Sicheres Auftreten – gekonnt sprechen

Sachebene = was wirklich gesagt wird; Austausch von Informationen

Beziehungsebene = non-verbale Kommunikation

Wichtigste Aussagen einer Aussage sind nicht direkt sichtbar

Das „Wie“ entscheidet ob etwas gut ankommt eher als das „Was“ (55% von Körpersprache, 38% von Stimme und 7% durch Inhalt)

# Sicheres Auftreten

* Stimme nach Körperhaltung der wichtigste Wirkungsfaktor
* ohne vernünftige Stimme ist alles Mist
* Fähigkeit Pausen zu setzen ist wichtig
* Sprechtechnik kann nur Wirkungen verstärken und nicht erzielen

Grundregeln für das Sprechen:

Sprechtempo:

* Langsamer reden – aber nicht zu langsam
* Innerhalb einer Rede Sprechtempo variieren
  + Erhöht Aufmerksamkeit der Zuhörer
  + Vermindert Eindruck von monotoner Sprechweise

Pausentechnik: kurze Pausen zwischen zusammenhängenden Absätzen

* Zuschauer für kurze Pausen dankbar um Gesagtes zu verarbeiten
* Längere Pausen 🡪 fördern Aufmerksamkeit
* Geben Sicherheit und Möglichkeit Luft zu holen oder Skript zu lesen
* Bezeugen Interesse an Publikum
* Ergebnisse einer Pause:
  + Vor wichtigen Wörtern/Sätzen : betont diese
  + Vor weiteren Ausführungen: erhöht erwartungshaltung
  + Nach Passage: verstärkt wirkung
* Keine Verlegenheitslaute verwenden um Pause aufzufüllen

Lautstärke: laut genug aber nicht zu laut

Körpesprache

* Freundliche Mimik
* Augenkontakt
* Sicherer Stand 🡪 hüftbreit auseinander; gute Gewichtsverteilung; Beine nicht kreuzen
* Aufrechte und offene Haltung mit Körperspannung
* Zuwenden zum Publikum
* Gelegentlicher Positionswechsel aber zum „Anker“ (Ausgangspunkt zurückkehren)
* Ruhige und dynamische Gesten mit fließenden Bewegungen
* Arme oberhalb der Gürtellinie 🡪 positiver Bereich

Stimme:

* Ruhig und klar 🡪 Souveränität
* Weder zu hoch noch zu tief 🡪 Glaubwürdigkeit
* Langsames sprechen (dass es einem selber zu langsam vorkommt)
* Nicht monoton sprechen 🡪 Modulationswechsel 🡪 Rede wirkt lebendiger
* Bei besonderen Punkten etwas leiser sprechen 🡪 Zuhörer hört aufmerksamer zu
* Am Satzende: Stimme senken
* Bei jedem Satzzeichen kurze Pause

Choreographie

* Raum einnehmen (dominant auftreten)
* Ruhig und raumeingreifend auftreten
* Stabiler Stand 🡪 drückt emotionale Stabilität aus
* Zu Beginn: paar Sek. Wortlos ins Publikum schauen 🡪 lenkt aufmerksamkeit
* Mit freien Händen reden
* Wichtige Reden vor dem Spiegel üben

Zu vermeiden:

* Zu entspannte Haltung 🡪 wirkt arrogant
* Aggressionsgesten (ausgestreckter Zeigefinger, geballte Faust)
* „Klein-Mädchen-Schema“ : schief gelegter Kopf, Dauerlächeln, eingeknicktes Bein
* Verschränkte Arme, Beine, etc 🡪 vermittelt Abstand und Ablehnung/Geschlossenheit
* Ablesen von Notizen

# Johari Fenster

wie in intercultural Management besprochen

vergrößerung des öffentlichen Bereichs:

Feedback:

* Erhalt von Informationen aus dem „Blinden Fleck“
* Stärkeres Bewusstsein der Außenwirkung

Selbstoffenheit/Selbstoffenbarung:

* Geheimer Bereich schrumpft durch Mitteilung von Geheimnissen an fremde Personen
* Vergrößerter öffentlicher Handlungsspielraum

# Ziele einer Rede: Zuhörerorientiertes sprechen

* Jedes Publikum braucht individuelle Ansprache 🡪 in Erwartung des Publikums einfühlen
* Je besser auf Erwartungen eingangen wird, desto eher erreicht man Publikum

