihre Toleranz dafür zeigt sich in der Offenheit und Souveränität, mit der Sie gerade auch auf andersdenkende zugehen. Sie dulden nicht nur andere Standpunkte, sondern sind neugierig darauf, und betrachten diese als wertvolle persönliche Bereicherung. Hat sich Ihr Gesprächspartner einmal im Ton vergriffen, in seinen Ansichten vergaloppiert oder sachlich ganz einfach unrecht, dann gehen Sie höflich und bestimmt darauf ein. Sie geben diesem Menschen immer die Gelegenheit, sein Verhalten zu ändern, ohne dabei vor anderen sein Gesicht zu verlieren. Denn Power-Sprache kennt keine Verlierer und hat stets die Wirkung nicht den persönlichen Sieg über andere zum Ziel.

Power-Sprache ist ziel- und wirkungsorientiert

Bei Power-Sprache stehen immer eine bestimmte Zielsetzung und eine situativ gewünschte Wirkung im Vordergrund. Es geht Ihnen nicht darum, einfach nur zu reden, sich in den Vordergrund zu stellen und vorgefertigte Konzepte oder Mitteilungen zu verbreiten. Daher reden Sie nur dann, wenn Sie wirklich etwas zu sagen haben und bieten persönliche Rat-schläge nur auf solchen Gebieten an, auf denen Sie selbst schon eigene Erfahrungen gesammelt haben. Denn Sie wollen Reaktionen bewirken und Nutzen bieten, d.h. auf Ihre Fragen Antworten erhalten und umgekehrt anderen Menschen wert-volle Lösungsvorschläge anbieten. In beiden Fällen geht es ausschließlich darum, gemeinsam wichtige Ziele erreichbar zu machen. Daher ist es für Sie selbstverständlich, sich anderen Menschen offen mitzuteilen, deren Kontakte, Wissen und Können für sich zu erschließen. Und natürlich umgekehrt.

Power-Sprache ist lobend und anerkennend

Wir alle leben leider in einer Welt der Tadel- und Neidkultur. Durch Power-Sprache drehen Sie den Trend um. Denn Sie sind eine Persönlichkeit, weil Sie sich und Ihre täglichen Erfolge sehr bewusst erleben. Dadurch nehmen Sie auch die Leistungen anderer Menschen sehr bewusst wahr und sprechen dafür gerne offen Ihre Anerkennung aus. Eine fremde Leistung anzuerkennen bedeutet für Sie, diesen Menschen zum Weitermachen und zur Weiterentwicklung motivieren zu wollen. Sie sind froh, dass Sie diesen Menschen kennen und ärgern sich nicht darüber, dass nicht Sie diese Idee hatten und diese Leistung vollbracht haben. Sie wollen in einem Umfeld starker Menschen wachsen und nicht nur durch Schwächen anderer glänzen. Weil Sie sich selbst wertschätzen und für Ihre Taten loben, loben Sie gerne auch

andere. Sie nutzen die Macht des Lobes für sich selbst und als wichtigen zwischenmenschlichen Motivationsfaktor. Denn nichts kostet Sie weniger, macht so viel Freude (und Freunde) und wirkt so eindeutig positiv wie ein sehr offenes, ehrliches Lob. Sie initiieren eine neue Lobkultur!

Power-Sprache ist individuell und persönlich

Power-Sprache allein ist noch nicht viel wert. Die besondere Wirkung ist immer geprägt von Ihrer ganz persönlichen Note, Ihrem Ausdruck und Ihrem individuellen Wortschatz. Selbst wenn zwei Menschen ein und dasselbe Wort aussprechen, so klingt es doch bei jedem anders. Entscheidend für den Erfolg sind die vielen Feinheiten, die Ihre Sprache unterstützen. Ihre Stimme und Körpersprache (Mimik, Gestik, Haltung usw.), Ihr Lächeln und der Blickkontakt. Erst alles zusammen sorgt für eine positive, gewinnbringende und souveräne Ausstrahlung.

Power-Sprache anwenden

Jetzt wollen wir Power-Sprache anwenden. Dazu finden Sie auf den folgenden Seiten viele Beispiele. Es handelt sich dabei um Redewendungen, Floskeln und gewohnte Formulierungen, die Sie gut kennen und z.T. auch selbst in Ihrer täglichen beruflichen und privaten Kommunikation verwenden. Sie werden erkennen, dass Sie diese Redewendungen durch sehr viel positivere, eindeutigere, wirksamere und kraftvollere Formulierungen ersetzen können.

Verschaffen Sie sich bitte zunächst einen Überblick. Lesen Sie die Überschriften der einzelnen Kapitel. Danach können Sie dort einsteigen, wo Sie wollen. Lesen Sie zuerst, worauf Sie gerade Lust haben. Alle Kapitel sind voneinander unabhängig. Um eines bitte ich Sie: Lesen Sie auf Dauer bitte alle Kapitel.

*Power-Sprache ist keine Theorie, sondern Praxis.
Und die Anwendung bringt den spürbaren Erfolg.*

Nun kommt das Allerwichtigste! Wenn Sie ein Kapitel gelesen haben, dann wenden Sie es bitte sofort an. Denn es ist zwar wichtig, dass Sie den Inhalt verstehen und akzeptieren. Noch sehr viel bedeutender ist es aber, dass Sie ihn praktizieren. Sonst geht es Ihnen wie mit dem positiven Denken. Sie können noch so viel darüber lesen. Spürbare Erfolge ernten Sie erst in der Praxis. Genauso verhält es sich mit unserer Power-Sprache. Sie lebt von der Anwendung, nicht von unserem Verständnis. So fahren Sie fort. Lesen Sie ein neues Kapitel, verinnerlichen Sie es, wenden Sie es an usw. Und beobachten Sie die Erfolge.

Wirklich wertvoll wird dieses Buch für Sie erst dann, wenn Sie es als Nachschlagewerk nutzen und immer wieder zur Hand nehmen. Denn Sie arbeiten an langjährigen Gewohnheiten Ihrer Sprache. Und Gewohnheiten können Sie nur durch neues Verhalten ersetzen.

