

Erfolgsfaktor ICH!

Ausdrucksstark präsentieren, überzeugend auftreten

Frankfurt

+49 69 9494312 00

Höchster Straße 70
65835 Liederbach
Germany

Wien

Wassergasse 28 / 101
1030 Wien
Austria

Kontakt

office@trainInstinct-gmbh.de

www.trainInstinct-company.de

trainInstinct.

GmbH

Elke Reuschel

Geschäftsführer

Amtsgericht Frankfurt

HRB 90417



Erfolgsfaktor ICH!

Inhaltsübersicht

Erfolgsfaktor ICH! _____	3
Vier Seiten einer Nachricht _____	4
Gesprächsführung _____	5
Aufbau einer guten Kommunikation _____	6
Wirksprache _____	7
Bedenken Sie drei entscheidende Faktoren _____	7
Magnetwirkung durch folgende Regeln _____	7
Richtige Worte im richtigen Moment _____	8
Stehen Sie zu Ihrem Verhalten _____	8
Legen Sie Ihre Taktik offen _____	8
Ich-Botschaft mit der Bitte um Erklärung _____	8
Wehren Sie sich gegen Unterstellungen _____	9
Überhören Sie den Vorwurf _____	9
Rechtfertigungen oder Widersprüche _____	9
Aggressive Fragen würdigen _____	10
Wiederholen und stellen Sie Fragen _____	10
Geben Sie Fragen zurück oder weiter _____	10
Den Rhythmus stören _____	10
"Nichtwissen" souverän zugeben _____	11
Nonverbale Kommunikation _____	12
Körpersprache _____	13
Die besten Tipps auf einen Blick _____	14
Dress Code _____	16
Als Dame ist Folgendes zu vermeiden _____	16
Als Herr ist Folgendes zu vermeiden _____	16
Stilsicher im Daily Business (Damen) _____	17
Stilsicher im Daily Business (Herren) _____	18
Die Wirkung der Körperhaltung _____	19
Hinter dem stehen, was man sagt _____	21
Übungen zum Zusammenhang von innerer und äußerer Haltung _____	22
Begeisterung und Freude _____	22
Angst vor dem, was passieren könnte _____	22
Stimme ist Stimmung _____	23
Ausstrahlung und Energie _____	23
Andere nehmen Ihre Energie wahr _____	24
Der besserwisserische Vielredner _____	24
Das kleine, arme Hascherl _____	25
Der Dauerschimpfer _____	25
Der "Innen-wie-außen"-Redner _____	26
Sprechen Sie davon, was Sie wirklich wollen _____	27
Trainingsprogramm _____	28
Literaturverzeichnis _____	29



Erfolgsfaktor ICH!




Nutzen Sie die Gelegenheit, Ihren persönlichen Auftritt in diesem Intensiv-Training zu reflektieren.

Ihr Trainer regt Sie heute an, einmal eine andere Perspektive einzunehmen. Dabei wird Ihre Wahrnehmung im Umgang mit schwierigen Situationen gestärkt.

Bedenken Sie, dass ein Training zeitlich begrenzt ist.

Dadurch ergeben sich besondere Bedingungen, die den Lerneffekt beeinflussen können. Seien Sie also nicht ungeduldig.

Dieses Handout hilft Ihnen

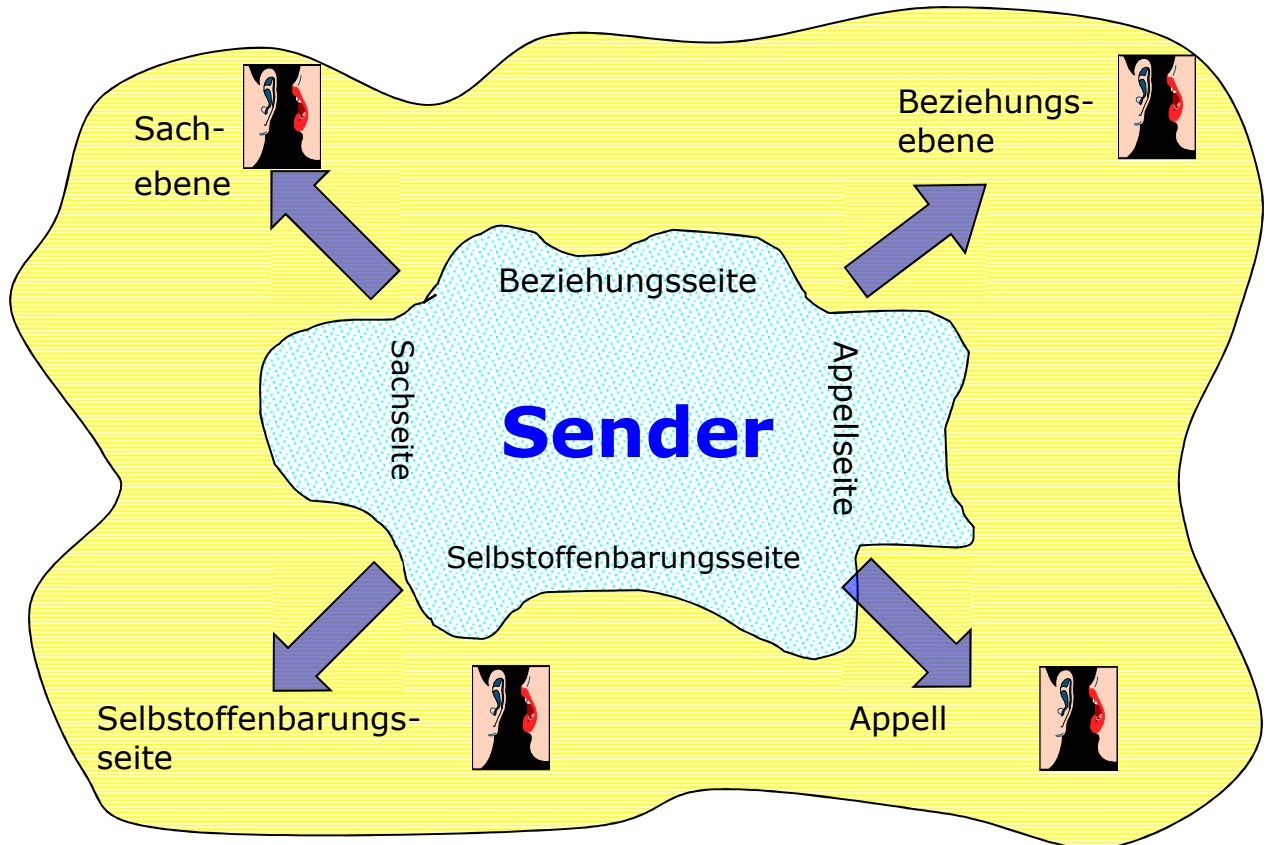
-  Inhalte zu wiederholen
-  Erkenntnisse zu vertiefen
-  Erlerntes zu festigen

Sind Sie bereit?



