

RHETORIK

Geheimnisse der Kommunikation

Reinhard Homma

»» Nicht Inhalte beeinflussen die Beratung entscheidend, sondern im Wesentlichen Ihre Persönlichkeit, Ihr Auftreten, Ihre Körpersprache. Das Gehirn Ihres Gesprächspartners entscheidet in Sekundenbruchteilen, ob es Ihre Aussagen wohlwollend oder distanziert aufnehmen wird.

Von der Jugend an wollen wir ernst genommen werden. „Nur ja nicht blamieren und möglichst immer perfekt wirken.“ Dementsprechend gestalten wir unsere Körpersprache. Kinder denken darüber nicht viel nach. Sie zeigen ihre Gefühle deutlich, und an der Körpersprache können wir sie ablesen. Damit wirken sie unmittelbar. Je „erwachsener“ wir werden, desto mehr überlegen wir, ob wir unsere Gefühle

Selbstwertgefühl

nicht für uns behalten sollten – Wir wollen uns keine Blöße geben. Die Umwelt spürt, dass der echte Mensch sich hinter Perfektionsdrang versteckt. Bringen Sie diese kindliche Leichtigkeit in Ihre Körpersprache. Körpersprache ist die Kommunikation der Sinne. Gefühle wie Glück, Angst, Überraschung, Trauer, Zustimmung und Enttäuschung rufen bei jedem Menschen nonverbale Körpersignale hervor. Diese Signale verstärken und begleiten das gesprochene Wort. Zeichen der Körpersprache erkennen, sie richtig auslegen und selbst anwenden, erleichtert jede Art von Kommunikation. Sie gewinnen durch das Beachten der Körpersprache unschätzbare Erkenntnisse, die der Gesprächspartner nicht hinter Worten verbergen kann. Nonverbale Signale verraten mehr über Gedanken und Gefühle des Kunden als das gesprochene Wort.



Wer Signale des Körpers versteht, kann seinem Gegenüber positiv entgegenreten.

Ob beim Vortrag, bei der Beratung, einen ersten Eindruck erzielen oder überzeugen:

Zeigen Sie die Körpersprache wie sie ist – eventuell nicht perfekt – jedoch einzigartig und authentisch.

Entscheidend ist Ihre Persönlichkeit – die Annahme, Menschen könnten sich in ihrer Persönlichkeit beziehungsweise dem Verhalten beliebig ändern, ist falsch. Es ist wissenschaftlich belegt, dass dauerhafter Erfolg nicht nur eine Frage des Wollens und der Selbstdisziplin ist.

Werden Ziele verfolgt, welche nicht zur Persönlichkeit passen – konkret eine hohe Willenskraft abver-

Charisma

langen, steigt das Risiko von Misserfolg. Falsche Ziele – Einstieg in eine Misserfolgsspirale – Selbstwertgefühl sinkt. Lassen Sie Ihre körpersprachlichen Eigenschaften unangetastet – spielen Sie keine

Rolle – bleiben Sie authentisch. Ein großer Ausdruck hinterlässt einen großen Eindruck.

Das Wort „Rhetorik“ kommt aus der griechischen Sprache. Es bedeutet „die Redekunst“, also die Lehre von Rede, ihrem Aufbau, den Ausdrucksmitteln und Stilformen. Es bedeutet „sprechen vor anderen“. Ob Sie jetzt vor einer Gruppe von Menschen einen Vortrag halten oder in einem Beratungsgespräch sind, die wichtigen Punkte der Rhetorik spielen immer eine entscheidende Rolle. Demosthenes – ein großer Redner zu dieser Zeit – verbesserte seine Stimme, indem er mit Kieselsteinen im Mund gegen die Meeresbrandung anschrie. Eine voll tönende Stimme sowie das Beherrschen der freien Rede waren zu dieser Zeit die Garantien für gesellschaftliches Ansehen. Die Geburtsstunde reicht zurück bis zu den alten Griechen. Die Bedeutung hält bis heute an. Durch exzellente rhetorische Fähigkeiten werden Sie zu einer charismatischen Persönlichkeit.