Die Zutaten der Power - Sprache:

- **Und** anstatt Ja ..., aber ...
- **Und** anstatt trotzdem
- **Dafür** statt dagegen ...
- ... anstatt doch!
- ... anstatt ehrlich gesagt...
- **So nicht** anstatt nein!
- Schon statt erst ...
- ... statt Das ist falsch!
- **Am... um...** anstatt gegen
- **Wie** ... statt haben... /hat...?
- **Ab sofort...** statt hätte ich bloß ...
- Ich, Sie, ... anstatt man
- **Ich werde, will** statt Ich muss ...
- **Nichts** anstatt eigentlich
- **Ich empfehle** statt Sie müssen
- Ich bitte.../danke... anstatt Sie müssen
- **Positiv** statt kein Problem
- **Nicht zustimmen** statt widersprechen
- **Nichts** anstatt nur und bloß
- **Konkret** statt machen, tun usw.
- **Wann und wie** anstatt ob
- **Sie und wir** anstatt ich, ich, ich
- **konkret** statt nie, immer, alle, jeder
- **Wie gut...** anstatt wie...?
- Verstehen Sie mich nicht falsch!
- Bitte vergessen Sie nicht...!
- Nicht aus den Augen verlieren!

Sagen Sie *und* statt *aber*

Ihr Mitarbeiter kommt zu Ihnen und präsentiert Ihnen das erste Zwischenergebnis einer längeren Kundenbefragung. Sie schauen sich seine Statistiken an und bemerken einen kleinen Fehler:

A: Ja, das haben Sie schon gut gemacht, aber Sie sollten ...

Die Person A beginnt zunächst mit einer Anerkennung. Das *aber* nach dem Komma setzt leider wieder alles außer Kraft. Alles, was vor einem *aber* gesagt wird, wird damit verneint oder zumindest relativiert. Wie wirkt ein *aber* auf Sie selbst?

Wie geht es besser?

1. Sie lassen das *aber* einfach weg. Sofort wird Ihre Aussage viel angenehmer und eindeutiger.
2. Sie verwenden *und* anstatt *aber*.

Damit verbinden Sie in den obigen Beispielen Ihr motivierendes Lob mit einem konkreten Wunsch für die Zukunft:

A: Also das haben Sie schon gut gemacht und wenn Sie ...

Was meinen Sie: welche Variante wirkt wohl motivierender?

*Ein **aber** verneint alles, was davor gesagt wird.
Ersetzen Sie es durch **und** oder streichen Sie es.*

Sind Sie dafür oder dagegen?

Ihr Mitarbeiter präsentiert die aktuell schlechten Umsatzzahlen.

A: Ich bin dagegen, dass wir die Zahlen zuerst nehmen.

Sie sind nervös und lassen sich in der Apotheke beraten:

A: Ich brauche unbedingt etwas gegen meine Nervosität.

In allen Fällen konzentrieren Sie sich durch Ihr dagegen ausschließlich auf den momentan schlechten Zustand. Sie schenken Ihre Beachtung genau dem Aspekt, den Sie nicht wollen und verstärken diesen dadurch sogar. Sie sagen nur, was Sie nicht wollen, anstatt was Sie wollen und denken in der Sogenannten weg von - Strategie, das heißt unkonkret und nur problemvermeidend. Was hier fehlt, ist die klare Zielsetzung.

Wie geht es besser?

1. Sie entscheiden dafür und für etwas.

Sofort wird die Aussage eindeutig, positiv und zielorientiert.

A: Ich bin dafür, dass wir die Zahlen auf uns wirken lassen.

A: Das ist eindeutig. Ich werde dafür ab sofort Sport treiben.

A: Ich brauche unbedingt etwas für meine Ausgeglichenheit.

Wenn Sie dagegen sind wissen Sie und andere noch nicht, wofür Sie stehen. Entscheiden Sie sich für etwas: das ist ein klares, positives Ziel!

Vermeiden Sie ein schroffes doch!

A: Das können Sie mir wirklich nicht antuen.

B: Doch!

A: Deine Zukunft kann Dir nicht völlig egal sein.

B: Doch!

Ein schroffes doch, wie oben, drückt Rücksichtslosigkeit, Verantwortungslosigkeit und einen Mangel an Höflichkeit aus.

Wie geht es besser?

1. Sie wählen in solchen Fällen sanftere Übergänge.

Ihre Antwort wirkt so viel freundlicher und annehmbarer.

A: Deine Zukunft kann Dir nicht völlig egal sein.

B: Natürlich nicht. Im Moment bin ich nur etwas deprimiert.

Überlegen Sie sich sehr genau, ob Sie die negative Wirkung eines schroffen doch wirklich beabsichtigen. In den meisten Fällen wohl nicht!

Sagen Sie so nicht anstatt nein

Hier sind einige ganz besonders typische Redewendungen, die fast immer nur in der verneinten Form verwendet werden:

A: Nein! Das können wir nicht machen.

A: Nein! Ihre Idee ist nicht realisierbar.

A: Nein! Ich habe dafür keine Zeit.

A: Nein! Das gefällt mir nicht.

Ein Nein wirkt genauso abweisend wie ein schroffes doch. Es ist nicht die richtige Basis für ein positives, konstruktives und freundschaftliches Gespräch. Nein bedeutet etwas Abgeschlossenes und endgültig Entschiedenes. Letztendlich heißt es doch: aus, Schluss, fertig und vorbei. Es gibt nichts mehr zu besprechen. Wollen Sie das wirklich? In den meisten Fällen wohl kaum! Überlegen Sie sich Ihr nein bitte lieber dreimal.

Wie geht es besser?

A: Das können wir so nicht machen.

A: Ihre Idee ist jetzt nicht realisierbar.

A: Ich habe dafür im Augenblick keine Zeit.

A: Das gefällt mir in dieser Form nicht.

Vermeiden Sie bitte ein generelles nein. In den meisten Fälle meinen Sie ohnehin nur jetzt nicht oder so nicht. Diese Form klingt positiver und lässt künftige Möglichkeiten offen.

Haben Sie schon oder erst?

Sie arbeiten an einem langfristigen Projekt und stellen fest, dass Sie gegenüber dem Zeitplan zurückliegen. Sie sagen zu sich:

A: Oh je, ich habe erst ein Drittel des Projektes bewältigt.
Ihr Arzt kontrolliert Ihre Diät. Sie haben noch 10 KG zu viel.
A: Also das heißt, ich habe erst 3 Kg abgenommen?