Vier Seiten einer Nachricht

Dr. Schulz von Thun





Gesprächsführung

Jede Kommunikation verläuft auf zwei Ebenen: auf der Inhalts- und auf der Beziehungsebene.

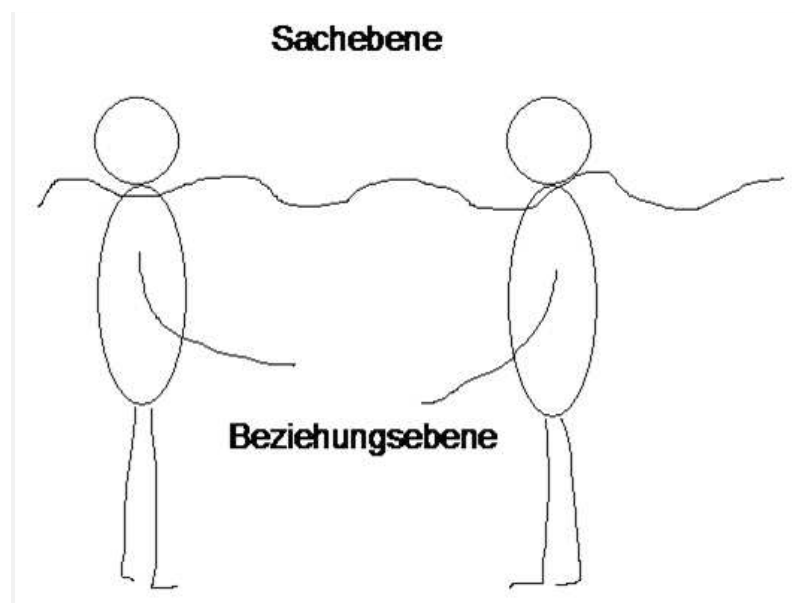
Auf der Inhaltsebene werden die Nachrichten gesendet und empfangen. Gleichzeitig erleben wir aber auch Gefühle, die wir mitteilen. Die Art und Weise, wie wir etwas sagen, ist ein wesentlicher Bestandteil des Kommunikations-Prozesses.

Diese Signale definieren die Beziehung zum anderen: positiv, neutral, negativ. Daher nennt man sie die Beziehungsebene.

Solange die Beziehung positiv oder neutral ist, ist die Inhaltsebene sozusagen frei zugänglich. Die Botschaften können ungehindert zum anderen durchdringen.

Fühlt sich aber einer der Gesprächspartner unwohl, dann wird die Beziehung selbst wichtiger als der Inhalt (man ist vom Inhalt abgelenkt).

Hier entstehen häufig Missverständnisse oder Fehlinterpretationen.





Aufbau einer guten Kommunikation

ABHOLEN VERTRAUEN schaffen FÜHREN
(Pacing) (Rapport) (Leading)

Unter Rapport versteht man eine Beziehung, die durch Verständnis, Offenheit und gegenseitiges Vertrauen gekennzeichnet ist. Sie erkennen dabei Ihre Weltsicht (Ansichten, Werte und Erfahrungen) als eine von vielen anderen Möglichkeiten.

Die Kunst, einen anderen Menschen in einem Gespräch zu führen, liegt in der Herstellung von Vertrauen. Hat das Gegenüber zu Ihnen Vertrauen gefasst, so ist es bereit, Ihnen einen Schritt weiter zu folgen. Besteht kein Vertrauen, wird es Ihnen gedanklich nur widerwillig folgen – er produziert Widerstände.

Fachkompetenz ist die erste Voraussetzung, Vertrauen herzustellen. Daneben gibt es jedoch Techniken in der Gesprächsgestaltung, die diese Vertrauensbeziehung fördern. Pacing (Abholen) und Leading (Führen) – ein Prozess, dem wir unbewusst sowieso folgen – sind hervorragende Mittel, die Kommunikation bewusst zu gestalten, um so unser Ziel besser erreichen zu können.

Folgende Techniken helfen, eine gute Kommunikation aufzubauen:

- ⊗ Worte und Sätze spiegeln (wiederholen), die Ihr Gegenüber benutzt
- ⊗ Gemeinsamkeiten finden und stärken, statt Trennendes hervorzuheben
- ⊗ Fragen zu stellen, die Standpunkte deutlich machen helfen, anstatt zu werten oder zu interpretieren
- ⊗ Angleichen der nonverbalen Kommunikation (Gestik, Mimik, Körperhaltung, Atmung ...)



Wirksprache

Kennen Sie die Menschen, denen sie an den Lippen kleben, selbst wenn sie von ihrem letzten Einkaufserlebnis erzählen? Andere dagegen haben vielleicht etwas viel Aufregenderes zu berichten, doch kaum setzen sie an, wenden sich die Zuhörer ab oder wechseln das Thema.

Mit der Wirksprache passiert das nicht. Mit ihr erzielen Sie Magnetwirkung auf die Zuhörer.