Das Wort „Charisma“ bedeutet: Aufmerksamkeit auf sich ziehen. Charisma, ein Bündel an Eigenschaften und Fähigkeiten, um andere Menschen zu beeindrucken, mitzureißen, zu motivieren und zu begeistern. Dabei spielen verschiedene Faktoren eine wesentliche Rolle.

Hier nenne ich Ihnen zwei Faktoren zum Thema Charisma:

Charisma-Faktor: **Vitalität – Kraft und Energie**

- aufrechter Gang
- offene Mimik – souveräner Blick
- körperliche Fitness
- gepflegtes Äußeres

Mit diesen Punkten vermitteln Sie Sicherheit.

Charisma-Faktor: **Meisterhaft sprechen**

- Rhetorik – der Schlüssel zur positiven Macht
- Kraft und Ausstrahlung Ihrer Stimme
- bewusste Pausen wirkungsvoll setzen

Das Fundament einer charismatischen Persönlichkeit ist ein positives Selbstwertgefühl. Wie hoch Ihr Selbstwertgefühl ist, legen Sie selbst fest. Erzeugung eines positiven Selbstwertgefühls – machen Sie sich bewusst – **Sie sind einzigartig**. Arbeiten Sie Ihre persönlichen Stärken heraus. Was haben Sie bisher alles erreicht? Körpersprache, aufrechter Gang und fester Händedruck sorgen für eine gewinnende Ausstrahlung. Ihre Stimme ist der Ausdruck Ihrer Persönlichkeit.

*Werden Ziele verfolgt,
welche nicht zur Persönlichkeit
passen – konkret eine hohe
Willenskraft abverlangen –,
steigt das Risiko von Misserfolg.*

Rhetorik ist „die Fähigkeit zum sicheren und wirkungsvollen Reden“. Rhetorik umfasst alle Mittel, die wir in unserer Kommunikation einsetzen, um andere Menschen zu erreichen und zu überzeugen. Jede Gesprächssituation profitiert von gekonnter Rhetorik. Nicht nur die eigene Meinung vertreten, sondern Gesprächssituationen gestalten, Zuhörer fesseln und das Interesse an den eigenen Themen

Aufmerksamkeit

wecken. Dialektik bedeutet im Zusammenhang mit Rhetorik die Kunst des Argumentierens sowie die Fähigkeit, aktiv hinzuhören und miteinander zu reden. Kommen wir zur Fragetechnik der Rhetorik: „Wer richtig fragt, führt das Gespräch.“ Nicht wie viele Menschen glauben: „Wer viel redet, führt das Gespräch.“

Vorteilhaft für den Gesprächsfluss und das gegenseitige Verständnis ist das sogenannte: „Nachfragen“. Es gibt immer einen Sender und einen Empfänger. Sie können nicht voraussetzen, dass Ihr Gesprächspartner alles verstanden hat. Sogenannte Gegen- oder Verständnisfragen helfen, Missverständnisse zu vermeiden, und signalisieren Aufmerksamkeit.

Die Basis-Fragetechniken der Rhetorik: Offene und geschlossene Fragen sind die Grundtypen der Fragetechnik. Offene Fragen beginnen immer mit einem Fragewort (wie, warum, wieso, weshalb usw.). Offene Fragen fordern den Gesprächspartner auf, mehr von sich und seiner Situation mitzuteilen. Die positive Wirkung der offenen Frage ist: Der Gefragte fühlt sich partnerschaftlich behandelt und weniger gedrängt.

Geschlossene Fragen eignen sich dazu, rasch und präzise konkrete Fakten abzufragen. Sie dienen auch dazu, das Gespräch auf einen bestimmten Punkt zu lenken. Die positive Wirkung der geschlossenen Frage: Komplizierte Sachverhalte werden vereinfacht und schnell auf den Punkt gebracht. Es kommt zu einer klaren Aussage des Kunden.