Fokus auf dem Publikum :

* Woher kommt das Publikum
* Stimmung des Publikums
* Ängste und Wünsche
* Besondere Erwartungen

Vier Ziele einer Rede:

1. Unterhaltung:
   * Feste eröffnen oder in Schwung bringen
   * Stimmung schaffen
   * z.B. Bütenrede, Begrüßungsrede, Tischrede
2. Motivation
   * Zuhörer von Meinung überzeugen
   * Zuhörer dazu bringen etwas zu tun
   * Positive Grundstimmung erzeugen
   * Enthält immer Appell
   * Z.B. Wahlrede, teammeeting, Spendenrede
3. Würdigung
   * Ein Ereignis würdigen
   * Person ehren
   * Auf Anlass entsprechende Stimmung eingehen
   * Große Gefahr für Floskelfest !
   * z.B. Jubiläumsrede, trauerrede, Ehrungsrede
4. Informationsrede
   * Über Ereignis oder Sachverhalt informieren
   * In erster Linie Verstand (nicht Bauch!) angesprochen
   * Trennung von fakten und Meinung
   * Bspw.: Haushaltsrede; wissenschaftlicher Vortrag, Lagebericht

Aufbau einer Rede:

* AHA Prinzip:
* Anfang: 10 – 15 % [der Zeit]
  + Vorstellung durch Redner
  + Information über Anlass, Ablauf und Ziel der Rede
  + Organisatorisches (Zeiten & Pausen) werden geklärt
  + Freundliche Begrüßung weckt Interesse und Sympathie
  + Körpersprache besonders wichtig
* Hauptteil: 75 – 85% [der Zeit]
  + Kerngedanken 🡪 sinnvolle unterteilung benötigt
  + Roter Faden wichtig 🡪 vermeidet verwirrung und abschweifung
  + Nach logischen oder psychologischen Gesichtspunkten gliederbar (gestern heute morgen – ursache wirkung lösung)
* Abschluss: 5 – 10% [der Zeit]
* „der erste Eindruck zählt und der letzte Eindruck bleibt“
* Besonders viel Wert auf formulierungen legen
* Fazit ziehen, Anfangsfrage wieder aufgreifen, Appell aussprechen oder Ausblick geben
* Zeitlichen Rahmen nicht sprengen 🡪 kürzen im Hauptteil

Der Anfang:

* Dinge zu nennen:
  + Anlass und thema
  + Ziel der Veranstaltung 🡪 Nutzen für die teilnehmer
  + Zeit und Ablauf
* „Anders als alle anderen“
  + Selbst vorstellen
  + Pointierten Einstieg
  + Auf eigentliches Thema des Vortrags eingehen
* Wie?
  + Interaktiv: Publikum durch Umfragen mit Handzeichen einbeziehen
    - „Wer von Ihnen hat Erfahrung mit…“
  + Rhetorische Frage: Zuhörer [durch Frageform] direkt ins Thema einbezogen
    - „bewegen wir uns nicht alle zu wenig?“
  + Visuell: passenden Filmausschnitt oder emotionales Bild zeigen
  + News: mit aktueller Nachricht beginnen
    - „Wie sie heue früh schon in den Nachrichten lesen konnten…“
  + Provokativ: überspitzen von Kernaussage 🡪 Schaffung von Reibungsfläche und Aufmerksamkeit 🡪 provozieren
    - „Ohne Networking hat man keine Chance einen Job zu finden“
  + Überraschend : bewusste Verfälschung von Nachrichten um „Was-wäre-wenn“-Szenario zu schaffen; später wieder auflösen
    - „Die Statistik zeigt in 20 Jahren wird es gar keine Autos mehr geben“
  + Story Telling: Geschichten, Analogien, Parabeln, Gleichnisse erzählen 🡪 jeder hört sie gerne und sie bleiben haften 🡪 Geschichten erzählen
  + Persönlich: unterhaltsame Geschichte aus dem eigenen Leben erzählen
    - „Sie werden nicht glauben was mir passiert ist“
  + Humorvoll: mit einem zum Thema passenden Witz starten
    - „Man kann über alles reden – nur nicht über eine halbe Stunde“
  + Zitat: ein passendes Zitat voranstellen
    - „Dichter werden geboren. Redner werden gemacht“

Hauptteil:

* Logisches und nachvollziehbarer Aufbau
* Spannungsbogen
* Verschiedene Gliederungspunkte:
  + Gestern, morgen, heute
  + Vom Überblick in Detail
  + Ursache, Problem, Lösung
* Redeformel:
  + 5-Schritte-Formel

1. Problembeschreibung
2. Auswirkung auf das Umfeld
3. Mögliche Lösungswege
4. Bewertung der einzelnen Lösungswege
5. Schlussfolgerungen, Empfehlung
   * Überzeugung des Publikums
     + Zielsatz:
       - „Ich möchte erreichen, dass Sie sich für … entscheiden“
       - „…dass Sie sich auf folgendes Thema einlassen…“
     + Vorteilsargumente
       - Wichtigstes Vorteilsargument zum Schluss
     + Schlussappell:
       - „Entscheiden Sie sich deshalb für…“
   * Bei verschiedenen Positionen:
     + A Position vertritt folgende Auffassung
     + B Position hingegen sagt dies und das
     + Beide Auffassung haben hingegen gemeinsam
     + Besonderheiten und vorteile von B liegen hingegen dort
     + Daraus ergibt sich…
     + Sie schlagen daher vor X zu tun

Abschluss:

* Zusammenfassung des gesagten (kurz)
* Aufmerksamkeit für Schlussappell nutzen 🡪 soll sich an zuschauer richten und Ziel wiederspiegeln
* Zusammenfassung:
  + Kurze Ankündigung 🡪 macht klar dass keine neue Argumenten mehr kommen
  + Punkte nicht ausführlich wiederholen 🡪 Zuspitzung der wichtigsten Inhalte
* Evtl. Frage- oder Disskussionsrunde anschließen
* Offene Fragen stellen
  + Welche Informationen benötigen Sie noch
  + Greifen Sie Fragen auf, welche in Präsi gestellt wurden
  + Frage nicht beantworten kann:
    - In die Runde geben
    - Informationen nachreichen

Theorie mit Medien unterstützen:

* Mit verschiedenen visuellen Medien
* Verschiedene Präsentationsmöglichkeiten
  + Flip-Charts
  + Tafeln/Whiteboards
  + Moderationswände/Pinnwände
* Dynamisch und bieten gute Interaktionsmöglichkeiten mit Publikum +
* Muss Publikum teilweise rücken zudrehen (währenddessen nicht weiterreden) -   
  Schwierigkeiten mit der Leserlichkeit –
* Fördert Konzentration
* Optische Reize 🡪 interessanter und abwechslungsreicher
* Strukturelle und visuelle Vereinfachung und Erklärung
* Einfachere Darstellung abstrakterer Inhalte 🡪 bessere Verknüpfung von Inhalten

Powerpoint-Präsentation

* Professionell und dynamisch
* Kopf- und Fußzeile immer gleich
* Gut leserliche Schrift und Schriftgröße verwenden (mind. Größe 20)
* PP nicht als Dokumentation anlegen 🡪 weniger und nur wichtige Informationen niederschreiben
* PP soll vor allem im Hintergrund wirken
* Nutzen:
  + Hervorheben:
    - Wesentliches durch Schlagworte/Bilder und Symbole hervorheben
    - Aussagen sollten auf einen Blick erfassbar sein 🡪 unnötige Elemente entfernen
  + Erklären:
    - Reduziertes erklären und darstellen von komplexe Sachverhalten
    - Verwendung von Grafiken
    - Grafik parallel zum Vortrag aufbauen
  + Emotionen darstellen
    - Mit Bildern oder Fotos in Foliengröße
    - Aussagen ohne Worte darstellen

# Überzeugendes Sprechen:

* Verständlichkeit sehr wichtig für Erfolg der Rede

4 Dimensionen

* Einfachheit:
  + Je einfacher die Sprache, desto besser das Verständnis
  + Nachvollziehbare und einfache Sprache sind sehr wichtig
* Gliederung und Ordnung
  + Innere Gliederung
    - Sinnvolle Ordnung von Gedanken
    - folgerichtige Absätze
    - roter Faden
  + äußere Gliederung
    - Zuhörer versteht Textaufbau
    - Geschieht durch Zwischenbemerkungen, Zusammenfassungen und Betonungen und Pausen
* Kürze und Prägnanz
  + Weder zu knapp noch zu weit ausholen
  + Alles wichtige muss enthalten sein
  + Überschüssige Erklärungen, umständliches und Phrasen vermeiden
* Zusätzliche Stimulanz:
  + Nicht abstrakt bleiben
  + Spannung schaffen (Fragen, Rätsel, Beispiele)
  + Evtl Kernaussage als Frage und erst nach und nach beantworten