Bedenken Sie drei entscheidende Faktoren

- ⊗ Sie projizieren einen Film auf die innere Leinwand Ihrer Zuhörer
- ⊗ Sie reden so einfach wie möglich
- ⊗ Sie erzeugen Spannung, indem Sie in der Präsentation immer etwas im Ungewissen halten

Magnetwirkung durch folgende Regeln

- ⊗ Verwenden Sie kurze Sätze!
- ⊗ Verwenden Sie wenig Fremdwörter / Fachbegriffe
- ⊗ Formulieren Sie im Aktiv und der Gegenwart
- ⊗ Vermeiden Sie Füllwörter (vielleicht, eigentlich)
- ⊗ Vergleiche und Beispiele bringen
- ⊗ Erzeugen Sie Bilder



Richtige Worte im richtigen Moment

Bleiben Sie in jedem Fall ruhig und gehen Sie nicht auf den aggressiven Ton Ihres Gegenübers ein. Nehmen Sie trotzdem ernst und vermeiden Sie Ironie, Sarkasmus, Aggression etc.!

Die folgenden Techniken helfen Ihnen sicher weiter.

Stehen Sie zu Ihrem Verhalten

Formulieren Sie:

- 🕸 "Stimmt, ich rege mich auf, denn schließlich steht eine Menge auf dem Spiel. Ich verstehe nicht, wie Sie da so ruhig bleiben können."

Legen Sie Ihre Taktik offen

Formulieren Sie:

- 🕸 "Unterlassen Sie bitte persönliche Angriffe."

Persönliche Angriffe kommen immer dann, wenn nichts Sachliches (keine Argumente) mehr einfällt. Aber vermeiden Sie unbedingt überlegenes Grinsen, auch wenn Sie dies durchschauen.

Ich-Botschaft mit der Bitte um Erklärung

Vermeiden Sie:

- 🕸 "Sie lügen ja wie gedruckt!"

Formulieren Sie besser:

- 🕸 "Ihre Behauptung schockiert mich."
- 🕸 "Ihre Worte machen mich betroffen – wie kommen Sie zu dieser Aussage?"
- 🕸 Äußern Sie Ihre momentanen Gefühle und machen Sie damit die unfaire Behandlung deutlich, aber vermeiden Sie den "Selbsthilfegruppen-Ton" im Berufsleben



Wehren Sie sich gegen Unterstellungen

Vermeiden Sie:

- ⊗ Alle, jeder, niemand, nie, immer...
- ⊗ "Sind Sie schon wieder zu spät?!"

Formulieren Sie:

- ⊗ "Stimmt, heute habe ich mich 5 Minuten verspätet, im Allgemeinen bin ich jedoch stets pünktlich."
- ⊗ "Schreien Sie immer noch Ihre Mitarbeiter an?"

Formulieren Sie:

- ⊗ "Herr/Frau XY, ich neige nicht zu Wutausbrüchen, deshalb habe ich nie und werde auch in Zukunft meine Mitarbeiter nicht anschreien. Von wem haben Sie denn diese falsche Info?"

Zeigen Sie Humor! Dieser entwaffnet: wenn Ihr Gegenüber lacht, ist die Situation entschärft. Er passt aber nicht immer und ist heikel in der Anwendung!

Überhören Sie den Vorwurf

- ⊗ "Wie lange soll ich denn noch warten!?"

Formulieren Sie:

- ⊗ "Ich kümmere mich gleich um Ihre Angelegenheit."

Gehen Sie nur auf den sachlichen Gehalt der Äußerung ein und beantworten Sie diesen, indem Sie die Person ernst nehmen.

Rechtfertigungen oder Widersprüche

- ⊗ "Wo sind Sie denn den ganzen Tag?"
"An meinem Arbeitsplatz."
"Vorhin waren Sie aber nicht da."
"Mag sein."

Diese Reaktion erstaunt Ihr Gegenüber, denn er erwartet Rechtfertigung oder Widerspruch.



Aggressive Fragen würdigen

Formulieren Sie:

- ☞ "Dies ist eine sehr wichtige / gute Frage, die auch schon ... betrachtet hat, ..."
"Ja, hiermit hat sich auch schon ... beschäftigt, ..."

Beantworten Sie eine aggressive Frage unbedingt. Benutzen Sie die Würdigung nicht zum Ausweichen, nur dazu, kurz Zeit zu gewinnen, um sich eine gute Antwort zu überlegen. Sonst sind Sie unglaubwürdig.

Wiederholen und stellen Sie Fragen

- ☞ "Habe ich Sie richtig verstanden, Sie wollen wissen..?" "Wie meinen Sie das genau?"

Während der Beantwortung Ihrer Frage haben Sie Zeit, sich eine Antwort zu überlegen.

Geben Sie Fragen zurück oder weiter

- ☞ "Soviel ich weiß, ist das Ihr Spezialgebiet, bitte erklären Sie uns doch ..."

An die Gesprächsrunde/das Publikum weitergeben und jemanden anschauen, der Ihnen wohl gesonnen ist:
"Was meinen Sie dazu – ist/hat/soll ...?"

Den Rhythmus stören

- ☞ Verblüffen Sie Ihr Gegenüber, das erwartet, dass Sie auf die Provokation eingehen, mit einem kurzen, knappen "Ja" oder "Nein"
- ☞ "Können Sie denn beweisen, dass...?" "Nein."
"Und trotzdem erwarten Sie von uns, dass wir Ihnen glauben, dass...?" "Ja."



"Nichtwissen" souverän zugeben

- 🎡 "Im Moment habe ich die Antwort nicht parat."
"Da bin ich gerade überfragt, aber ich werde mich schlau machen und Sie dann anrufen."

Geben Sie Nichtwissen immer als momentane Erscheinung an. Wenn Sie das Angebot machen, zu einem bestimmten Zeitpunkt (telefonisch) zu informieren, tun Sie es auch unbedingt.



Nonverbale Kommunikation

Körpersprache oder nonverbale Kommunikation sind Signale, die anstelle oder zusätzlich zur verbalen Kommunikation übermittelt werden.

Man unterscheidet dabei sprechbegleitende Bereiche

- ⊗ Mimik (Gesicht, Mund, Nase, Augenbrauen, Stirn)
- ⊗ Gestik (Hand- & Armbewegungen, deren Position ...)
- ⊗ Körperhaltung (Stand, Position, Schulterhaltung ...)
- ⊗ Augenkommunikation (Blickkontakt, Wegschauen ...)

sowie die vokalischen Bereiche, wie z.B.

