

” Jeder guter  
Handwerker  
braucht ein gutes  
Mundwerk.



DAS MUNDWERK  
DER **KOMMUNIKATION**

---





## DAS MUNDWERK DER KOMMUNIKATION

---

Lieber Teilnehmer, Liebe Teilnehmerin. Vielen Dank, dass du heute dabei bist. Ich freue mich auf dich, unabhängig davon, ob du dich selbst für dieses Seminar angemeldet hast oder ob du von deinem Unternehmen gesendet wurdest. In beiden Fällen habe ich eine kleine Bitte, wenn es für dich in Ordnung ist.

Genieße die gemeinsame Zeit. Diese Zeit wird auch vergehen. Dieses Seminar wird auch, wie alle anderen, vergehen. Sei gespannt, wie viel Ideen und Impulse als Geschenke aus diesem Seminar nicht vergehen. Ob du dir diese Geschenke mitnimmst oder nicht, es ist allein dir überlassen.

Nur eines ist sicher, die Kunst der Kommunikation, kann nachhaltig dein Leben, deine Beziehungen zu Menschen, deinen beruflichen Werdegang und deine Beliebtheit in deiner Umgebung verändern. Ich gehe sogar einen Schritt weiter. Die Kunst der Kommunikation entscheidet über dein Leben.

Was unterscheidet dich von Barack Obama, Steve Jobs oder Michelle Obama? Sie sind möglicherweise nicht größer, nicht schlauer, nicht schöner als du. Sie sind möglicherweise ärmer aufgewachsen als du. Sie atmen die gleiche Luft und trinken das gleiche Wasser wie du. Nur eines machen sie anderes. Sie haben die Kunst der Kommunikation ganz bald schon erkannt und extrem erfolgreich trainiert.

Wenn auch du das Mundwerk der Kommunikation können möchtest, dann wünsche ich dir mit diesem Workbook viel Spaß!

Dein Vedran!

# DER INHALT

---



## WAS IST KOMMUNIKATION

Ausreichend definiert? ... 1



## WIE FUNKTIONIERT KOMMUNIKATION

Die Macht der Sprache ... 4  
Die selektive Wahrnehmung ... 5  
Der Vertrauensaufbau ... 5  
Beziehungs- und Sachebene ... 5  
Die Macht der Körpersprache ... 6



## **DAS GEHEIMNIS DER KOMMUNIKATION**

- Proaktives Zuhören ... 10
- Publikumsorientierte/Empfängerorientierte Formulierungen ... 11
- Fragen und Fragearten ... 11
- Feedback ... 14
- Schlagfertigkeit ... 15



## **DER ZAUBER EINER REDE**

- Du als Präsentator ... 18
- Der Präsentationsablauf ... 19
- Inhalt & Hilfsmittel ... 19
- Gestaltungselemente ... 20
- Schwung in die Diskussion ... 20
- Umgang mit Gegenpositionen ... 20
- Lampenfieber – Was tun? ... 21
- Wie präsentierst du gehirngerecht ... 22
- Bonus ... 23

# WAS IST KOMMUNIKATION?

---



Kommunikation ist der Austausch, die Verständigung, der Prozess der Übermittlung und Vermittlung von Information durch Ausdruck und Wahrnehmung (Transaktion) von Zeichen aller Art, systematisch einzuordnen auf einer biophysischen (körperliche Berührungen und Affekte wie Lachen und Weinen), einer motorischen (Körperhaltung, Gestik, Mimik), einer lautlichen (Geräuschen und Sprache) und einer technischen Ebenen (Medien).

vgl. Brockhaus, nach Lenke et al. 1995, S. 15)

## AUSREICHEND DEFINIERT?

---

So perfekt diese Definition auch ist, so perfekt versuchen Menschen zu kommunizieren. Mit unendlichen Sätzen, dekoriert mit Fremdwörtern, verschachtelt mit Nebensätzen und unerträglich für Zuhörer. Ob es wirkt? Das darfst du beantworten.

Es war noch nie so einfach zu kommunizieren und nie so schwer Informationen zu behalten. Sender senden Botschaften, um diese loszuwerden und Empfänger empfangen Botschaften, um diese zu überhören. Hast du manchmal das Gefühl, dass du mit der Wand redest?

Daher ist es für uns umso wesentlicher, Gesprächsinhalte zu üben, wesentliches als wesentliches versenden und unwesentliches für uns zu behalten. Dieses Skript hilft dir, nicht nur auf der inhaltlichen Ebene, sondern ganz besonders auf der Beziehungsebene zu kommunizieren, um Probleme wie Missverständnisse und Konflikte zu vermeiden. Dieses Skript erhebt jedoch keinen Anspruch auf Vollständigkeit.



## ÜBUNG:

Was wünschst du dir für deine Kommunikation (Inhalte)?

---

---

---

---

---

---

---

Was hindert dich aktuell?

---

---

---

---

---

---

---

Was möchtest du in Zukunft besser machen, um besser verstanden zu werden?

---

---

---

---

---

---

---

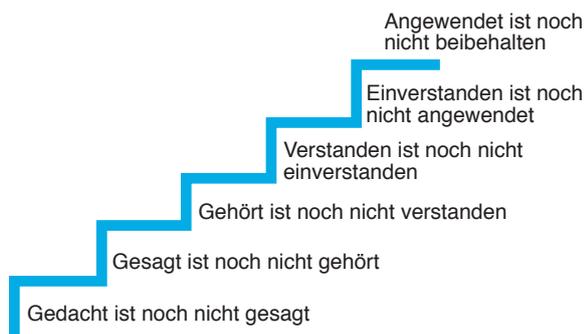
# WIE FUNKTIONIERT KOMMUNIKATION?

---

Wenn der Mensch nur wüsste, wie das kleine Geheimnis rund um die Kommunikation funktioniert. Einige Faktoren ergeben eine gute Kommunikation. Welche diese sind, werden wir in diesem Kapitel ausschnittsweise uns ansehen.

## DIE MACHT DER SPRACHE

Unsere Sprache ist ein unglaublich mächtiges Tool. Mithilfe der Sprache transportieren wir unsere Gedanken aus unserem Gehirn in die Köpfe der Empfänger. Dazu verwenden wir Wörter und Sätze. Mit jedem Wort und Satz äußern wir ein bestimmtes Ziel. Dadurch schaffen wir es Informationen zu gewinnen, zu verarbeiten und weiter zu verbreiten. Jedoch bedenken wir das Dilemma der Kommunikation nicht. Es ist sehr unwahrscheinlich, dass das, was du sagen möchtest, bei deinem Gesprächspartner genauso ankommt.