Ihr erst beachtet nur das, was Sie bislang nicht erreicht haben.
Die zu erledigende Arbeit wird für Sie so scheinbar unmöglich.
Mit dieser Einstellung blicken Sie immer zurück, können sich über nichts freuen und sich auch nicht wirklich motivieren. Und wenn Sie einmal zurückliegen ist Ihre innere Einstellung und Selbstmotivation für den Erfolg ausschlaggebend.

Wie geht es besser?

1. Sie beachten, was Sie schon erreicht haben. So gewinnen Sie mehr Kraft und genießen auch Teilerfolge.

A: Immerhin habe ich schon ein Drittel des Projektes bewältigt.
A: Also das heißt, dass ich schon 3 Kg abgenommen habe?

Gerade wenn es einmal eng wird, zählt die innere Einstellung. Ein schon macht aus wenig mehr.

Streichen Sie *nur* und *bloß*

Wie verwenden Sie diese Wörter? Kennen Sie solche Sätze:

A: Ich sage bloß meine Meinung.

A: Das war nur so eine Idee.

A: Ich wollte Sie nur darauf hinweisen.

A: Ich bin hier nur die Sekretärin.

A: Ich habe nur Glück gehabt.

A: Ich weiß nur, dass...

Was haben Sie oder andere Menschen davon, wenn Sie nur meinen oder bloß Glück gehabt haben? Diese beiden Wörter wirken einschränkend bzw. kränkend und sind fast immer nutz- und wertlos. Sie tun damit wirklich niemandem einen Gefallen, werten Ihre eigenen Worte, Handlungen und Leistungen dadurch ab und drücken so einen Mangel an Persönlichkeit aus.

Wie geht es besser?

A: Das ist meine Meinung.

A: Das ist meine Idee.

A: Ich möchte Sie darauf hinweisen.

A: Ich bin hier die Sekretärin.

A: Toll! Ich habe Glück gehabt.

A: Ich weiß genau, dass...

Nur und bloß hat in Ihrem Wortschatz nichts verloren. Streichen Sie diese Worte einfach.

Das ist falsch!

Ein Mitarbeiter macht äußere Umstände dafür verantwortlich, dass ein Kunde einen Vertrag storniert hat. Sie wissen, dass er selbst Fehler gemacht und den Kunden verärgert hat. Sie sagen:

A: Falsch! Diesen Fehler haben allein Sie zu verantworten!

Ein solches falsch drückt offensichtlich Rechthaberei aus. Es geht nur darum, den anderen zurechtzuweisen, nicht um die wahren Gründe und schon gar nicht um eine sachliche Lösung. Sie zwingen das Gegenüber damit verbal in eine Ecke, aus der er nicht mehr unbeschadet herauskann. Also widerspricht oder resigniert er. In beiden Fällen schadet dies der wahren Lösung.

Wie geht es besser?

A: Das ist so nicht richtig. Es wäre schön, wenn Sie dafür die Verantwortung übernehmen und daraus lernen würde.

Auch wenn Sie Recht haben: Ihr falsch bringt Sie nicht weiter. Lösungen anstatt Machtkämpfe.

Sagen Sie um... anstatt gegen

Zum Schluss eines Telefonates sagen Sie einem Interessenten:

A: Ich werde Sie gegen Ende der Woche wieder anrufen.

oder:

A: Gut. Dann rufe ich Sie morgen gegen 11 Uhr an.

Gegen sagt deutlich aus, dass Sie sich nicht festlegen wollen. Ihr Kunde könnte daraus schließen, dass Sie in Ihrer gesamten Arbeitsweise nicht sehr genau, vielleicht sogar unzuverlässig sind. Bitte überlegen Sie sich genau, ob Sie diesen Eindruck wecken und anderen wirklich nur ein gegen anbieten wollen.

Wie geht es besser?

A: Ich werde Sie am Donnerstag dieser Woche wieder anrufen.

oder:

A: Gut. Dann rufe ich Sie morgen um 11 Uhr an.

oder auch:

A: Dann bin ich am Mittwoch, den 6.6. um 11 Uhr bei Ihnen.

*Legen Sie sich bei Ihren Terminen und Zusagen
bitte immer ganz konkret auf am... um... fest.*

Ab sofort werde ich anstatt hätte ich

Auf der Vertriebstagung erfahren Sie, dass Sie in diesem Jahr das zweitbeste Ergebnis von 100 Verkäufern erzielt haben. Sie:

A: Hätte ich bloß 5% mehr gemacht, dann wäre ich der Beste.

Sie missachten einen guten Ratschlag und machen einen Fehler.

A: Hätte ich bloß darauf gehört. Dann wäre das nicht passiert.

Wenn Sie mit hätte ich bloß auf diese Situationen reagieren, dann denken Sie rein vergangenheitsorientiert. Anstatt Ihre erzielte Leistung oder den guten Ratschlag anzuerkennen werten Sie diese ab bzw. konzentrieren sich nur auf den gemachten Fehler. So reduzieren Sie Ihre Selbstmotivation, in der Zukunft noch mehr zu erreichen bzw. sich anders zu verhalten. Sie können die Vergangenheit nicht mehr ändern. Allein in der Zukunft liegt Ihre Chance. Definieren Sie lieber ein neues Ziel.

Wie geht es besser?

A: Ich werde auf meiner guten Leistung aufbauen und ab sofort noch mehr Abschlüsse erzielen. Dann werde ich auch erster.

A: Ab sofort werde ich Ratschlägen mehr Beachtung schenken.

Hätte ich bloß... lebt in der Vergangenheit und bringt Sie nicht weiter. Ab sofort werde ich ist die allerbeste Basis für klare Ziele in der Zukunft.

Wer ist man und was heißt es?

Immer wenn wir uns nicht festlegen wollen, dann sagen wir:

A: Man sollte sich einmal darum kümmern.

A: Was daraus entsteht, wird man sehen.

A: Es ist wichtig, sich weiterzubilden.

A: Man braucht im Leben auch Glück.

A: Man könnte mal ausprobieren, ob...