- ⊗ Lachen
- ⊗ Husteln
- ⊗ Lautstärke der Stimme
- ⊗ Sprechrhythmus
- ⊗ Betonung
- ⊗ Atmung

Im weitesten Sinne zählen zum Bereich der nonverbalen Kommunikation auch Aspekte wie

- ⊗ Geruch
- ⊗ Äußere Erscheinung
- ⊗ Haut

Nonverbale Kommunikation erfolgt häufig unbewusst und stark automatisiert (z. B. Blickkontakt).

Es ist meist mehrdeutig und nicht unabhängig von dem Kontext zu verstehen, in dem es gezeigt wird. Daher lässt es sich nur schwer deuten und muss daher immer mit entsprechender Vorsicht angegangen werden.

Es ist nicht zu beweisen, ob ein Gesichtsausdruck spöttisch, gelangweilt oder abwesend zu deuten ist – verschiedene Leute kommen bei der Deutung eines Gesichtsausdruckes zu unterschiedlichen Interpretationen.



Körpersprache

Wenn Ihr Gesprächspartner ...	dann bedeutet das entweder ...	oder nach neuesten Erkenntnissen
mit dem Oberkörper nach vorn geht	Interesse, will unterbrechen	Stuhl kippt nach hinten
mit dem Oberkörper weit zurücklehnt	Desinteresse	Stuhl kippt nach vorn
weite Armbewegungen macht	Sicherheit	Haltsuche, Kleintierfang
enge Armbewegungen macht	Unsicherheit	ausgewachsenes Sakko, Muskelkater
die Hände vor der Brust kreuzt	Ergebenheit, Demut	Kälte
sich die Hände reibt	Selbstgefälligkeit	Krümelfernung, sucht Waschraum
durch Sie hindurchschaut	Geistesabwesenheit	Nachrechnen der Umsatzprovisionen
keinen Blickkontakt hält	Desinteresse, Unsicherheit	Fliegenbeobachtung, Urlaubsplanung
sich die Nase reibt	Nachdenklichkeit	Apollinaris oder Qualitätskontrolle
die Lippen zusammenpresst	Zorn, Nachdenklichkeit	Schmerzen
und so weiter	und so fort ...	



Die besten Tipps auf einen Blick

- ⊗ Finden Sie zu einer aufrechten, natürlichen Haltung – diese finden Sie nur vor dem Spiegel!!
- ⊗ Setzen Sie Gestik immer gezielt ein
- ⊗ Gehen Sie nicht ständig auf und ab (z. B. in einer Präsentation)
- ⊗ Wechseln Sie ab und zu bewusst Ihre Position im Raum, wenn Sie
 - Fragen stellen
 - Fragen beantworten
 - von der Theorie zu Beispielen wechseln
 - einen neuen thematischen Abschnitt beginnen
- ⊗ Wenn Sie sehr nervös sind und einem Gesprächspartner nicht direkt in die Augen blicken möchten, richten Sie Ihren Blick ein ganz kleines bisschen über die Augen des Gesprächspartner (auf Stirnhöhe)
- ⊗ Achten Sie darauf, nicht zu hoch zu sprechen
- ⊗ Sie können aus dramaturgischen Gründen in speziellen Situationen gezielt etwas leiser werden.
- ⊗ Achten Sie darauf, nicht zu schnell zu sprechen. Gerade unter Nervosität kann das passieren
- ⊗ Machen Sie Pausen. Besonders vor und nach Punkten, die Sie betonen möchten
- ⊗ Variieren Sie die Modulation in Ihrer Stimme:
 - die Wort- und Satzmelodie
 - die Betonung
 - das Tempo
- ⊗ Sprechen Sie ganz natürlich, wie im Alltag
- ⊗ Vermeiden Sie Fremdwörter und Fachbegriffe, die den Zuhörern nicht geläufig sind
- ⊗ Formulieren Sie bildhaft und anschaulich
- ⊗ Verwenden Sie keine Unterstellungen wie "Sie geben mir doch sicher Recht ..."



- ⊗ Vermeiden Sie Verallgemeinerungen wie "Sie kennen doch alle ..." oder "Jeder hat doch schon einmal ..."
- ⊗ Statt "Das ist falsch, was Sie da sagen" oder "Passen Sie mal auf ..." formulieren Sie besser positiv und wertschätzend: "Ich kann Sie verstehen...", "Ein interessanter Gedanke ..."
- ⊗ Vermeiden Sie Füllwörter. Sprechen Sie stattdessen einfach bewusst langsamer und machen Sie Pausen
- ⊗ Sprechen Sie im Präsens
- ⊗ Bilden Sie einfache, kurze und klare Sätze
- ⊗ Kleiden Sie sich dem Anlass entsprechend
- ⊗ Achten Sie darauf, dass nichts an Ihrer Kleidung oder Ihrem Schmuck die Zuhörer ablenkt
- ⊗ Wählen Sie Kleidung, in der Sie sich wirklich wohl fühlen
- ⊗ Es spricht immer nur einer
- ⊗ Lassen Sie den Redner aussprechen
- ⊗ Die Redezeit sollte kurz und beschränkt sein
- ⊗ Kritik sollte erst dann erfolgen, wenn Sie sich vergewissert haben, dass Sie den Vorredner richtig verstanden haben (paraphrasieren)



Dress Code

Als Dame ist Folgendes zu vermeiden

- ⊗ Röcke kürzer als 1 Handbreit über dem Knie
- ⊗ Röcke länger als knöchellang
- ⊗ Spaghettiträger/schulterfrei
- ⊗ Nackte Beine, nackter Bauch
- ⊗ Abend-Make-up im Büro
- ⊗ Mehr als vier Ringe plus auffälliger Ohrschmuck
- ⊗ Extravagante, zu auffällige Accessoires
- ⊗ Schweres, ausgefallenes Parfum
- ⊗ Billige Schuhe und abgetretene Absätze
- ⊗ Wallende, wogende Kleider
- ⊗ Einfache T-Shirts, Blue Jeans oder Leggings