Quelle: Konrad Lorenz (1903-1989), Verhaltensforscher



### ÜBUNG:

Nimm dir bitte 2-3 Minuten Zeit, um das Dilemma der Kommunikation zu überdenken. Überlege wie es dir im Alltag hilft!

---



---



---

Wie fühlt es sich an, wenn du A sagst, jedoch B verstanden wird?

---



---



---

Welche negativen Erlebnisse haben sich dadurch bei dir ergeben?

---



---

Was kannst du tun, um das in Zukunft zu verhindern?

---



---

Das sind die möglichen Hindernisse, wenn du kommunizierst. Wie sieht es jedoch aus, wenn dein Gegenüber kommuniziert und du die Inhalte nicht so empfangst, wie er/sie es gemeint hat? Hier ein paar Tipps, wie die Nachrichten des Senders, leichter empfangen werden können:

KOMMUNIKATIONS-FÖRDERND	KOMMUNIKATIONS-HINDERND
Proaktives Zuhören: aufmerksam zuhören, das eigene Mitteilungsbedürfnis beiseitelegen	Verneinung der Gefühle des Gegenübers: „Du brauchst dir ja keine Sorgen machen“.
Dem Gegenüber zeigen, dass seine Gefühle, seine Worte verstanden und akzeptiert werden.	Den Gesprächspartner belehren, welche Motive hinter dem Handeln waren
Eigenen Empfang der Botschaft durch Fragen oder Wiederholungen des Gesagten überprüfen	Belehrende Äußerungen, indem du sagst: „Wie kannst du nur...“ Am besten ist es, wenn du...“
Empathisch eigenen Gefühle zum Problem äußern	Tipps und Tricks: „Mach das besser so...“
Geduld, Authentizität und Betroffenheit ehrlich mitteilen	Falsche Gefühle vorspielen

## DIE SELEKTIVE WAHRNEHMUNG

---

Wir Menschen neigen dazu, nur das wahrzunehmen, was uns interessiert und in unserem Werte- und Bezugssystem, Platz hat. Dinge und Worte, auf die wir aktuell keinen Fokus haben, übersehen wir ganz leicht. Das ist ein Schutzmechanismus unseres Gehirns. Es erleichtert uns, in vielen Teilen unseres Lebens, die Informationsaufnahme, sodass wir nur die Informationen erkennen und aufnehmen, die wir als wichtig erachten. Alle anderen realisieren wir nicht.

Diese selektive Wahrnehmung führt auch leider zu Missverständnissen, sodass wir manche Informationen oder Neuigkeiten bereits im vornhinein nicht für wichtig erachten. Achte auf deine Zielgruppe. Kenne deine Zielgruppe! Finde heraus was sie wollen und dann lieferst du nur diese Inhalte, die für deine Zielgruppe interessant ist.



### ÜBUNG: DIE UHR



## DER VERTRAUENSaufbau

---

Menschen, die effektiv miteinander, anstatt aneinander vorbei, kommunizieren, benötigen eine Vertrauensbasis. Diese wird aufgebaut, indem die Regeln der Kommunikation beachtet und angewendet werden.

Dazu gehören Respekt vor dem Gesprächspartner, Interesse, proaktives Zuhören (im Kapitel 3 erklärt) und am Gespräch proaktiv (im Kapitel 3 erklärt) teilnehmen. Dabei ist immer der Fokus darauf gerichtet, das Selbstwertgefühl des anderen zu wahren und zu fördern. Wenn diese vier Punkte beachtet und angewendet werden, dann besteht eine große Chance, Vertrauen im Gespräch aufzubauen.

## BEZIEHUNGS- UND SACHEBENE

---

Jede Kommunikation findet auf zwei Ebenen statt. Auf der Sach- und Beziehungsebene. Diese zwei Ebenen sind untrennbar voneinander und finden immer gleichzeitig statt. Die Sachebene (was sage ich) ist der sichtbare Teil der Kommunikation. Die Beziehungsebene (wie sage ich es) der unsichtbare. Nur weil diese Signale der Beziehungsebene unsichtbar sind, bedeutet es nicht, dass diese unbedeutend sind. Ganz im Gegenteil. Das ist der Bereich der knapp 80% der Kommunikation ausmacht und somit ausschlaggebend ist, ob die Kommunikation zwischen Menschen wirkt oder nicht. Es ist daher nicht nur wichtig, was ich sage, sondern wie ich es sage.

Wer seinen Fokus bewusst auf jene Signale der Beziehungsebene lenken lernen kann, hat zwei Vorteile:

1. Du kannst schon anfängliche Verschlechterungen auf der Beziehungsebene sehen und diese abfangen
2. Du kannst die bewusst erkannten Signale überprüfen, weil Signale nicht immer klar sind. Nur weil jemand weint oder lacht, heißt es nicht das dieser traurig oder glücklich ist. Diese Kontrolle der Beziehungssignale ist enorm wichtig, da Fehlinterpretationen dadurch entstehen könnten

## DIE MACHT DER KÖRPERSPRACHE

---



Handlung wird allgemein besser verstanden als Worte. Das Zucken einer Augenbraue, und sei es noch so unscheinbar, kann mehr ausdrücken als hundert Worte.

Charlie Chaplin

Es ist seit langem kein Geheimnis, dass unsere Worte täuschen können, jedoch unser Körper uns verrät. Die wahren Gefühle und Gedanken werden von unserem Körper so schnell geäußert, dass wir mit dem Bewusstsein das sehr schwer steuern können.

Sonst bräuchten Schauspieler keine jahrelange Ausbildung, um ihren Körper, dem Gesagten anzupassen. Nur wie kannst du überzeugend auftreten, mit Hilfe deines Körpers? Naja „ganz einfach“! Du musst deine Mimik, Gestik und deine Körperhaltung, dem Gesagten anpassen.

Dann wirkst du überzeugender deinen Empfängern gegenüber. Wenn das nur so einfach wäre. In den folgenden Punkten lernst du ein paar Tipps kennen, die dir in deinem Alltag helfen können.

### MIMIK

---

Die Mimik, die von deinem Gesicht-, Nacken- und Halsbereich ausgeht, sagt vieles über deine geistige Haltung zu dem Gesagten aus. Wenn dein Mund „A“ sagt

und deine innere Haltung „A“ meint, dann entsteht eine gleichläufige Mimik. Wenn das Gesagte nicht mit der geistigen Haltung übereinstimmt, kann die Mimik, bei einer nicht trainierten Person, diese verraten.