Wer ist denn man? Was heißt es? Bitte achten Sie einmal darauf: Immer, wenn Sie sich nicht festlegen wollen, kein klares Ziel vor Augen haben, dann benutzen Sie das unspezifische es oder das unpersönliche man. So wird garantiert nichts passieren, niemand die Verantwortung übernehmen. Zusätzlich wählen Sie dann oft kraftlose Konjunktive wie z.B. Man könnte.... Reden Sie bitte nur so, wenn Sie sich tatsächlich nicht festlegen wollen. Ansonsten spezifizieren und personalisieren Sie Ihre Worte, damit daraus auch Wirkung entsteht.

Wie geht es besser?

A: Ich werde mich darum kümmern.

A: Was daraus entsteht, werden wir sehen.

A: Für Sie ist es wichtig, sich weiterzubilden.

A: Ich brauche im Leben auch Glück.

A: Wir werden ausprobieren, wann/wie

Aus man und es machen Sie bitte ich, sie...

Ich werde anstatt ich muss

Ertappen auch Sie sich sehr oft bei typischen Sätzen wie:

A: Ich muss mir das erst überlegen.

A: Ich muss mir Ihre Akte holen.

A: Da muss ich mich erst erkundigen.

A: Ich muss heute noch einkaufen.

A: Ich muss das erst klären, bevor ich das Falsche sage.

A: Da muss ich Sie weiterverbinden.

Alles, was ich muss, hat mit Zwang, Druck und Fremdbestimmung zu tun. Was Sie tun müssen, das tun Sie nicht freiwillig und schon gar nicht gerne. So war zumindest einmal der Ursprung des Wortes müssen gedacht. Heute ist die Situation allerdings gerade bei diesem Wort ein wenig anders. Häufig sagen wir ich muss aus reiner Unachtsamkeit, Gewohnheit und, offensichtlich, aus Mangel an Alternativen. Und es geht anders:

Wie geht es besser?

A: Ich werde mir das erst überlegen.

A: Ich möchte mir gerne Ihre Akte holen.

A: Da werde ich mich gerne erkundigen.

A: Ich werde/möchte gerne heute noch einkaufen.

A: Ich möchte das gerne klären, damit ich das Richtige sage.

A: Ich werde/möchte Sie gerne weiterverbinden.

Ich werde/ich möchte gerne wirkt auf andere besonders positiv, freundlich und motivierend.

Was heißt schon eigentlich?

Zu den am häufigsten benützten Begriffen gehört eigentlich:

A: *Wir könnten das eigentlich tun.*

A: *Ich bin eigentlich gerade beschäftigt.*

A: *Was halten Sie eigentlich davon?*

A: *Eigentlich spricht nichts dagegen.*

Was bedeutet eigentlich eigentlich? Heute wird dieser Begriff im Sinne von - ursprünglich, wirklich, genau genommen - verwendet. Anhand dieser Bedeutungen erkennen Sie schon, dass dieses Wort in vielen Fällen unsinnig, zumindest nutzlos ist. Noch dazu wirkt es einschränkend und abwägend. Wenn Sie ab heute bei sich und anderen genauer darauf achten werden Sie feststellen, dass Sie eigentlich meistens streichen können. Im Übrigen geht dieses Wort oft auch noch mit kraftlosen Konjunktiven und weg von - Strategien einher, wie Sie im ersten und letzten der obigen Beispiele sehen können.

Wie geht es besser?

A: *Wir können das tun.*

A: *Ich bin gerade beschäftigt.*

A: *Was halten Sie eigentlich davon?*

A: *Es spricht alles dafür.*

Eigentlich können Sie sich fast immer sparen. Es bringt wenig und wirkt einschränkend.

Ich empfehle Ihnen anstatt Sie sollten/müssen

Allzu oft formulieren wir unser Anliegen in Aussagen wie:

A: Sie sollten sich bald entscheiden.

A: Sie müssen daran denken, dass ...

A: Sie sollten sich erst erkundigen.

A: Sie müssen mir schon vertrauen.

A: Sie sollten an Ihre Zukunft denken.

Jeder Mensch liebt das Recht auf eine freie Entscheidung und das Gefühl, noch eine Wahl zu haben. Wenn Sie mit Aussagen wie Sie müssen... oder Sie sollten... argumentieren, dann setzen Sie Ihren Gesprächspartner, gewollt oder ungewollt, unter Druck, provozieren Widerstand und ein deutliches nein.

Wie geht es besser?

A: Ich empfehle Ihnen, sich bald zu entscheiden.

A: Ich empfehle Ihnen daran zu denken, dass ...

A: Ich empfehle Ihnen, sich erst zu erkundigen.

A: Ich empfehle Ihnen, mir zu vertrauen.

A: Ich empfehle Ihnen, an Ihre Zukunft zu denken.

2. Die Alternative: ich bitte Sie oder ich danke Ihnen

A: Ich bitte Sie, sich bald zu entscheiden.

A: Ich bitte Sie daran zu denken, dass ...

*Ich empfehle Ihnen wirkt auf andere wie ein
Zauberwort. Es klingt wohlwollend und positiv.*

Was soll kein und nicht?

Über Negationen haben wir bereits gesprochen. Was bedeutet:

A: Das ist kein Problem.

A: Es ist für mich nicht schwierig, Ihnen zu helfen.

A: Das fällt mir nicht schwer.

A: Sie brauchen sich nicht aufzuregen.

A: Mit dem Termin haben wir keine Schwierigkeiten.

Haben Sie sich schon einmal überlegt, was Sie mit diesen Verneinungen bewirken? Immer dann, wenn Sie kein oder auch nicht verwenden, reden Sie auf Umwegen. Sie denken und sagen, was eine Angelegenheit für Sie nicht ist, was Sie nicht wollen und womit Sie kein Problem haben. Diese Form der Sprache kostet Sie und andere nur Zeit, ist negativ, wirkt sehr umständlich, strengt an und weckt unangenehme Assoziationen oder verstärkt dadurch sogar Angstgefühle.

Wie geht es besser?

A: Das geht in Ordnung.

A: Es ist für mich einfach, Ihnen zu helfen.

A: Das fällt mir leicht.

A: Sie können ganz ruhig bleiben.

A: Den Termin werden wir einhalten.

Streichen Sie kein und nicht ersatzlos aus Ihrem Vokabular und Sie reden direkt und positiv.

Typische Sonderformen von nicht?

Hier sind einige ganz besonders typische Redewendungen, die fast immer nur in der verneinten Form verwendet werden:

A: Bitte verstehen Sie mich nicht falsch!