Als Herr ist Folgendes zu vermeiden

- ⊗ Zerknitterte Anzüge
- ⊗ Anzugjackett als Sakko genutzt
- ⊗ Immer noch: Weiße Socken
- ⊗ Unter dem Hemd sichtbare Unterwäsche (T-Shirts)
- ⊗ Blaue, graue oder bordeauxfarbene Schuhe
- ⊗ Krawattennadeln und Armkettchen
- ⊗ Mehr als zwei Ringe
- ⊗ Viskosekrawatten mit Batikdruck
- ⊗ Holzfällerhemd oder Kurzarmhemd mit Krawatte
- ⊗ Schlecht gearbeitete oder billige Schuhe
- ⊗ Zu kurze oder zu lange Hosen
- ⊗ Button-Down-Hemd zum Anzug oder Frack
- ⊗ Smoking vor 18:00 Uhr



Stilsicher im Daily Business (Damen)

- ⊗ Ein Hosenanzug, ein Kostüm oder eine Kombination ist immer elegant und vielseitig kombinierbar. Mit zeitlosen Mustern liegen Sie immer richtig: uni, Nadelstreifen, Glencheck, Hahnentritt, Pepita etc.
- ⊗ Die Hose wirft eine Falte über dem Spann und endet 2 cm über dem Absatz. Achten Sie bei aktuellen Schnitten darauf, dass der Bund nicht auf dem Bauchnabel sitzt
- ⊗ Enge Röcke enden frühestens eine Handbreit überm Knie. Ein Rock darf in der knieumspielenden Länge ausschwingen, und in Wadenlänge sind sie in Godetform am elegantesten
- ⊗ Taillierte Blazer sind immer schick und feminin
- ⊗ Materialien wie Wolle, Cool Wool, Leinenmischungen, Baumwolle, Seide, hochwertige Polyesterarbeiten tragen sich ideal den ganzen Tag über
- ⊗ Um Langeweile zu vermeiden, lassen sich Grundfarben Blau, Grau, Camel, Creme, Weiß und Schwarz mit farbigen Akzenten auffrischen
- ⊗ Bodies haben halben oder langen Arm
- ⊗ Seidentücher in raffinierten Knoten
- ⊗ Hautfarbene Nylons zum schwarzen oder braunen Rock
- ⊗ Vorn geschlossene Pumps oder elegante Stiefel
- ⊗ Gürtel und Handtasche passend zum Schuhwerk
- ⊗ Dezentem Make-up
- ⊗ Dezenter Hals-, Ohr- und Fingerschmuck. Ehering oder Echtschmuck und Modeschmuck sollen an verschiedenen Händen getragen werden



Stilsicher im Daily Business (Herren)

- ⊗ Ein ein- oder zweireihiger Anzug ist Grundausstattung
- ⊗ Anthrazit oder dunkelgrau ist immer angemessen
- ⊗ Einreihiger mit Weste – es sei denn, Sie entscheiden sich für einen trendigen Look mit italienischem einreihigem Zweiteiler in Cognac, Braun, Khaki oder einfach schwarz
- ⊗ Weißes oder hellblaues Hemd mit Seidenkrawatte
- ⊗ Das Hemd sieht 1-2 cm unter dem Anzugärmel hervor
- ⊗ Zum dunkelgrauen Anzug schwarze Socken und schwarze Schuhe, vorzugsweise Budapester oder Oxfords. Es gilt: die Socken passen zum Anzug und lassen keine Haut sehen
- ⊗ Aktuell ist der Nadelstreifenanzug in Kombination mit farbenfrohen Seidenkrawatten sehr modern
- ⊗ Hemd und uni gemusterte Krawatte Ton in Ton ist schick, aber die Ausnahme
- ⊗ Kombinationen: dunkelblauer Zweireiher aus Kammgarn, graue Flanellhose, Hemd und gestreifte Krawatte. Oder ein Tweedsakko mit farblich abgestimmter Wollhose, Hemd und Halstuch
- ⊗ Hosen mit Schlaufen bekommen immer einen Gürtel, und der Gürtel passt immer zum Schuhwerk
- ⊗ Die Hose wirft 1 Falte über dem Spann und endet 2 cm über dem Absatz
- ⊗ Manschettenknöpfe sind elegant und eignen sich in gehobenen Positionen; sie sind aus Edelmetallen, -steinen oder -hölzern und passen zur Uhr
- ⊗ Einstecktücher nehmen eine farbliche Nuance der Krawatte auf, sind aber nie aus demselben Stoff wie sie



Die Wirkung der Körperhaltung

Vortragende mit hängenden Schultern, gesenktem Kopf und unbeweglichen Armen werden Zuhörer wohl kaum aufhorchen lassen. Redner, die zappelig hinter dem Rednerpult stehen und, sich daran festklammernd, ihre Worte herunterspulen, werden kein Publikum vom Hocker reißen. Lehrer, die von einer Ecke des Klassenzimmers in die andere gehend vor sich hin murmeln, werden die Schüler kaum erreichen.

Führungskräfte, die die Wichtigkeit ihrer Position durch steife Gesten zu unterstreichen versuchen, werden nicht als solche anerkannt werden. Man sieht den Sprecher, bevor man ihn hört, und nimmt seine Körperhaltung wahr.

Manche reden mit unbewegtem Gesicht und man weiß nicht, woran man ist. "Alleinunterhalter" wiederum präsentieren sich mit geschwellter Brust und wundern sich vielleicht darüber, dass sich die Zuhörer zurückziehen.

Hin und wieder sind Gesprächspartner "auf dem Sprung": Sie sitzen auf der Sesselkante, mit leicht nach vorn geneigtem Oberkörper, das Gewicht ganz auf den Fußballen, als ob sie sofort aufspringen wollten.

Wenn ein Gegenüber zu sprechen beginnen will, richtet er oder sie sich meist auf, atmet ein und redet. Manchmal möchte jemand etwas sagen, richtet sich auf, lässt sich dann aber resignierend in den Sessel zurückfallen und atmet wieder aus.