### TIPPS:

1. Lache, wenn du lachen willst, nicht künstlich – Zeichen der Freude und Sympathie
2. LMAA – Lächle mehr als andere
3. Sage Wörter, hinter denen du geistig stehst
4. Vermeide zu langen Blickkontakt bei Präsentationen mit einer Person – könnte verunsichern
5. Vermeide häufige Blickkontakte mit dem Boden – Zeichen der Unsicherheit

### GESTIK

---

Beim Gestikulieren sei weder ein Baum noch ein Wiesel!

Kennst auch du das Gefühl, wenn du vor Menschen stehst, eine Rede hältst oder nur im Eins-zu-Eins-Gespräch kommunizierst und du die ganze Zeit nicht weißt, was du mit deinen Armen bzw. Händen anfangen sollst. Es bewegt dich etwas emotional, nur weißt du nicht, wie du es mit deiner Gestik betonst. Eine Entwarnung für dich an dieser Stelle. Du bist nicht der Einzige, dem es so geht. Was kannst du dagegen tun?



## ÜBUNG:

Was machst du mit deinen Händen, während du redest?

---



---

Welche Tipps hast du bis jetzt zu diesem Thema gehört?

---



---



## TIPP:

1. Beschäftige deine Hände nicht andauern – Zeichen der Nervosität
2. Hände locker auf Bauchhöhe – Zeichen der Entspannung
3. Fußspitzen in Richtung Publikum halten – Zeichen der Zuneigung
4. Halte deine Hände offen in Richtung Publikum – Zeichen von Offenheit
5. Nutze deine Hände und Körper, um Gesagtes zu betonen – Zeichen von Kohärenz zwischen Wort und Körper

## KÖRPERHALTUNG

---

Warum ist die Körperhaltung für dich wichtig? Welche Vorteile hättest du, mit einer besseren Körperhaltung? Und woraus besteht die Körperhaltung?

Unser Körper ist ein wichtiger Transporteur unserer Sprache. Das Gesagte wird durch die Körperhaltung bedeutend ergänzt. Deshalb ist es umso wichtiger, darauf zu achten, welche innere und äußere Körperhaltung ich im Moment habe. Halte ich den Kopf zu hoch, wirkt es möglicherweise arrogant, senke ich ihn zu tief, wirkt es wie ein angeschlagener Hund. Spanne ich die Brust an und ziehe den Bauch ein, so könnte es eher diszipliniert, streng und verbissen wirken. Bin ich im inneren eigentlich unsicher, nur möchte ich es nach außen hin nicht zeigen, merkt der Empfänger es.

Die Körperhaltung, sei es im inneren und/oder im äußeren, erzählt dem Publikum, wie du zu deinem Gesagten stehst.

Diese sogenannte Disharmonie zwischen innerer und äußerer Haltung entsteht besonders, wenn Themen besprochen werden, die nicht zu deiner Meinung, Wertewelt und Einstellung passen.



Immer wenn eine plötzliche Änderung der äußeren Haltung geschieht, wird die plötzliche Änderung der inneren Haltung wiedergeben.“

vgl. Vera F. Birkenbihl, 2002)



### TIPP:

Eine innere Haltung „ich möchte anderen helfen“ oder „ich habe eine Mission“ hilft dir, deine Vorträge/Gespräche druckfrei zu halten. Jedes Mal, wenn du daran denkst „das was ich erzähle, ist ein Geschenk von mir an alle“, wird dein Unterbewusstsein beeinflusst und du wirst eine positive innere Haltung bekommen.



### ÜBUNG:

Wie stehst du beim Kommunizieren?

---



---

Wie stehst du zu den Inhalten, die du vorträgst?

---



---

Was wäre die ideale Haltung zu deinem Thema?

---



---



### TIPPS:

1. Habe eine aufrechte Körperhaltung mit Körperspannung und erhobenem Kopf. Das zeigt deinen Mitmenschen, dass du flexibel und selbstbewusst bist
2. Eine eingesunkene Haltung ohne Spannung erzeugt keine positive Ausstrahlung
3. Vermeide einen breiten Stand mit Händen in der Tasche und Kopf hoch –

wirkt arrogant und überheblich

4. Achte darauf, nicht permanent deine Arme zu verschränken, wirkt defensiv und ablehnend

5. Schulter breit und Brust raus – wirkt sicher und transportiert positiv das Wort

## ZUSAMMENFASSUNG

---

Die Macht der Körpersprache ist ein mächtiges Instrument, für diejenigen, die es beachten. Das schlüssige Bild zwischen den Worten und den Handlungen, veranlasst das Publikum dem gesamten Bild zu glauben. Eine positive innere Haltung zum Inhalt, eine gute Vorbereitung des Körpers sowie eine Prise Natürlichkeit, erleichtern den einem oder anderen das Leben auf der Bühne.



# DAS GEHEIMNIS DER KOMMUNIKATION

---

”

Richtig verheiratet ist der Mann erst dann, wenn er jedes Wort versteht, das seine Frau nicht gesagt hat.

Alfred Hitchcock

## PROAKTIVES ZUHÖREN

”

Solange man selbst redet, erfährt man nichts“..

Marie von Ebner-Eschenbach

Wenn du jemandem proaktiv zuhören möchtest, benötigst du eine offene, aktive, respektvolle und emphatische Haltung deinem Gesprächspartner gegenüber. Jedoch ist es notwendig, eine gewisse Bereitschaft zur Konzentration, Ablegung von Vorurteilen, echter Anteilnahme sowie Reduktion der Ablenkfaktoren, zu beachten. Wenn diese Punkte beachtet werden, wirst du schnell merken, wie sich dein Gegenüber verstanden fühlt, sich möglicherweise öffnet und so Informationen äußert, die sonst nicht geäußert würden. Dale Carnegie, eine Legende der Rhetorik, hat das proaktive Zuhören, als eines der Geheimrezepte genannt, die einem Helfen, echte Freunde zu gewinnen.



FOTO: WAVEBROOKS -  
STOCK-ADOBEE.COM



### ÜBUNG:

Welche Formulierungen kennst du, um ein proaktives Zuhören zu unterstützen?

---



---

Wie erkennst du, dass dir jemand proaktiv zuhört?

---



---

Wie ist das Gefühl, wenn du redest und niemand dir zuhört?

---



---



### TIPPS:

1. Auf die Körpersprache des Senders der Botschaft achten
2. Auf die eigene Körpersprache achten – keine Signale senden „jetzt will ich endlich reden“
3. Ablenkungen vermeiden – Smartphone, Smartwatch, Umgebung, Gedanken etc.
4. Fragen stellen – z. B. Verständnisfragen
5. Paraphrasieren – in eigenen Worten kurz zusammenfassen
6. Rechtfertigung verhindern
7. Einfach mal eine Pause machen und schweigen – wer etwas sagen möchte,

muss auch Zuhören können

### Formulierungen, die proaktives Zuhören fördern:

1. Meinst du, dass...?
2. Das hört sich ganz so an, als ob...
3. Kannst du mir mehr zu diesem Thema sagen/erzählen?
4. Ich verstehe dabei, dass...
5. Habe ich das richtig verstanden, dass...?