A: Bitte vergessen Sie nicht, dass ...!

A: Wir sollten das nicht aus den Augen verlieren!

Natürlich kennen Sie diese Redewendungen. Wenn Sie einmal darauf achten werden Sie feststellen, dass fast alle Menschen diese immer als Negation aussprechen. Und woher kommt das?

Zunächst einmal haben wir diese Sätze ganz genau so gelernt. Dazu kommt, wie eben gesagt, dass wir diese typischen Rede-wendungen tagtäglich immer wieder in dieser verneinten Form zu hören bekommen. Leider lenken wir dadurch unsere Beachtung zu 100% auf das, was wir eigentlich gerade nicht wollen. Daher gilt auch hier: verwenden Sie bitte die hin zu-Strategie:

Wie geht es besser?

A: Bitte verstehen Sie mich richtig!

A: Bitte denken Sie daran,

A: Wir werden das im Auge behalten.

Stellen Sie Redewendungen ins Positive um!

Nutzen Sie die motivierende Negation

Oft sind Sie in der Situation, anderen etwas unangenehmes oder auch Ihre klare Ablehnung mitteilen zu müssen:

A: Was Sie gerade gesagt haben ist falsch!

A: Sie haben das Ziel verfehlt!

A: Da muss ich Ihnen widersprechen!

A: Wir müssen Ihnen leider eine Absage erteilen!

Natürlich ist es wichtig, dass Sie Ihre Meinung eindeutig vertreten und dabei auch die Wahrheit sagen. Die Frage ist, was Sie mit Ihrer Aussage letztendlich bewirken wollen: geht es Ihnen um reine Rechthaberei, darum, das Gegenüber zu demoralisieren oder sogar zu vernichten? Oder wollen Sie Ihre nicht zustimmende Haltung zum Ausdruck bringen und sich und anderen gleichzeitig Perspektiven für die Zukunft offenhalten? In jedem Fall gibt es eine positivere, besser annehmbare und sehr viel motivierendere Art und Weise, unangenehmes mitzuteilen.

Wie geht es besser?

A: Was Sie gerade gesagt haben ist nicht ganz wahr!

A: Sie haben das Ziel nicht ganz erreicht!

A: Da kann ich Ihnen nicht zustimmen!

A: Wir können Sie leider nicht berücksichtigen!

*Mit der motivierenden Negation gestalten Sie Ihr
nicht zustimmen viel annehmbarer und höflicher.
Sie lenken die Betonung auf das Ziel.*

Vom Machen, Beschäftigen und Tun.

Immer wieder drücken sich Menschen sehr unspezifisch aus:

A: Wir haben es uns nicht leicht gemacht.

A: Haben Sie sich schon an die Arbeit gemacht?

A: Ich beschäftige mich gerade mit diesem Buch.

A: Wir tun, was möglich ist.

A: Können Sie das für mich tun?

A: Diese Idee beschäftigt mich.

Wenn Sie solche Begriffe wie machen, beschäftigen, tun in Ihrer Sprache verwenden, dann lassen Sie sehr viel, manchmal zu viel, Spielraum für Deutungen anderer Menschen zu. Sie legen sich nicht eindeutig fest. Auch hier gilt wieder: wenn Sie dies bewusst wollen, dann können Sie natürlich so reden. In den meisten Fällen handelt es sich allerdings um eine unbewusste Angewohnheit. Besser ist es dann, Ihre Sprache zu präzisieren.

Wie geht es besser?

A: Wir haben uns nicht für Sie entschieden.

A: Haben Sie schon angefangen, die Tabellen aufzustellen?

A: Ich lese gerade dieses Buch.

A: Wir liefern, so schnell es geht.

A: Können Sie das für mich schreiben?

A: Ich prüfe das Für und Wider dieser Idee.

*Ersetzen Sie solche unspezifischen Begriffe wie
machen, beschäftigen, tun Werden Sie konkreter.*

Wann und wie anstatt ob

Viel zu oft stellen wir Entscheidungsfragen wie zum Beispiel:

A: Können Sie mir dabei helfen?

A: Werden Sie sich entscheiden?

A: Meinen Sie, Sie schaffen das?

A: Würden Sie bitte die Rechnung bezahlen?

A: Können Sie mir die Unterlagen zuschicken?

A: Können wir uns einmal zusammensetzen?

All diese Fragen sind sogenannte Konditionalfragen. Es sind geschlossene Fragen und Sie erhalten als Reaktion darauf oft lediglich eine Entscheidung in Form einer ja-/nein-Antwort. Sie wissen dann noch lange nicht, wann Sie mit einem Ergebnis rechnen können und es bleibt vieles im Raum stehen. Bitte überlegen Sie sich ganz genau, ob Ihnen wirklich nur die Entscheidung oder auch der konkrete Termin wichtig ist.

Wie geht es besser?

A: Wann können Sie mir dabei helfen?

A: Wann werden Sie sich entscheiden?

A: Bis wann meinen Sie, Sie schaffen das?

A: Wann werden Sie die Rechnung bezahlen?

A: Bis wann schicken Sie mir die Unterlagen zu?

A: Wann setzen wir uns einmal zusammen?

*Fragen Sie nicht ob sondern zeigen Sie Ihre
positive Erwartungshaltung durch wann, wie.*

Sie und wir anstatt ich

A: Ich zeige Ihnen jetzt, worum es geht.

A: Ich brauche noch Ihre Anschrift.

A: Ich schicke Ihnen die Unterlagen zu.

A: Ich werde Ihnen das gleich erklären.

A: Ich werde das noch heute klären.

Wenn Sie immer nur in der Ich-Form sprechen, stellen Sie sich und Ihre Handlungen zu sehr in den Vordergrund. Möglicherweise fühlt sich Ihr Gesprächspartner dadurch missachtet oder zumindest unhöflich behandelt. Wenn Sie Menschen wirklich überzeugen wollen, dann fragen Sie sich bitte: Was ist wichtig? Was Sie tun oder was die Anderen ganz konkret davon haben?

Wie geht es besser?

A: Sie sehen jetzt, worum es geht.

A: Bitte geben Sie mir Ihre Anschrift.

A: Sie erhalten die Unterlagen per Post.