Die Haltung erzählt sehr vieles ohne Worte. Man kann bestimmte Haltungen trainieren und einüben, doch wenn die innere Einstellung nicht dazupasst, macht sich das sofort bemerkbar. Wenn Körperhaltung, Bewegung, Stimme und Gestik nicht kongruent sind, hat man das Gefühl nicht zu wissen, woran man ist.



Man kann Redner beobachten, bei denen die Gesten nicht mit dem Gesagten übereinstimmen. Manchmal wirken Handbewegungen so, als würden sie nicht zum Körper des Redners gehören: immer wieder dieselbe Handbewegung, so, als würde die Hand von einem Marionettenspieler gelenkt, egal was der Inhalt des Gesprochenen ist.

"Ich weiß nicht wohin mit meinen Händen" – und der unsichere Redner nestelt an seinen Fingern herum oder gibt die Hände einmal auf den Rücken, um sie dann schnell wieder nach vorn zu geben, beide Hände verschränken sich und ziehen nach unten, während gleichzeitig die Schultern hoch gezogen werden.

Man kann auch das Gegenteil beobachten – wenn ein Redner überhaupt keine Armbewegungen macht, die Hände stocksteif an die Seite legt oder vor dem Körper verschränkt, weil er irgendwann einmal gehört hat, dass man nicht mit den Händen sprechen soll.

Auch das so genannte "Pokerface" gehört hierher. Selbstverständlich kann es manchmal ganz hilfreich sein, eine undurchdringliche Miene aufzusetzen, doch sollte man sich im Klaren sein, in welcher Situation man sich so verhält. Wenn ein Pokerface aufgesetzt wird, bedeutet dies, dass die inneren Einstellungen und Gefühle nicht nach außen gezeigt werden sollen. Dadurch schadet man sich unter Umständen selbst, weil dann diese Gefühle selbst ebenfalls unterdrückt werden.



Hinter dem stehen, was man sagt

Unsere Gesprächspartner erkennen, ob man "hinter dem steht, was man sagt". Glaubwürdiges Verhalten drückt sich über den Körper aus.

Die Überzeugungen des Redners wirken sich immer auf seine Glaubwürdigkeit aus: Stimmen sie mit dem Gesagten überein, unterstreichen sie die Echtheit der Aussage. Sagt der Sprecher etwas, was gegen seine eigenen Überzeugungen geht, ist die Wirkung seiner Aussage gemindert.

Wenn man von etwas spricht, von dem man nicht überzeugt ist, spürt man dies im Körper, und das wird sichtbar, hör- und spürbar.

Weiter drückt sich in der Körperhaltung die Einstellung des Redners zu seiner Umwelt aus: ängstliche Redner sehen anders aus als sichere.

Die Übungen zur Körperhaltung können eine große Hilfe sein, um mehr Authentizität zu bekommen, um als Redner einen sicheren Auftritt zu haben. Aber auch der inneren Haltung sollten Sie sich immer bewusster sein.

Haltung im übertragenen Sinn bedeutet also auch, dass die innere Einstellung mit dem, was zum Ausdruck gebracht wird, übereinstimmt.



Übungen zum Zusammenhang von innerer und äußerer Haltung

Begeisterung und Freude

Stellen Sie sich eine Situation vor, in der Sie voll Begeisterung und Freude etwas erzählten. Lassen Sie diese Situation vor Ihrem inneren Auge als Film ablaufen.

- 🕒 Wie schauen Sie da aus? Welche Körperhaltung haben Sie?
- 🕒 Was spüren Sie? Wie klingt Ihre Stimme? Wie ist Ihr Sprechtempo?
- 🕒 Erzählen Sie von einem Erlebnis, das Sie besonders lebensfroh gestimmt hat. Versetzen Sie sich zurück, tun Sie so, als ob diese Situation gerade jetzt stattfände. Seien Sie ganz im Erleben dieser Situation. Was sehen Sie, spüren Sie? Vielleicht hören Sie auch etwas, riechen und schmecken etwas. Während Sie sprechen, werden Sie unbewusst bestimmte Gesten öfter machen. Diese Gesten und Worte ahmt und spricht Ihr Partner genau nach. Dabei werden Sie bemerken, dass sich Ihr Gefühl verstärkt.

Angst vor dem, was passieren könnte

Nicht nur in der Kindheit, auch im Erwachsenenalter erleben wir Angst: Angst vor dem Zurechtgewiesenwerden, Angst vor Spott, Blamage ... Solche Situationen bringen uns in eine Haltung des Rückzugs und wir nehmen schließlich eine Haltung ein, die unsere innere Abwehr spiegelt.

- 🕒 Stellen Sie sich eine Situation vor, in der Sie ängstlich waren. Wie schauen Sie da aus, welche Körperhaltung haben Sie? Was spüren Sie?



Stimme ist Stimmung

"Wir "stimmen uns aufeinander ab", "wir "stimmen für oder gegen etwas", wir wissen, ob "etwas "stimmt" ...

Wenn man so von der Stimme spricht, meint man immer mehr als nur Worte und Klang. Man meint damit die ganze Person.

Versuchen Sie, wenn Sie einmal nicht so gut aufgelegt sind, ein paar Töne zu singen. Die Stimme ist untrennbar mit der Stimmung verbunden!

Ausstrahlung und Energie

Bevor man zu sprechen beginnt, ist Kontakt da. Ausstrahlung, Charisma, Energiefeld, viele Synonyme gibt es dafür. Welche Ausstrahlung ich habe, hängt von mir ganz allein ab. Meine Energie ist meine Ausstrahlung.

Manchmal ist man von jemandem geradezu "elektrisiert", oder jemand ist "ganz geladen". Man hat Bezeichnungen wie "energiegeladen", "energielos", "energie", "energieraubend" usw.

Jede Krankheit hat Auswirkungen auf die Energie und Spannkraft des Körpers. Gedanken und innere Einstellungen können ebenfalls eine Veränderung der Energie nach sich ziehen.