Der gute Redner wird Vergleiche anwenden und Beispiele voranbringen; oft wird er einen Gegenstand in seiner Rede anschaulich vor Augen führen; oft wird er etwas über alles mögliche Maß hinaus übertreiben.

Marcus Cicero (Politiker und Redner, 63 v. Chr.)

Wie einst Cicero erwähnte, ist es für einen Redner unvermeidlich, publikumsorientiert zu reden. Wenn er das vermeidet, wird ihm das Publikum mit der Zeit vermeiden. Damit hat der Redner die Aufgabe, Interesse zu wecken, die Aufmerksamkeit zu gewinnen und zu erhalten. Wie gelingt das jedoch?

#### ■ Durch persönliche Anrede

Das Publikum wird die Anteilnahme erhöhen, wenn es persönlich angesprochen wird.

**Formulierung wie:** du, wir, Sie, etc richten sich direkt an eine Person. Somit fühlt sich diese persönlich angesprochen und wird dadurch die Wahrscheinlichkeit zur Handlung und

Aufnahme der Information erhöhen.

**Nicht verwenden:** Die Teilnahme an diesem Kurs ist wichtig

**Verwenden:** Die Teilnahme an diesem Kurs ist für dich/Sie wichtig, um...

■ **Vermeide** unpersönliche Wörter wie „man“ oder „es“ Es ist wichtig... Man sollte...etc. aus dem Redner Wortschatz streichen.

■ **Zwischenfragen** mit provozierenden/reagierenden Charakter stellen:

Was hättest du in dieser Situation gemacht?

Welche Auswirkung wird es auf dein Leben haben, wenn...

Was ist wenn du...?

## FRAGEN UND FRAGEARTEN



Wenn du eine weise Antwort verlangst, musst du vernünftig fragen.

Johann Wolfgang von Goethe

Fragen, ein Instrument der Kommunikation, das kaum mächtiger sein kann, wenn es doch nur gezielt einsetzen könnte. Eine gezielte Fragetechnik ist wichtig, weil wir mit gezielten Fragen ein Gespräch führen, anregen und spannend halten können. Sie können auf sehr unterschiedliche Arten formuliert werden. Trotzdem fällt es vielen Menschen schwer, durch Fragen ein Ge-

sprach zu leiten, um so konkrete Ergebnisse zu erzielen. Sie werden deshalb nach der Frageart differenziert. Diese dienen, um

- eine gewünschte Information zu gewinnen
- Aufmerksamkeit durch Zuhören erzielen
- die Beziehung zu definieren
- beim Befragten eine Antwort herauszulocken
- beim Befragten zu einem Verhalten zu bewegen
- beim Befragten eine Emotion auszulösen uvm.

Der Zweck/Ziel bestimmt, welche Frageart du bewusst oder unbewusst einsetzt. Folgend ein paar Beispiele für unterschiedliche Arten von Fragen und wie du diese formulieren kannst:

#### ■ Alternativfrage

- Möchtest du gerne A oder B?
- Möchtest du das eher so oder so?
- Ist dir ein Termin eher am Montag oder am Dienstag lieber?

#### ■ Bumerangfrage

- Inwiefern sind denn die von mir genannten Punkte, Kosten, Aufwände ungünstig, hoch, unpassend etc.?
- Was genau möchtest du an den genannten Punkten ändern?

#### ■ Einwandfrage

- Was spricht eigentlich dagegen, dass Sie so verfahren?
- Welche Risiken siehst du dabei?
- Welche Kosten kommen damit auf dich zu?

#### ■ Gegenfrage

- Was schlägst du denn vor?
- Wie sieht deine Lösung aus?

#### ■ Informationsfrage

- Worauf legst du besonderen Wert?
- Bis wann kannst du das klären?
- Wie findest du ...?

#### ■ Isolationsfrage

- Welches sind deine wichtigsten Bedürfnisse?
- Womit begründest du das?
- Wer genau ist davon betroffen?

#### ■ Kontaktfrage/Ice Breaker

- Wie war deine Anreise?
- Was hat dir am meisten gefallen?

#### ■ Kontrastfrage

- Wenn du in der Früh schon so müde bist, wie wird das dann am Abend sein?
- Wenn du schon so große Bedenken dabei hast, wie wird es dann bei mir sein?

#### ■ Kontrollfrage

- Was wurde damit erreicht?
- Was hast du unternommen?

#### ■ Provozierende Frage

- Warum bist du so ablehnend eingestellt?
- Warum hast du das damals nicht schon gemacht?
- Willst gerade du wirklich keinen Sport machen?

#### ■ Rhetorische Frage

*Eine Antwort wird nicht erwartet. Eine rhetorische Frage werden meistens mit selbstverständlich Ja/ selbstverständlich Nein im Geiste beantwortet.*

- Was mag wohl dahinterstecken?
- Was hat Sie denn da geritten?
- Würdest du ohne einen Fallschirm aus dem Flugzeug springen?

- Kannst du etwas dafür, dass du ein Mann/Frau bist?

#### ■ Suggestivfrage

- Willst du, dass wir dadurch verlieren?
- Bist auch du der Meinung, dass ...?

#### ■ Unterscheidende Frage

- Worin siehst du den wesentlichen Unterschied?
- Was ist bei A besser als bei B?

#### ■ Weiterleitende Frage

- Welche zusätzlichen Bedürfnisse hast du?
- Was sollten wir zusätzlich noch beachten?

#### ■ Vorschlagsfrage

- Was hältst du von der Idee ...?
- Wie wäre es mit folgender Idee?

#### ■ Wortlose Frage

*Mimik, Gestik: Augenbrauen hochziehen, Augen verdrehen, fragender Gesichtsausdruck, Handinnenflächen nach oben halten.*

#### ■ Zusammenfassende Frage

- Was heißt das jetzt für uns?
- Was würdest du alles in allem dazu sagen?
- Was bedeutet das im Gesamten für dich?

#### ■ Zustimmungsfage

- Bist du auch der Meinung, dass...?
- Welche Lösung wäre für dich akzeptabel?
- Bist du auch für die Variante A? Oder für B oder C?