Das wir schafft wertvolle Gemeinsamkeiten.

A: Wir gehen das gemeinsam durch.

A: Wir kommen noch heute zu einer Lösung.

Wirkungsorientierte Worte machen den Nutzen für Ihre Gesprächspartner deutlich. Die Sie-/Wir-Form verbindet und stellt auch andere in den Mittelpunkt.

Streichen Sie *nie, jeder, alle und immer*

Besondere Situationen werden schnell so verallgemeinert:

A: Nie hilft mir jemand.

A: Sie kommen immer zu spät.

A: Alle Menschen sind doch nur neidisch.

A: Jeder weiß, wie schlecht die Umsatzzahlen sind.

A: Meine Kunden wollen immer Rabatte.

Hüten Sie sich vor solchen schädlichen Verallgemeinerungen. Sie bewirken dadurch nichts positives und machen aus unserer Welt voller besonderer Menschen und herrlicher Situationen einen wertlosen Einheitsbrei. Sie schränken nämlich sowohl Ihren Horizont für neue Ziele als auch Ihre Offenheit, Toleranz und Ihre positive Erwartungshaltung zu Ihrem Nachteil ein.

Wie geht es besser?

A: Bei dieser Sache hilft mir jemand.

A: Sie kommen in letzter Zeit zu spät.

A: Viele Menschen sind doch nur neidisch.

A: Wir wissen, wie schlecht die Umsatzzahlen sind.

A: Meine Kunden wollen manchmal Rabatte.

*Verallgemeinerungen wie **nie, jeder, immer und alle** sorgen für eine negative Gegenwart und sehr eingeschränkte Möglichkeiten in der Zukunft.*

Setzen Sie Zeichen: wie gut...? anstatt wie...?

Offene Fragen, wie diese, bringen Ihnen viele Informationen:

A: Wie hat es Ihnen gefallen?

A: Welche Fragen gibt es Ihrerseits noch?

A: Welche Informationen brauchen Sie noch?

A: Wie hat es Ihnen geschmeckt?

A: Welchen Vorschlag haben Sie, damit wir ...?

A: Wie finden Sie meine Idee?

Jetzt kommt es auf Ihre wahre Persönlichkeit und Zielsetzung an. Ist es Ihnen wirklich egal, welche Informationen Sie erhalten oder wollen Sie diese schon im Vorfeld positiv steuern?

Denn es gibt eine sehr einfache und besonders wirkungsvolle Möglichkeit, auf die Reaktionen anderer Einfluss zu nehmen.

Wie geht es noch besser?

A: Wie sehr hat es Ihnen gefallen?

A: Welche dringenden Fragen gibt es Ihrerseits noch?

A: Welche entscheidenden Informationen brauchen Sie noch?

A: Wie gut hat es Ihnen geschmeckt?

A: Welchen besonderen Vorschlag haben Sie, damit wir ...?

A: Wie wertvoll finden Sie meine Idee?

Ein Wort lenkt die Bedeutung Ihrer offenen Frage in die gewünschte Richtung. Aus wie? wird z.B. wie gut? So beeinflussen Sie Reaktionen positiv.

Kapitel 5

50 Erfolgsimpulse

Hier ist Ihre persönliche Checkliste, mit der Sie den Erfolg Ihrer Kommunikation ganz einfach üben und festigen können. Bitte nehmen Sie diese wertvolle Liste immer wieder einmal zur Hand. Lesen und verinnerlichen Sie die einzelnen Impulse und stellen Sie fest, wie weit Sie schon mit Ihrer sprachlichen Entwicklung gekommen sind. Genießen Sie all die herrlichen, wirksamen Möglichkeiten und den großartigen Erfolg, der sich durch jede einzelne Wiederholung verstärkt. Am besten kopieren Sie sich diese Erfolgsliste. Nutzen Sie die fantastische Möglichkeit, sich damit auf wichtige Anlässe vorzubereiten und neu zu motivieren. Und: prüfen Sie (oder auch andere), wie gut es bei Ihnen um die einzelnen Faktoren steht.

Lachen Sie oft!

Sie erfreuen damit sich und andere. Ihr Lachen wirkt in jeder (Gesprächs-) Situation erfrischend und ansteckend. Alles, worüber Sie lachen, können Sie ändern. Ein Lachen bereichert unser Leben!

Ordnen Sie Ihre Gedanken!

Sie üben regelmäßig, Ihre Gedanken zu ordnen und auch zu präzisieren. Klare Gedanken für klare Worte!

Definieren Sie (Gesprächs-) Ziele!

Sie überlegen sich immer vor einer (Gesprächs-) Situation, was Sie mit Ihren Worten bewirken wollen. Ziele motivieren uns und andere!

Motivieren Sie sich zu guter Laune!

Sie bringen sich vor, während und nach einem Gespräch immer wieder selbst und aktiv in eine gute Stimmung. Dazu nutzen Sie die Macht positiver Worte oder die stimulierenden Adrenalininstöße schöner Erinnerungen. Unser Gefühl bestimmt die Erwartung!

Stimmen Sie sich auf das Gespräch ein!

Sie machen sich schon lange im Voraus ein klares Bild über Ihre Gesprächspartner, die Stimmung, den voraussichtlichen Ablauf. Sie entwickeln durch Ihre positive Erwartungshaltung ein sehr attraktives Zielbild. Erwartungen beeinflussen die Realität!

Sprechen Sie andere mit Namen an!

Sie sprechen andere Menschen zu Beginn, am Ende und während des Gespräches immer wieder einmal mit ihrem Namen an. So wird das Gespräch noch sehr viel freundlicher, persönlicher und auch verbindlicher. Namen sind die Schlüssel zu Menschen!

Halten Sie Blickkontakt!

Sie nutzen den wohl kürzesten Weg zwischen Menschen. Schauen Sie Ihrem Gegenüber zu Beginn und dann regelmäßig in die Augen. So drücken Sie Offenheit, Stärke, Entschlossenheit aus und lesen viele Antworten, die Ihnen der andere mit Worten nicht gibt. Eben Blickkontakt. Der Blickkontakt sagt viel über Sie/andere aus!

Werden Sie zum Meister der Wahrnehmung!