Andere nehmen Ihre Energie wahr

Wenn Sie einen Raum betreten, wie nehmen die anderen Sie wahr? Verdrängen Sie jemanden, weil Sie so übermächtig sind, oder werden Sie gar nicht wahrgenommen, weil Sie sich ganz klein machen und verstecken? Vielleicht werden Sie wie eine Lawine wahrgenommen, die hereinstürzt und alle zudeckt. Oder sind Sie ein armes Hascherl, das einfach überall dazugehören will und alles tut, nur um mitmachen zu können?

Mit jedem Menschen, der einen Raum betritt oder verlässt, ändert sich die Atmosphäre. Wie werden Sie von den anderen wahrgenommen?

Beobachten Sie die Körperhaltung von andern, spielen Sie diese gedanklich nach und versuchen Sie zu erkennen, welche Position der andere einnimmt.

Unsere Energie spiegelt sich in unserem Verhalten wider.

Der besserwisserische Vielredner

Er weiß ganz genau, wo es langgeht. Die Menschen, die ihm zuhören, wollen ja vieles von ihm wissen und er tut alles dazu, um es ihnen auch aufzudrängen. Er nimmt gar nicht wahr, dass da vielleicht einer einen Einwand hat, ihn etwas fragen möchte, er weiß, dass er es weiß, und das merken auch die anderen.

Wenn er von einer Sache überzeugt ist, dann posaunt er seine Meinung hinaus, es gibt kein Wenn und Aber, denn er ist vollkommen überzeugt, dass er auch weiß, was für die anderen gut ist.

Sein Energielevel ist hoch, walzt manchmal über die Zuhörer hinweg, vielleicht ein wenig mit der unbewussten Absicht, dass nicht entdeckt werden soll, dass er in Wirklichkeit kein allzu hohes Selbstwertgefühl hat.



Das kleine, arme Hascherl

Vielleicht kommt Ihnen das kleine, arme Hascherl bekannt vor. Das arme Hascherl sagt belanglose Worte, im Singsang redet das kleine Hascherl immer von etwas anderem als die anderen, es windet sich um Aussagen zur Sache herum, nuschelt undeutlich und leise und bezieht sich nicht auf das, worum es geht. Das arme Hascherl versteht es glänzend, von einer Sache abzulenken. Es steht da und man hat den Eindruck, als ob es um Hilfe wimmern würde.

Der Energielevel ist niedrig, er will vom Zuhörer/Publikum aufgefüllt werden.

Der Dauerschimpfer

Es gibt immer etwas, worüber es zu schimpfen gilt. Ohne Rücksicht auf Verluste plärrt und poltert der Dauerschimpfer über etwas hin. Seine Stimme ist laut und schrill, jedenfalls ist er überzeugt von dem, was er sagt. Das Publikum geht mit, ganz schnell, weil eben schimpfen und angreifen und überhaupt über andere etwas sagen und sich aufregen darüber, weil die anderen sowieso so blöd sind ... Das Publikum macht mit.

Hinter diesem Redeverhalten steckt oft das innerliche Gefühl des Alleinseins und des Erfolglosseins.

Der hohe Energielevel steckt an, überträgt sich schnell und oft aggressiv auf die Zuhörer.

Der "Ja-ist-ja-schon-gut"-Sprecher

Die anderen wissen ja auch vieles, und weil sie so vieles wissen, ist es ja schon gut, und deswegen sag ich nicht mehr viel dazu, denn die anderen wissen es ohnehin besser. Und überhaupt, die werden schon darauf kommen, wenn ich dann weg bin. Ist ja schon gut, die wissen sowieso alles selber – es hat ja eigentlich keinen Sinn, denn die anderen verstehen es sowieso nicht."



Ruhig und beherrscht, sehr vernünftig und korrekt tritt er in Erscheinung. Die Stimme klingt leise, monoton, das Gesicht zeigt wenig Lebendigkeit. Ständig ist er damit beschäftigt, nach den richtigen Worten zu suchen, denn es muss ja stets alles richtig gesagt werden.

Weil er sich dauernd selbst kontrolliert oder mit den Gedanken schon ganz woanders ist, geht der Kontakt zum Publikum verloren.

Optimale Kommunikation bringt allen Beteiligten positive Energie. Ihr Ziel sollte es sein, zum "Innen-wie-außen"-Redner zu werden, dass Ihr Energielevel der der mittleren Spannung ist.

Der "Innen-wie-außen"-Redner

Die Stimme "passt" zum Menschen und zu seiner Stimmung und Haltung, seinem Atem und Gesicht. Alles stimmt überein, ist authentisch. Da steht ein Mensch in seiner einzigartigen Art und Weise zu sprechen, zu lachen, zu weinen, zu leben. Die innere Einstellung des Menschen spiegelt sich nach außen, die Eigenschwingung des Sprechers schwingt mit der Schwingung der Zuhörer im selben Rhythmus mit.

Der Energielevel ist hoch für alle Beteiligten, es ist ein Hin und Her, ein gemeinsames Miteinander, ein lebendiges Geben und Nehmen, spürbar, hörbar, erlebbar. Die Zuhörer fühlen sich angenommen und hören zu, es herrscht eine Atmosphäre, in die jeder gerne kommt.



Sprechen Sie davon, was Sie wirklich wollen

Seien Sie sich im Klaren darüber, was Sie an Gedanken, Vorstellungen und Gefühlen vermitteln wollen. Machen Sie sich selbst eine genaue Vorstellung von Ihrem Ziel, und zwar mit all Ihren Sinnen: Wie schaut es aus, wie hört es sich an, wie fühlt es sich an, wie riecht oder schmeckt es?

Wenn Sie über etwas sprechen, wecken Sie da Vorstellungen von dem, was Sie wirklich haben wollen, wovon Sie überzeugt sind und überzeugen wollen?

Welche Vorstellungen weckt ein Lehrer, der zu einem Schüler sagt, dass er sich nicht aufzuregen braucht?

Mit banger Stimme spricht der Abteilungsleiter davon, dass man keine Waren zu platzieren vergessen darf, keinen Umsatzrückgang machen darf.