## OFFENE FRAGEN

---

Offene Fragen **dienen** offensichtlich dazu, eine **offene Antwort** zu bekommen. Damit ist der Antwortende in der Antwortgebung nicht limitiert. Er könnte theoretisch dabei ausschweifen. Dazu dienen dann geschlossene Fragen, um die Antwort in eine Richtung zu steuern. Offene Fragen eignen sich **sehr gut zu Beginn eines Gesprächs**, um einen Themenbereich breit anzugehen und diesen dann wie mit einem Trichter immer gezielter anzugehen. Offene Fragen werden einfach mit W-Fragen gebildet: Wer, Was, Wie, Wo, Warum etc.

**Vorsichtig** sollte man **bei Vielrednern** mit offenen Fragen sein.

#### Beispiele:

- Bist du auch für die Variante A? Oder für B oder C?
- Möchtest du eher nach Paris oder nach Mallorca?



### ÜBUNG:

Wie überlegst du deine Fragen?

---



---



---

Welches Ziel hast du mit deinen Fragen?

---



---



---

Welche Punkte aus diesem Kapitel haben dir am meisten geholfen?

---



---

## FEEDBACK



Jeder, der redet, verschweigt etwas –  
und meistens das Beste.

Emil Ludwig

Feedback ist eine Botschaft an eine oder mehrere Personen, wie ihre Verhaltensweisen von den Mitmenschen aufgenommen, verstanden und erlebt werden. Dazu ist es wichtig, dass eine Vertrauensbasis zwischen Feedbacknehmer und Feedbackgeber gegeben ist. Ansonsten wird das Feedback nicht in das Feedback-Areal im Gehirn gesendet und somit wirkungsschwächer oder wirkungslos abgelegt.

Feedback ist für Wachstum unerlässlich. Wir Menschen benötigen für unser persönliches Wachstum, Feedback genauso dringend wie die Luft zum Atmen. Dazu ist es wichtig, einerseits, offen für Feedback zu sein und andererseits, die Fähigkeiten zu besitzen, Feedback zu geben. Hier einige Regeln nach Klaus Antons, wie du Feedback geben kannst:

- **Beschreibend:**  
Beschreiben bedeutet nicht bewerten oder interpretieren. Wir beschreiben wie wir es gesehen, gefühlt, gehört haben. Somit überlassen wir es dem Feedbackempfänger über, ob er das Feedback annimmt oder nicht. Indem wir das Bewerten vermeiden, verhindern wir, dass sich der Empfänger rechtfertigt
- **Konkret:**  
möglichst genaues Feedback im Detail,

keine allgemeinen Floskeln

- **Angemessen:**  
nicht zu viel und nicht zu wenig Feedback, fühlen, wie viel Feedback verträgt der Empfänger bzw. wieviel möchte er tatsächlich erhalten
- **Brauchbar:**  
Feedback zu Punkten, die veränderbar sind
- **Erbeten:**  
Feedback ist am wirkungsvollsten, wenn es erbeten wird
- **Zum richtigen Zeitpunkt:**  
Wenn möglich, direkt nach der Handlung
- **Klar, genau formuliert und korrekt.**

Wir Menschen erkennen sehr schnell fremde Fehler, jedoch übersehen wir sehr leicht die eigenen. Aus diesem Grund ist es essenziell, Feedback von Personen regelmäßig zu erfragen, deren Feedback bei uns die Glaubwürdigkeit genießt. Dabei ist ein großer Vorteil, dass du Punkte an dir erkennst und somit schnell mit Verbesserungen reagieren kannst.



### TIPPS:

- Bitte gib dein wertvolles Feedback nur an Menschen, die es wirklich verdient haben und die es wirklich aufnehmen wollen. Bei allen anderen gilt: Reden ist Silber, schweigen ist Gold. Diejenigen die nicht bereit sind, ein Feedback zu empfangen, werden es dir negativ anrechnen.

- Hole dir regelmäßig Feedback zu Punkten in deinem Leben, die du wirklich verbessern möchtest, um zu wachsen..

## SCHLAGFERTIGKEIT



Wenn du ein Ass aus dem Ärmel ziehen möchtest, dann musst du vorher eines hineinlegen.

Karel Gott

Schlagfertig zu sein, bedeutet nicht, dass du aus dem Ärmel ein Ass ziehst, ohne eines vorher hineingelegt zu haben. Wenn du schlagfertig sein möchtest, benötig es Training, wie bei jedem der schlagfertig ist. Du bist keine Ausnahme.

Hier ein paar Techniken für Schlagfertigkeit:

- **TTT – Touch Turn Talk:**  
Danke, dass du diesen Punkt erwähnst. Meines Erachtens nach ist das...  
Ich denke, dass...
- **Einfach etwas sagen:**  
Sage, dass du nichts sagst!  
**Beispiel:** „Ich werde deine Bemerkung einfach mal überhören“, „dazu fällt mir wirklich gar nichts ein“, „Du kennst dich ja wirklich aus!“
- **Verständnisfrage:**  
Details von der Aussage erfragen,  
**Beispiel:** „Ich dich leider nicht verstanden, was du damit sagen wolltest“ oder „Muss ich das verstehen, was du gerade gesagt hast?“

- **Scherz auf eigene Kosten:**  
Wenn eine Aussage auf dich als Person gerichtet ist. **Beispiel:** „Ja ich weiß, ich bin so ein Tollpatsch/ so vergesslich“ oder „Warte kurz, damit ich mir das in mein Tagebuch schreibe.“



### ÜBUNG:

Welche Schlagfertigkeitstechnik möchtest du in den nächsten Tagen intensiver üben?

---



---



---

Wie möchtest du diese üben?

---



---



---

Wozu benötigst du die Schlagfertigkeit?

---



---



---

Was wird sich positiv verändern, wenn du an deiner Schlagfertigkeit übst?

---



---



---

persönliche  
Anrede

Feedback

Proaktives  
Zuhören

Körpersprache

# KOMMUNIKATION

Schlagfertigkeit

Touch-Turn-Talk

Alternativfrage

Offene Fragen

Rhetorische  
Frage

# DER ZAUBER EINER REDE

---

Eine Rede ist nicht jedermanns Sache.  
Das steht fest. Was ist jedoch eine Rede?

Eine Rede ist die Vorstellung von

- Personen
- Dingen und
- Sachverhalten.

Und immer mit einer Verkaufsabsicht, ob du  
willst oder nicht!

**Bestmögliche Präsentation erfordert  
bestmögliche Vorbereitung.**

Wie du deine Rede bestmöglich vorberei-  
test, lernst du in den nachfolgenden Punk-  
ten kennen.



## ÜBUNG:

Wie oft hältst du eine Rede oder möchtest halten?

---



---

Was würdest du vor einer Rede vorbereiten?

---



---

Welche Hilfsmittel brauchst du dafür?