Sie beobachten alles um sich herum ganz genau und erhalten viele wertvolle Informationen über Ihren Gesprächspartner. Sie erkennen z.B. seine momentane Stimmung, können darauf eingehen. Wahrnehmung liefert die besten Informationen!

Sorgen Sie für ein gutes Klima!

Sie beobachten Ihren Gegenüber sehr genau und gleichen sich seiner Stimmung, (Körper-) Sprache, Sprech- und Verhaltensweise so gut es geht an. Dadurch sorgen Sie für viele Übereinstimmungen. Eine gemeinsame Wellenlänge heißt: Einklang!

Achten Sie auf die Beziehungsebene!

Sie wissen, dass meistens diese Ebene über Ihren Erfolg entscheidet. Die Beziehungsebene schafft Sympathie, Vertrauen!

Erkennen/nutzen Sie sinnliche Sprache!

Sie können einschätzen, ob Ihr Gegenüber bevorzugt visuell, auditiv oder kinästhetisch denkt. Sie passen sich dessen sinnlicher Sprache so gut es geht an. Die beste Sprache für Sie ist die Ihres Gegenübers!

Überlegen Sie, bevor Sie reden!

Zuerst überlegen Sie, was Sie erreichen wollen, wie Sie vorgehen, warum Ihnen andere zustimmen/helfen sollen. Eine klare Gesprächs-Strategie wirkt!

Reden Sie empfängerorientiert!

Sie achten bei jeder Frage und Aussage sehr genau darauf, was beim anderen ankommt, das heißt, wie er darauf reagiert. Die Reaktion bestimmt Ihr nächstes Wort. Es zählt nur, was beim anderen ankommt!

Sorgen Sie für positive Erwartungen!

Zeigen Sie gleich zu Beginn des Gesprächs, dass den Zuhörer etwas besonders erwartet. So steigern Sie die Aufmerksamkeit und sorgen für eine sehr positive Erwartungshaltung. Ihre ersten Worte bestimmen die Erwartung!

Reden/fragen Sie in Überschriften!

Sie reden und fragen immer in ankündigenden Überschriften. Erst kommt das Thema, dann die erklärenden Details. So machen Sie es anderen leicht, Ihren Gedanken zu folgen. Ankündigende Überschriften sind wertvoll!

Reden Sie eindeutig und prägnant!

Sie reden nur, wenn Sie wirklich etwas zu sagen haben. Dann werden Sie in Ihren Aussagen eindeutig, kommen auf den Punkt und andere wissen genau, was Sie meinen/wollen. Zielbewusste Menschen wählen klare Worte!

Sprechen Sie deutlich und betont!

Sie achten auf Ihre deutliche Aussprache, damit jedes einzelne Wort verstanden wird. Sie betonen die wichtigsten Schlüsselworte, um diesen eine ganz besondere Bedeutung zu verleihen. So steuern Sie, was ankommt. Wie Sie reden entscheidet über den Erfolg!

Stellen Sie viele (offene) Fragen!

Sie gehören zu den Menschen, die durch häufige offene w - Fragen sehr viele neue Informationen erhalten. Sie fragen lieber, anstatt etwas zu behaupten. So lenken Sie die Gedanken anderer. Wer fragt führt. Er lenkt, was der andere denkt!

Quittieren Sie!

Sie reagieren auf Fragen, Aussagen, Komplimente. Zunächst mit anerkennenden Worten, erst dann mit Ihrem nächsten Gedanken bzw. mit Ihrer Antwort. Quittieren ist aktive Anerkennung und motiviert!

Hören Sie aktiv und aufmerksam zu!

Sie sind ein geduldiger, aktiver und aufmerksamer Zuhörer. Beim Zuhören haben Sie die Gelegenheit, Ihren Gegenüber intensiv zu beobachten, seinen Gedanken zu folgen und sich bereits auf Ihre nächste Frage oder Aussage vorzubereiten. Aktives Zuhören ist die beste Basis zum Reden!

Machen Sie (Spannungs-/Wirkungs-) Pausen!

Sie setzen das besonders wirksame Mittel der Pausengebung bewusst und aktiv als sprachliches Mittel ein. Sie erzeugen Spannung durch Pausen vor und mehr Wirkung durch Pausen nach Ihrer wichtigen Aussage. Durch Pausen haben Zuhörer Zeit zum Verstehen, Sie zum Denken/Atmen und Ihre Worte zum Wirken!

Schweigen Sie!

Sie nutzen diese besonders wirkungsvolle Form der aktiven Pause, um Ihren Worten, Ihrer Meinung oder Ihrem letzten Angebot Nachdruck zu verleihen. Denn Sie schweigen, wenn Sie nichts mehr zu sagen haben. Wenn Sie schweigen, dann wirken Sie!

Loben und anerkennen Sie!

Sie nutzen das Lob als Motivator für sich und andere. Sie sind verschwenderisch mit berechtigter Anerkennung und loben gerne sofort, angemessen und sehr ausdrücklich Ihr Lob zeigt Wertschätzung und Größe!

Leben Sie Toleranz!

Sie sind offen und sehr tolerant für andere Meinungen. Sie akzeptieren diese nicht nur sondern sind neugierig darauf, sich um neue und andere Standpunkte zu bereichern. Ihre Toleranz lässt Sie viel Neues entdecken!

Nutzen Sie die Kunst des Umdeutens!

Sie ändern bei sich oder anderen den Blickwinkel, rücken Tatsachen in ein anderes Licht und sorgen dadurch für neue oder zusätzliche Möglichkeiten. Umdeuten Sie den Zusammenhang/die Bedeutung!

Begrüßen Sie Einwände!

Sie reagieren auf Einwände positiv, verständnisvoll und zuversichtlich. Einwände signalisieren Interesse, bieten neue Chancen. Zuerst drücken Sie Ihre Zustimmung aus und verbinden diese dann durch ein und mit Ihrem Vorschlag oder hinterfragen das Motiv für den Einwand gezielt. Einwände signalisieren Erfolgs-Potenzial!

Sagen Sie öfter und!

Sie wissen um die Macht dieses Zauberwortes. Es reduziert Widerstände und verbindet unterschiedliche Meinungen zu einer gemeinsamen. Und anstatt aber, trotzdem, dennoch usw.!

Sagen Sie ja oder nein!