7% Mit der sogenannten „Suggestivfrage“ möchte ich auf eine negative Form der Fragetechnik hinweisen. Suggestivfragen: Der Kunde wird durch diese Fragen stark be-

Inhalt

38%
Stimme

55%
Körpersprache

influsst. Sie wollen doch die beste Qualität? – Sie erwarten doch eine qualifizierte Beratung? Und der Preis muss auch stimmen?

Wirkung von Suggestivfragen: Der Kunde wird durch scheinbar harmlose Fragen dazu gebracht, dass er dem Fragenden seinen geäußerten Wunsch erfüllen muss, will er sich nicht selbst widersprechen. Also – Finger davon weglassen.

Ein wichtiger Punkt in der Rhetorik ist das sogenannte Hinhören – auch die Kunst des Schweigens genannt. Das aktive Hinhören liefert wertvolle Details über Ihren Gesprächspartner. Der aktive Hinhörer ist dem Redner zugewandt. Sein Blick ist offen und aufmerksam. Das aktive Hinhören ist eine emotionale Botschaft an den Redner und signalisiert konkretes Interesse. Es entsteht Wohlbefinden für den Gesprächspartner, und er wird dadurch mehr preisgeben.

Eine weitere Möglichkeit im Rahmen der Rhetorik ist das kontrollierte Hinhören: Es vermittelt Interesse und Aufmerksamkeit. Inhaltliche Zusammenfassungen wie: Sie meinen also, dass... – Sie sagten eben, dass... Grundsätzlich halten aktives und kontrolliertes Hinhören den Redner dazu an, sich wohlzufühlen

Hinhören

Blickkontakt

und mehr preiszugeben, als er ursprünglich wollte. Jetzt noch einige Punkte zum Thema Vortrag. Bei jedem Vortrag, den Sie halten, zählen nicht allein die Inhalte, sondern ganz entscheidend ist, wie sie präsentiert werden. Mit Leichtigkeit, Begeisterung und Eleganz überzeugen Sie Ihr Publikum leichter. Es gibt 5 Punkte der Sicherheit. Beginnen wir mit dem wichtigen „**Blickkontakt**“. Schauen Sie in Ihr Publikum – ab einer Sekunde wirkt der Blick selbstbewusst. Zweiter Punkt die „**äußere Haltung**“ – stehen Sie aufrecht – und die Beine sind hüftbreit auseinander. Dritter Punkt die „**Gestik**“ – der positive Bereich beginnt oberhalb des Gürtels. Lassen Sie Ihre Hände nicht seitlich am Körper herunterhängen, denn das verursacht eine negative körpersprachliche Botschaft. Alle Bewegungen von unten nach oben sind harmonisch und alle Bewegungen von oben nach unten sind bestimmend. Vierter Punkt die „**Mimik**“ – sie muss zur Aussage passen. Bleiben Sie authentisch und spielen Sie keine Rolle. Ihre Mimik wird vom Stammhirn aus gesteuert, denn dort ist die gesamte nonverbale Kommunikation hinterlegt. Der letzte Punkt ist die „**Stimme**“ – je dunkler, desto vertrauenswürdiger kommt sie an. Kein Mensch hat jedoch einen Schalter, um seine Stimme einzustellen. Dafür gibt es Stimmtraining, um die Stimme kräftiger und somit auch dunkler zu gestalten. Denken Sie daran, dass beim Gespräch und auch beim Vortrag Ihre Körpersprache einen Anteil von 55 Prozent, die Stimme – also die Intonation – einen Anteil von 38 Prozent hat, und für den Inhalt bleiben somit genau 7 Prozent übrig. Der entscheidende Schlüssel ist Ihre gelebte Authentizität.