---



---

## DU ALS PRÄSENTATOR

Das wichtigste gleich zu Beginn:  
**Sei immer du selbst!**

Du bist als Präsentator immer im Fokus. Danach folgen deine Inhalte, deine Medien als Hilfsmittel oder das Umfeld. Es ist eine große Ehre, dass ausgerechnet du es machen darfst. Deshalb denke nach, ob deine Präsentation im Einklang mit dir als Person ist. Deine Sprache, Mimik, Gestik und die Körpersprache müssen originell sein. Nur dann wirst du dich bei deiner Präsentation wohl fühlen.



## TIPPS:

1. Sei du selbst, weil es dich so am wenigsten Energie kostet.
2. Bewusst Wahrnehmen: beobachte

Reaktionen, verbal und nonverbal

3. Positive Grundeinstellung
4. Offenheit – für neues
5. Toleranz – toleriere deine und fremde Taten (z.B. Fehler)
6. Innere Ruhe – du bist der Superstar!



## ÜBUNG:

Wie fühlst du dich auf der Bühne?

---



---

Was magst du beim Präsentieren am meisten?

---



---

Wobei fühlst du dich noch unsicher?

---



---



## DER ABLAUF DEINER PRÄSENTATION

---

### Präsentationsvorbereitung:

Stelle dir im Rahmen der Vorbereitung folgende Fragen und beantworte diese für dich:

- Welche Rolle spiele ich?
- Welchen Zeitrahmen habe ich?
- Für welche Zielgruppe spreche ich?
- Welches Ziel will ich erreichen?
- Welchen Inhalt will ich vermitteln?
- Welche Einstellung habe ich zum Thema?
- Welche Hilfsmittel verwende ich zu welchem Zeitpunkt?
- Welche Gestaltungselemente setze ich während der Präsentation ein?
- Welches Gesamterscheinungsbild will ich den Zuhörern bieten?
- Welche „Sprache“ spreche ich mit den Zuhörern?
- Wie gestalte ich eine erforderliche Diskussion?
- Soll ich mir eine Präsentationscheckliste anfertigen?
- Wie kontrolliere ich meinen Erfolg?

### Rolle

- Bin ich Privatmann oder Vertreter einer Firma/Institution?
- Wie ist meine Stellung im Unternehmen („Vorgesetzte/r“/„MitarbeiterIn“)? ich während der Präsentation ein?

### Zeitrahmen

- Wer bestimmt ihn?
- Wie kann ich Einfluss nehmen?
- Zeitbudget ankündigen und Inhalt zeitlich gliedern!

### Zielgruppe

- Erwartungshaltungen?

- Erwartungshaltungen?
- Klarheit verschaffen?
- Vorgespräche führen?

### Ziel

- Wie kläre und definiere ich eindeutig das Thema und das Ziel meiner Präsentation?
- Wie verdeutliche ich den Teilnehmern meine Ziele?
- Auswirkungen klären!
- Hinweis auf Alternativen!

### Inhalt

- Botschaft der Zielvorstellung!
- Gliederung!
- Zusammenfassung!

### Einstellung

- Positiv, negativ, neutral!
- Offizielle oder private Meinung

## HILFSMITTEL (MEDIEN)

---

Die Wirkung Ihres Vortrages wird erhöht, wenn Sie neben der verbalen und non-verbalen Sprache noch zusätzlich Medien einsetzen.

Durch den Einsatz verschiedenster Hilfsmittel, wie zum Beispiel:

- Overheadfolien
- Videos
- Audios
- Tafeln
- Flipchart
- Pinnwand
- Computerpräsentation (PowerPoint oder andere Programme)
- Mit Gegenständen zum Herzeigen können Sie die Aufmerksamkeit Ihrer Zuhörer steigern.

Ein genauer Plan des Einsatzes der Hilfsmittel ist hilfreich.

Die Verständlichkeit des Inhaltes wird durch den synchronen Einsatz der Hilfsmittel unterstützt und verstärkt.

## GESTALTUNGSELEMENTE

---

- Eindruck
- Auftreten
- Wahl der Kleidung (abgestimmt auf Thema und Publikum)
- Ordnung / Vorbereitung der Unterlagen
- Sprache
  - Bemühen um Verständlichkeit dem Informations- und Wissensstand der Zuhörer anpassen
  - Dialekt oder Hochdeutsch?
  - Vorsicht bei der Verwendung von Fachausdrücken und Fremdwörtern, Abkürzungen und Zitaten (Verständlichkeit!?)
- Diskussion
 

Gewöhnlich wird nach Beendigung jeder Rede bzw. Präsentation erwartet, dass der Sprecher sich für Fragen aus dem Publikum bereithält. In jedem Fall solltest du das Publikum bereits vor dem Beginn deines Vortrages auf die Möglichkeit, Fragen zu stellen, hinweisen und diese dann auch präzise und knapp beantworten. Die Diskussion sollte ein Miteinander hin zu einer gemeinsamen Ideenvielfalt, von der schlussendlich jeder Teilnehmer profitiert. Leider hat sich diese Vorstellung einer Diskussionsrunde kaum in die heutige Zeit gerettet.

**Rechthaben und Recht behalten** ist – gerade im Anschluss an einen Vortrag – das gängige Hauptinteresse. Hier gilt: „Der Klügere gibt nach!“

Das Publikum wird es dir als Zeichen von Überlegenheit anrechnen, wenn du auf Schläge unterhalb der „Gürtellinie“ verzichtest.

Der objektive, sachliche Gesprächspartner wird am Ende als Sieger aus einer solchen zunächst unangenehmen Situation herausgehen.

**Zeige, dass du ein guter Zuhörer bist und schreibe dir (mental) die Kerngedanken deines Gesprächspartners auf!**

Wenn es zu der Situation kommen sollte, dass du auf die Frage keine Antwort hast, dann ist das total OK. Stell dir vor, ein Mensch hat auf jede Frage eine perfekte Antwort, dann wird das Publikum möglicherweise an der Glaubwürdigkeit zweifeln. Deshalb „**Mut zur Lücke**“ wenn du etwas nicht weißt. Das Publikum wird es dir hoch anrechnen, ehrlich zu sein.

## SCHWUNG IN DIE DISKUSSION

---

- Aufforderung zu Fragen!
- Bereits beantwortete Fragen ins Spiel bringen!
- Fragen selbst formulieren – Rhetorische Fragen einsetzen
- Fragen bringen, die im Vortrag bewusst offengelassen wurden!

## UMGANG MIT GEGENPOSITIONEN

---

Mit zum Schwierigsten in der Diskussionsphase eines Vortrages - wie überhaupt in beinahe jedem Gespräch - gehört der Umgang mit sachlich, vorgetragenen und überzeugend begründeten Gegenargumenten.