Eine Verkäuferin in einer Boutique sagt zu einer vollschlanken Dame: "Nein, das Kleid macht Sie wirklich nicht dick!"

Lassen Sie die letzten Tage Revue passieren und erinnern Sie sich, wie oft Sie von etwas sprachen, was Sie eigentlich nicht haben wollten.

Wie oft haben Sie gesagt oder gedacht: "Ich will nicht hektisch sein", oder "Ich will mit meinem Mann nicht mehr streiten", oder "Ich lasse mich nicht mehr von meinem Chef verunsichern", oder "Ich rege mich nicht auf"?

Achten Sie einmal bewusst auf diese Gewohnheiten bei sich und auch bei den anderen. Und wenn Sie plötzlich überall das Wort "nicht" entdecken, dann freuen Sie sich, denn dann ist es ein Leichtes für Sie, zu fragen: "Was habe ich, wenn ich "nicht" nicht habe?"

In Psychologie und Wirtschaft kennen wir den Begriff der sich selbst erfüllenden Prophezeiung – das, was wir uns vorstellen, bekommen wir auch. Nützen wir dieses Wissen in unserem alltäglichen Sprachgebrauch!



Trainingsprogramm

- ⊗ Stehen Sie gespannt wie eine Saite zwischen Himmel und Erde. Nehmen Sie Ihre natürliche Atmung wahr. Entspannen Sie!
- ⊗ Gähnen Sie ausgiebig und strecken Sie sich. Bemerken Sie dabei, wie sich die Räume Ihrer Sprechwerkzeuge weiten. (Wiederholen Sie die Übung 3-5-mal).
- ⊗ Schütteln Sie Ihr Gesicht aus. (Wiederholen Sie die Übung 3-5-mal 10 Sekunden lang).
- ⊗ Tasten Sie mit Ihrer Zunge Ihre Mundhöhle ab. Machen Sie dabei große kreisende Bewegungen. Berühren Sie mit Ihrer Zungenspitze jeden Ihrer Zähne, von außen und von innen. Fahren Sie mit Ihrer Zunge Ihren Lippenring entlang. Gehen Sie mit Ihrer Zungenspitze auf "12, 3, 6 und 9 Uhr". Ihr Lippenring stellt das Zifferblatt dar.
- ⊗ Lockern Sie Ihren Unterkiefer, indem Sie ihn mit Ihren beiden Daumenballen "weich" vom Jochbein bis zum Kinn massieren. (Wiederholen sie die Übung 10- bis 12-mal).
- ⊗ Machen Sie die so genannte Schnute oder das Lippenflattern. Kinder machen dieses Geräusch, wenn sie den Motor eines Fahrzeuges imitieren. (Wiederholen Sie die Übung mit und ohne Ton einige Male).
- ⊗ Öffnen Sie Ihren Rachen mit der "Ka-Übung": Sagen Sie ka (relativ stimmlos) und atmen Sie dabei aus, dann sagen Sie ka und atmen dabei ein. (Wiederholen Sie die Übung 12-mal).
















Literaturverzeichnis

- ⊗ Birkenbihl, V.F. (1997). Kommunikations-Training. mvg-Verlag, Landsberg am Lech.
- ⊗ Blickhan, C. (2000). Die sieben Gesprächsförderer. Herder Verlag, Freiburg.
- ⊗ O'Connor, J. & Seymour, J. (1999). Neurolinguistisches Programmieren: Gelungene Kommunikation und persönliche Entfaltung. VAK Verlags GmbH, Kirchzarten.
- ⊗ Schmidt-Tanger, M. & Kreische J. (2001). NLP-Modelle. VAK Verlags GmbH, Kirchzarten.
- ⊗ Schulz von Thun, F. (1981). Miteinander Reden 1. Störungen und Klärungen. Rowohlt, Hamburg.
- ⊗ Schulz von Thun, F. (1989). Miteinander Reden 2. Stile, Werte und Persönlichkeitsentwicklung. Rowohlt, Hamburg.
- ⊗ Watzlawik, P. (1983). Anleitung zum Unglücklichsein. Piper & Co, München.
- ⊗ Watzlawik, P., Beavin, J. & Jackson, D. (1990). Menschliche Kommunikation. Verlag Hans Huber, Bern.



NOCH MEHR!

-  **leadInstinct.® - Gestern Kollege – heute mehr?!**
Vom Kollegen zum Chef
-  **leadInstinct.® - Auszubildende führen**
Umgang mit Azubis heute – Generation XYZ
-  **leadInstinct.® - Umgang mit Veränderung**
Einen Veränderungsprozess als Chance wahrnehmen
-  **salesInstinct.® - Der Weg zum Vertriebsprofi**
Vertriebstraining
-  **salesInstinct.® - Come back!**
Verlorene Kunden zurückgewinnen
-  **salesInstinct.® - Jetzt ist AbSchluss!**
Verhandlungstechniken
-  **comInstinct.® - Nonverbale Kommunikation**
Körpersprache kennen und erkennen
-  **comInstinct.® - Machen Sie aus eine Reklamation eine ReklamEaktion**
Reklamationsmanagement in Wort und Schrift
-  **comInstinct.® - E-Mail für Dich!**
Wenn der Posteingang überquillt...
-  **comInstinct.® - Mut zur Wut**
Konflikte erkennen und lösen
-  **Infotainment at its best!**
Professionell präsentieren
-  **Businessknigge des 21. Jahrhunderts**
Manieren sind modern!
-  **Erlebnis Interkulturalität**
Europa, Asien, Osteuropa ...
-  **Speed Reading**
Schnellere Informationsaufnahme
-  **Wandel als Chance**
Umgang mit Veränderung
-  **Brennen für den Beruf, aber nicht AUSbrennen**
Neue Ressourcen finden

Impressum:

Elke Reuschel
Geschäftsführerin
trainInstinct GmbH
Höchster Straße 70
65835 Liederbach
E-Mail: info@traininstinct-company.de
Telefon: +49 69 9494312 00

Geschäftsführerin: Elke Reuschel
HRB:90417