Der Erfolg einer Präsentation wird zu einem Bruchteil vom „Was“ bestimmt. Entscheidender ist das „Wie“. Die Beziehungsebene, die dem Austausch von Gefühlen, Stimmungen oder Empfindungen dient, bestimmt das kommunikative Klima und entscheidet zu 93 Prozent über Erfolg und Nichterfolg von Botschaften. Sie haben die Aufgabe, den Zugang zu den Teilnehmern zu finden – nicht nur rational, sondern auch emotional. Ein guter Einstieg – eine überlegte Dramaturgie und ein Happy End.

➤ KONTAKT

Reinhard Homma
MediGram
Rheinstraße 27
76275 Ettlingen
Tel.: 07243 78208
Mobil: 0172 7290542
homma@medigram.de
www.medigram.de

Wer selbst begeistert ist von dem, was er tut, und ein gesundes Stück von sich selbst, kann Begeisterung vermitteln und in anderen Menschen wecken. Ihre Präsentation/Ihr Gespräch muss von Beginn an die Teilnehmer/den Kunden begeistern. Sie benötigen volle Aufmerksamkeit von Beginn an. Sie müssen mit Spannung und Energie starten.

Die entscheidende Frage zum Thema Vortrag: Warum erhalten die einen stehende Ovationen? Warum sind bei anderen innerhalb einiger Minuten die Stuhlreihen leer? Das Zauberwort heißt: **Emotion**. Informationen sind grundsätzlich wichtig – sie sind das Geschenk an die Zuhörer. Infos benötigen jedoch Emotionen, um im Gehirn des Gegenübers nachhaltig verankert zu werden. Aus der aktuellen Neurowissenschaft ist bekannt, dass es drei Argumente für Emotionen bei professionellen Vorträgen sowie bei der Beratung gibt: **Überzeugung = gelebte Authentizität = Emotionen**. Mit Emotionen vorzugehen ist immer wichtig, wenn es um Menschen geht. Unser Verstand ist die Institution, mit der wir abwägen, welches Gefühl, welches Bedürfnis aktuell Vorrang hat. Jede unserer Entscheidungen ist emotional beeinflusst. Eine rein ratio-

Emotion

nale Entscheidung gibt es nicht. In jedem Entscheidungsprozess wird das damit verbundene Gefühl einbezogen. Damasio nennt es: emotionales Erfahrungsgedächtnis. Grundsatz: Erst Emotion, dann Verstand. Was unsere Intuition emotional nicht bewegt, bekommt keine Aufmerksamkeit des Bewusstseins. Emotion ist der Anfang von allem.

Was führt dazu, dass die Teilnehmer/Kunden dem Vortrag, dem Gespräch mit Begeisterung folgen? Die größtmögliche Identifikation mit dem Redner. Nutzen Sie dazu: Storytelling.

Geschichten aus Ihrem Leben erzählen. Das Wichtigste ist, dass Ihre Geschichte emotional berührt – dann bleibt sie im Kopf, wirkt im Herzen und animiert zur Handlung. Persönliche Geschichten, Erlebnisse und Erfahrungen machen den Referenten bzw. den Gesprächspartner zu der Person, die sie ist. Produkte und Dienstleistungen sind austauschbar. Persönlichkeiten nicht.

Alle diese genannten Punkte und noch weitere sind entscheidend, ob die Beratung bzw. der Vortrag beim Zuhörer bzw. Gesprächspartner etwas Positives auslöst. Jeder hat die Chance, Rhetorik im Rahmen von Seminaren zu lernen und somit seine Kommunikation zu optimieren. <<<

MONATLICHES UPDATE

Fachwissen auf den Punkt gebracht.

www.zwp-online.info

JETZT NEWSLETTER
ABONNIEREN!



ZWP ONLINE

Das führende Newsportal der Dentalbranche

- Fachartikel
- News
- Veranstaltungen
- Produkte
- Unternehmen
- E-Paper
- CME-Fortbildungen
- Videos und Bilder



Holbeinstraße 29 · 04229 Leipzig · Tel.: 0341 48474-0 · info@oemus-media.de