Sehe dich hier außerstande, angemessen zu reagieren, um auf die These zurückzuführen, steht die Debatte bereits 1:0 gegen dich.

## TIPPS FÜR DEN UMGANG MIT GEGENARGUMENTEN

- Verstehe jeden Einwand als Frage und beantworte diese Frage.
- Nimm den Gesprächspartner ernst.
- Bringe Beispiele aus anderen Bereichen, um deine Aussage zu bekräftigen.
- Binde Dritte in das Gespräch ein, bei denen du weißt, dass diese deine Meinung teilen.
- Vergleiche nicht nur den Gegenstandspunkt zu deiner Aussage, sondern füge weitere Möglichkeiten dazu, um deine These zu untermauern.
- Fakten zugeben!
- „Steter Tropfen höhlt den Stein.“ Dies gilt auch für deine Argumente. Je häufiger du deine Ansicht und deren Vorteile wiederholst, umso größer wird der Anteil deiner Zuhörer werden, der sich davon überzeugen lässt.

## LAMPENFIEBER – WAS TUN?

Sehe dich hier außerstande, angemessen zu reagieren, um an Lampenfieber entsteht häufig, wenn wir uns in den Kopf setzen, dass wir für das Gelingen oder Scheitern einer Sache die Verantwortung übernehmen, besonders wenn es uns emotional betrifft und wir Menschen nicht enttäuschen möchten.

Lampenfieber ist OK. Du bist OK. Und es ist OK, dass du Lampenfieber hast. Es ist

eine natürliche Reaktion des Körpers auf etwas, was wir nicht alltäglich tun und das viele unbekannte Faktoren enthält. Dabei wird eine so starke Energie im Körper freigesetzt, dass manche wie gelähmt vor dem Publikum stehen. Wenn wir lernen, diese Energie positiv zu nutzen, sind wir imstande, unglaubliches zu vollbringen.



FOTO: ASIER - STOCK.ADOBE.COM



### ÜBUNG:

Hast du jemals Lampenfieber gehabt?

---

Wenn ja, weißt du noch, warum genau du Lampenfieber gehabt hast?

---

Was hast du dagegen gemacht?

---



## TIPPS:

1. Akzeptiere das du Lampenfieber hast – du bist ein Mensch!
2. Was im schlimmsten Fall kann passieren?
3. Was im besten Fall kann passieren?
4. Was im normalen Fall wird passieren?
5. Denke an den besten Fall und bereite jeden Anfang und jedes Ende einer Rede perfekt vor.
6. Denke daran, niemand kennt den exakten Text, du bestimmst was der Inhalt ist
7. Vermeide schweifende Blicke ins Publikum, wenn du nervös bist
8. Klemme einen Stift zwischen deine Zähne und halte ihn so für ca. eine Minute, dass deine Lippen ihn nicht berühren. Unser Gehirn kann nicht zwischen künstlichem Lachen und echtem unterscheiden!

**Unsere Mitmenschen nehmen nur ein Achtel von unserer körperlichen Reaktion wahr!**

## WIE PRÄSENTIERST DU GEHIRNGERECHT

Reden so vorzubereiten, dass sie packend sind, ist schwer. Deswegen sind alle Reden, die gut zu lesen sind, eine schlechte Rede. Achte auf einige Punkte, die in diesem Kapitel genannt werden und du wirst deine Inhalte gehirngerecht verpacken.

- Erstelle kurze Sätze, die nie länger als 15 Wörter sind.
- Nutze Verben, besonders schwitzende Verben (=arbeitende Verben, arbeiten im Gehirn des Gegenübers), weil diese einen größeren Emotionsgehalt haben als Nomen.
- Vermeide Konjunktive, die nicht notwendig sind. Diese sind unnötige Weichmacher deiner Aussagen.
- Nutze die Bildsprache, weil diese einfach verständlich sind. Bilder landen direkt im Unterbewusstsein.
- Die Bildsprache immer in der Gegenwart, ohne Nebensätze.
- Vermeide, wenn möglich, „und“.  
Mache zwei Sätze daraus.
- Das Publikum kann nur konkrete Handlungsbefehle empfangen – „Call to Action.“
- Bilder statt Texte bei Power Point Folien
- Texte von Folien nicht ablesen
- Folien die sich selbst erklären, bitte vermeiden, sind schlechte Folien. Sollen Gehirn anregen zum Denken.
- Botschaft auf einer Folie in max. zwei Sekunden erfassen
- Interaktion schafft Diskussion, erhöht Aufnahmequote der Inhalte und löst Emotionen aus. Lasse die Teilnehmer mitmachen
- Magic Moments einbauen (Pausen, „Verdauphasen“)
- Spreche, so viele Sinne wie möglich an VAKOG (Visuell, Auditiv, Kinästhetisch, Olfaktorisch, Gustatorisch)

Diese Punkte dienen dir als Unterstützung, deine Botschaft gehirngerecht zu transportieren. Je mehr von diesen Punkten du anwendest, desto mehr Inhalte können vom Publikum aufgenommen und behalten werden. Eines solltest du nicht machen, und das ist, diese Punkte außer Acht zu lassen. Außer das Ergebnis der Rede ist dir unwichtig.

**BONUS:**

**CHECKLISTE**

**ALS VORBEREITUNG**

**FÜR DEINE REDE**

---



## GRUNDSÄTZLICHES

- Hast du am Ende deiner Rede deine Zuschauer zu konkreten Maßnahmen aufgefordert? (Call-to-Action)
- Denke nach, an welchen Stellen du ein paar rhetorische Wirk-Fragen einbauen kannst (z. B. Wer hat nachgedacht...?)
- Denke nach, an welchen Stellen du ein paar Anaphora einbauen kannst



## SPRACHE

- Hast du komplizierte Fachausdrücke durch Metaphern bzw. bildhafte Worte ersetzt?
- Hast du Größenangaben durch konkrete Zahlen bildhaft dargestellt, damit sich das Publikum etwas vorstellen kann?
- Gibt es Sätze mit vielen Hauptwörtern, die du durch Sätze mit schwitzenden Verben ersetzen kannst?
- In welchen Teil deiner Rede kannst du einen Textteil in reine Bildsprache umgewandelt werden?
- Entferne Wörter, die schwer zum Aussprechen sind (z. B. Kernspintomografie etc.)
- Erstelle kurze Sätze, die nie länger als 15 Wörter sind.

- Entferne Weichmacher aus deinen Sätzen (hätte, könnte, wäre, eigentlich, wie gesagt, ein wenig, möglicherweise, ich sage einmal... etc.) wenn diese nicht notwendig sind.