Sie haben mehr zu bieten als ein vielleicht. Sie vertreten Ihren Standpunkt, sind tolerant für andere Meinungen und müssen sich nicht immer einigen oder andere überzeugen. Ein ja oder nein zeigt klare Standpunkte!

Entscheiden Sie dafür!

Sie entscheiden sich stets für ein neues Ziel und nicht gegen ein Problem oder Missstand. Dafür ist ein klares und positives Ziel!

Vermeiden Sie doch!

Bitte überlegen Sie genau, wann Sie es brauchen. Doch ist schroff, unhöflich und rücksichtslos!

Vermeiden Sie vielleicht, eventuell und eigentlich!

Sie wissen, wie wenig diese Worte bringen und wieviel Unsicherheit oder Inkompetenz Sie dadurch ausstrahlen. Wählen Sie Worte, die Sie und andere weiterbringen!

Vermeiden Sie Konditionalfragen!

Sie geben sich nur dann mit ja/nein zufrieden, wenn Sie wirklich eine Entscheidung brauchen. Die meisten Konditionalfragen sind unnötig, weil wir im Grunde genommen mehr wissen wollen. Wie, was, wer,... bringt mehr Informationen!

Sagen Sie bitte und danke!

Sie wissen um die Macht dieser beiden Zauberworte. Immer, wenn Sie etwas wollen, sagen Sie bitte und wenn Sie etwas erreicht haben auch danke. Das ist pure Motivation. Ihr bitte und danke wirkt motivierend!

Sagen Sie, was Sie wollen!

Sie sagen immer, was Sie wollen und nicht, was Sie nicht wollen. Sie praktizieren die hin zu - Strategie und vermeiden störende Negationen. Aus ich will das nicht machen Sie ein klares Zielbild: ich will erreichen. Die hin zu - Strategie führt direkt zum Ziel!

Erfragen Sie Ziele und Werte!

Sie hinterfragen im Verkaufsgespräch immer erst die Ziele (Was erwarten Sie von ...?) und Werte (Was ist Ihnen an (Ziel) wichtig?), bevor Sie selbst informieren. Erst dann passen Ihre Argumente auch. Ziele und Werte führen uns zum Kaufmotiv!

Hinterfragen Sie!

Sie hinterfragen fehlende bzw. ungenaue Informationen, Vergleiche, Verallgemeinerungen und Regeln durch Fragen wie: was meinen Sie mit...?, was heißt für Sie...?, was hält Sie davon ab? und verglichen womit?. So sammeln Sie viele wertvolle Informationen und erweitern eingeschränkte Möglichkeiten. Sie kommen von der Oberfläche zu den Hinter- gründen und der Tiefenstruktur der Sprache. Fragen bringen Hintergründe ans Tageslicht!

Nutzen Sie unspezifische Sprache!

Sie setzen zu Beginn eines (Verkaufs-) Gespräches unspezifische Sprache ein, um Interesse zu wecken, Zeit zu gewinnen und Polarisierungen zu vermeiden. Unspezifische Sprache zielt auf allgemeine Wünsche!

Senden Sie versteckte Botschaften!

Sie arbeiten auch hin und wieder mit Botschaften zwischen den Zeilen: Bevor Sie sich dafür entscheiden, fassen wir noch einmal zusammen. Diese Botschaften wirken auf der unbewussten Ebene!

Nutzen Sie versteckte Befehle!

Sie wissen, dass Sie mit verneinten Befehlen viel erreichen: Denken Sie bitte nicht an die vielen wertvollen Chancen. Versteckte Befehle wirken auf der unbewussten Ebene!

Streichen Sie Verallgemeinerungen!

Sie verzichten auf nie, jeder, immer, alle. weil diese Ihre Möglichkeiten in der Zukunft. Verallgemeinerungen reduzieren Möglichkeiten!

Verwenden Sie den Indikativ!

Sie vermeiden solche kraftlosen Konjunktive, wie z.B. ich könnte, ich würde usw. und ersetzen diese durch: ich kann, ich werde. Indikative zeigen Ihre Entschlossenheit!

Sagen Sie wer!

Sie wissen genau, was man sollte mal aus- sagt: jeder andere soll, nur nicht Sie selbst. So bleiben Ziele immer fromme Wünsche. Sie werden deutlich: ich, wir, sie werde(n). Personalisierte Aussagen führen zu Taten!

Vermeiden Sie Negationen!

Sie verzichten auf kein und nicht sooft Sie können. Negationen sind negativ motivierende, wertlose und störende sprachliche Gewohnheiten. Negationen beachten genau das, was Sie nicht wollen!

Nutzen Sie die motivierende Negation!

Sie gestalten Ihr nicht zustimmen so viel höflicher. Und sie lenken die Betonung auf das angestrebte Ziel. Nicht ganz wahr ist annehmbarer als falsch!

Empfehlen Sie!

Sie wissen, dass Ich empfehle Ihnen auf andere wie ein Zauberwort wirkt. Es klingt wohlwollend, positiv. Ich empfehle ist motivierender als Sie müssen!

Streichen Sie nur und bloß!

Sie vermeiden diese beiden Wörter, weil diese auf Sie und andere abwertend, einschränkend, kränkend wirken. Nur u. bloß hat in Ihrem Wortschatz nichts verloren!

Nutzen Sie die Sie-/Wir-Form!

Sie sprechen so automatisch wirkungsorientiert. Es zählt nicht, was Sie tun, sondern was andere davon haben. Sie/Wir verbindet u. rückt andere in den Mittelpunkt!

Legen Sie sich fest!

Sie legen sich in Ihren Fragen und Aussagen genau fest. Sie verwenden nur konkrete Zahlen, präzise Angaben und terminieren am.../um.... Klare Worte bringen konkrete Reaktionen!

Nutzen Sie Magic Words!

Sie kommunizieren auf der besonders wertvollen emotionalen Beziehungsebene. Sie praktizieren mit Ihren Magic Words ganz legale Zauberei, wecken intensive Gefühle und ziehen andere in Ihren Bann. Sie machen aus Worten Fantasien. Magic Words aktivieren unsere fünf Sinne!

Seien Sie souverän statt schlag-fertig!

Unfaire, provozierende verbale Angriffe nehmen Sie nicht persönlich. Sie lassen sich nicht einfach aus der Fassung bringen und fremdbestimmen. In der souveränen Reaktion liegt die Freiheit!