## PRÄSENTATIONS- UNTERLAGEN

- Denke nach welche Textfolien durch Bildfolien ersetzt werden können
- Ist der Text unbedingt notwendig?
- Kann der Text reduziert werden?
- Können die Folien ersetzt/entfernt werden?
- Entferne unnötige Texte von deinen Bildfolien
- Lese keine Texte von deinen Folien ab
- Wie kannst du an einige Stellen statt Folien, das Flipchart zeichnerisch nützen?
- Denke nach, ob deine Folien sich selbst erklären. Wenn ja, dann entferne/ergänze diese, weil alle Folien durch dich erklärt werden müssen. Ansonsten wirst du überflüssig.
- Stelle sicher, dass der Folieninhalt innerhalb von 3 Sekunden erfasst werden kann
- Entferne Titelüberschriften auf Folien
- Erzeuge Spannung durch Abdecken der Folie



## GLEICHNISSE

- Denke nach, an welche Stellen kannst du deine Aussage durch Gleichnisse verstärken (z. B. Ein Diamant entsteht, indem die Kohle dauerhaften Druck ausgesetzt wird. Durch Druck wird der Mensch veredelt.)
- (Das ist dasselbe, als wenn.../ es ist so wie.../ genauso wie...)
- Welche Argumente kannst du durch Gleichnisse entkräften?



## PROOF OF CONCEPT

- Hast du Beispiele eingebaut, wo du das Gesagte durch deine Erfahrungen unterstreichen kannst?
- An welchen Stellen kannst du das Publikum durch Detailwissen ins Stauen bringen?
- An welche Stellen kannst du kurze Abstimmungsfragen „kurzes Handzeichen wer für...“ einbauen?
- Hast du Tipps für das Publikum, wie es einfacher geht?
- An welchen Stellen kannst du Informationen vom Publikum erfragen?
- An welchen Stellen kannst du das Publikum aktiv werden lassen?



## KÖRPERSPRACHE

- Bist du locker oder verkrampft, wenn du über dieses Thema redest?
- Nutzt du deine Hände, um Aussagen zu betonen?
- Schaust du deinem Publikum mit überzeugendem Blick an?



## WIE ÜBERZEUGST DU?

- Hast du den Nutzen deines Themas dem Publikum beschrieben?
- Hast du deine rhetorischen Elemente auch an den richtigen Stellen positioniert?
- Hast du deine Zahlen, Vergleichszahlen vorangestellt, damit sich das Publikum etwas vorstellen kann?
- Kannst du auf deine Lösung/Nutzen ein Worst-Case- und ein Best-Case-Szenario voranstellen?
- Kannst du deine Zahlen durch Multiplikation bzw. Division größer bzw. kleiner wirken lassen?
- Hast du Aussagen eingebaut, denen die Zuschauer zustimmen können?
- Kannst du mit deinem Thema ein Gewinnspiel machen?
- Gibt es Inhalte, die du zeichnerisch mit einem Flipchart festigen kannst?



## BEGINN

- Ist dein Start spannend? Weckt dein Start die Neugier?
- Ist es eindeutig, worum es heute geht?
- Baue eine Begrüßung nur ein, wenn es unbedingt notwendig ist
- Hast du Informationsfragen eingebaut?
- Hast du Hand-hoch-Fragen eingebaut?
- Hast du eine persönliche Geschichte, die du einbauen kannst?
- An welcher Stelle kannst du eine Demonstration einbauen? Die möglicherweise auch das Publikum einbaut?



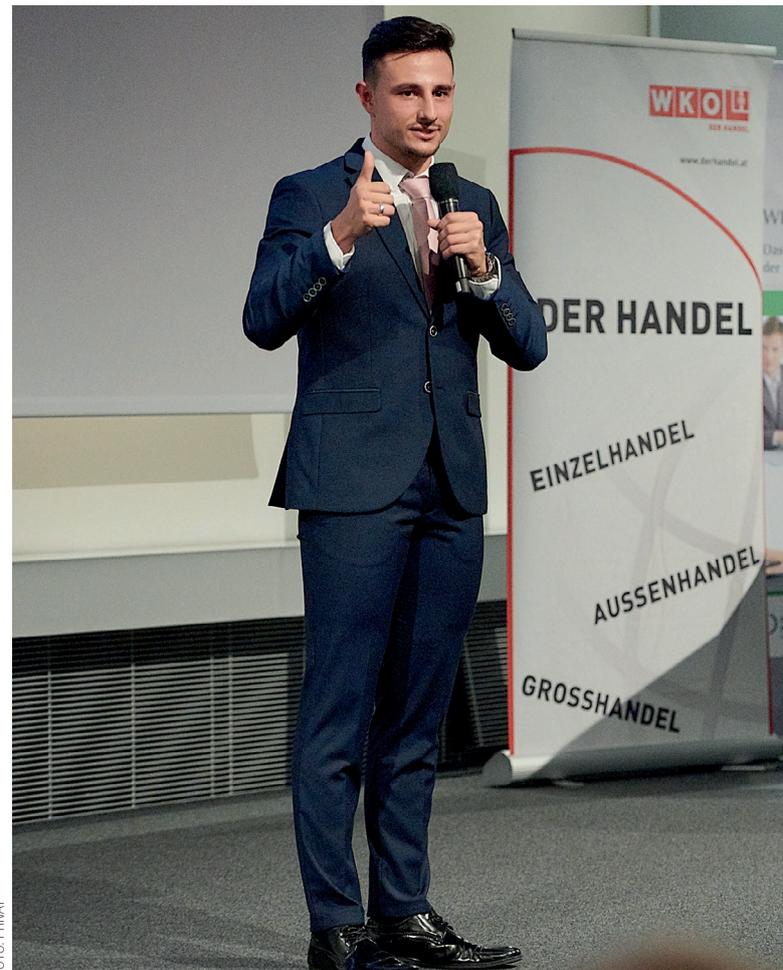
## NERVOSITÄT

- Wiederhole dir „Ich habe euch heute etwas fantastisches zu erzählen“
- Führe lockere Gespräche mit Menschen aus der Umgebung, bevor du startest
- Mache körperliche Übungen, die deinen Atem ruhig halten



## ENDE

- Hast du am Ende deiner Rede deine Zuschauer zu konkreten Maßnahmen aufgefordert? (Call-to-Action)
- Kannst du mit einem emotionalen Zitat die Rede beenden?
- Kannst du mit einer emotionalen Geschichte die Rede beenden?
- Kannst du mit einer Vision enden „Was ist wenn dein Publikum die Inhalte aus deiner Rede umsetzt“



**SALESTASTIC**  
SELL FANTASTIC.