Weichspüler vermeiden:

* Phrasen und Worte, die die Wirkung einschränken bzw. abmildern sind zu vermeiden
* Bspw. Eigentlich, eventuell, vielleicht, könnte, sollte, müsste, doch, schon, ja

Reizwörter vermeiden:

* Formulierungen die Abwehrhaltung auslösen
* Hilflose Situationen werden damit unbewusst verbunden
* Bspw.
  + Aber, trotzdem, dennoch
  + Sie müssen schon verstehen
  + Sie dürfen natürlich nicht
  + Das müssen sie doch einsehen
  + Wieso, weshalb, warum

Negatives Positiv ausdrücken

* Äußerungen werden zwar kritisch wahrgenommen, allerdings positiv gewürdigt
* Sagen das selbe aus aber das eine ist deutlich schöner, netter und konkreter
* Bsp:

Negativbeispiel: „Bitte entschuldigen Sie, ich habe mich nicht richtig darum kümmern können. Ich hatte einfach viel zu tun!“

Positivbeispiel: „Aufgrund unserer guten Auftragslage sind wir alle momentan sehr eingebunden und so möchte ich Ihnen mit einem Lagebericht ganz prägnant die wichtigsten Punkte darstellen“

# Rhetorische Tipps und Tricks:

* Richtige Verpackung von Argumenten zur besten Entfaltung dieser
* Aus Schule als Stilmittel oder rhetorische Figuren bekannt

Verschiedene Rhetorische Mittel

* Rhetorische Frage: fragen, die keine antwort erwarten
  + Zuhörer zum Mitdenken bewegen
  + Widerspruch vermeiden 🡪 lässt Zuhörern den Raum sich eigene Gedanken zu machen
* Vergleiche: machen Vortrag bildhafter; „wie“
* Metaphern: wie in der Schule gelernt; sprachliche Bilder und verbessern das Verständnis (Idee ist wie ein Fass ohne Boden)
* Hyperbel: starke Übertreibung
  + Signalwörter: nie, immer, unendlich, etc
* Antithese: Bildung eines Gegensatzes (feuer und wasser)
* Anapher: Wiederholung von Wörtern an Satzanfängen
* Trias: Nebeneinanderstelen von drei gleichwertigen Aussagen (Spiel, Satz und Sieg)
* Klimax: schrittweise Steigerung einer Aussage (Am anfang war es nur ein Geistesblitz, dann wurde es zur zündenden Idee und dann entbrannte die Begeisterung in der ganzen Branche)
* Anektdoten: kleine Stories aus dem eigenen Leben

Dialekte: Mundart

Zitat: Zitat halt

Vergleich mit Alltagssituation

* Sorgen für Heiterkeit und motivieren zum zuhören
* Fördern Konzentration weil unerwartete Ablenkung
* Fakten werden besser behalten

# Mut zur Rede und Präsentation

* Publikum wünscht sich gelingen der Rede bzw. des Vortrags 🡪 selbes Boot

Vor dem Vortrag

* Übung 🡪 verringert Lampenfieber
  + Alle sich bietenden Möglichkeiten nutzen
* Redner ist selbst viel kritischer als Publikum
  + „5 gerade stehen lassen“
* Vorbereiten: bringt Sicherheit
  + Alleine das wissen um Vorbereitung beruhigt
* Manuskript nicht mehr ändern auch wenn plötzlicher Einfall 🡪 bringt sich selber aus dem Konzept
* Letzte halbe Stunde vor dem Vortrag nicht an Vortrag denken 🡪 wie früher bei Klausuren

Während dem Vortrag:

* Bei Blackout/Verwirrung: Glas Wasser trinken um Zeit zu gewinnen
* „5 gerade stehen lassen“ 🡪 für mich selber schlimmer als für Zuhörer
* Einwände aus dem Publikum näher erläutern lassen; mit konkreten Beispielen
* Gesteigertes Stressempfinden ist hilfreich, sinnvoll und nötig 🡪 ist wach für und präsent für Vortrag

# Aktives Zuhören:

* 45% Zuhören; 30% Reden, 16% Lesen und 9% Schreiben

Definition:

* Echtes Interesse
* Nicht-beurteilen oder lenken
* Probieren Sprache d. Geschäftspartners und seine Meinung zu verstehen

Methoden des aktiven Zuhörens:

* Paraphrasieren 🡪 Umformulieren und wiedergeben
  + Aussage mit eigenen Worten wiederholen
  + Erfassen der Kernaussage
  + Erkennen und beseitigen von Verständnislücken
  + Mitteilung auf Sachebene prüfen
* Verbalisieren 🡪 Gefühle des Gegenübers wiedergeben
  + Beziehungsebene wiederspiegeln
  + „Das klingt als ob es dir sehr wichtig wäre“  
    „Sie sind ziemlich enttäuscht darüber“

„Du bist also frustiert, weil…“

# Fragetechnik:

* Unterstützt bei wecken von Interesse
* Lenkt Gespräch
* Bringt nötige Information
* Schafft Vertrauen beim Zuhörer
* Ermöglicht Einwandbehandlung
* Vermindert bestehende Vorbehalte
* Ermöglicht Abwehr gegen Angriffe
* Schafft zeitlichen Spielraum für neue Argumentationen

Frageformen

* Offene Frage (W-Fragen)
  + Holen Informationen ein
  + Gerne zu Beginn des Gesprächs
  + „Wollen Sie…“ „Warum…“
* Geschlossene Fragen:
  + Ja/Nein-Fragne
  + Geben dem Gegenüber nur die Möglichkeit mit Ja oder Nein zu antworten
* Alternaivfragen:
  + Oder-Fragen
  + Geben zwei antwortmöglichkeiten vor aus den der Gegenüber wählen kann
* Taktische Fragen:
  + Lenken das Gespräch in eine bestimmte Richtung
    - Rhetorische Fragen
    - Gegenfragen (Weshalb soll das denn nicht auch anders gehen?)
    - Kontrollfragen (Habe ich Sie richtig verstanden, dass..)

# Feedback

* Rückmeldung über Wahrgenommenes heißt Feedback

Gedanken und Selbsterforschung zum Feedback:

* Aus welcher Motivation gibt man Feedback
  + Manipulation?
  + Welche Folgen kann es nach sich ziehen?
  + Will man diese Folgen in Kauf nehmen?

Regeln für Feedback :

* Soll erbeten oder willkommen sein
* Zeitnah
* Beschreibend, nicht bewertend
* Ich-botschaft !!!!
* Grenzen kennen und Belastbarkeit erkennen
* Konstruktiv wirken (d.h. nur veränderbare Punkte ansprechen)
* Keine veränderung erzwingen
* Wertschätzend sein – nicht verletzen
* Gefühle klarmachen, die mich zum Feedback bewegen

Kritik und Ärger ausdrücken

* Über meine Gefühle sprechen (Ich-Botschaft)
* Dem anderen nicht unterstellen (Gefühle, Gedanken, etc)
* Vorsichtig sprechen 🡪 man weiß gar nichts
* Gibt verschiedene Varianten

Deeskalieren bei Ärger und Wut

* Vorsichtig vorgehen
  + Körper des „Gegners“ ist auf Kampf eingestellt
  + Risikobereitschaft steigert sich
* Nicht weiter provozieren (provokante Ausdrücke vermeiden)

Verärgerte Menschen beruhigen:

* Nicht weiter reizen:
  + Nichts sagen oder tun was weiter aufregt
  + „nun regen sie sich doch nicht weiter auf“ 🡪 nicht sagen
* Reden lassen
  + Anderen sich den Ärger von der Seele reden lassen
  + Energie verpuffen lassen
* Provokation ins leere laufen lassen
  + Worte nicht auf die Goldwaage legen
  + Beschimpfungen und Vorwürfe überhören
* Kontakt aufnehmen
  + Anderen ernsthaft und interessiert anschauen 🡪 zuhören zeigen
  + Überlegen, wie es anderem gehen könnte
  + Gefühle in Kontrolle behalten
* Nachfragen
  + Vorfall erklären lassen
  + Sachlich bleiben 🡪 anderer wird ruhiger und versteht hintergrund besser
* Widerspruch und Gegenargumente vermeiden
  + Erst argumentieren, wenn der andere beruhigt ist
* Langsam sprechen
  + Schnelle und wortreiche Antworten können nicht verarbeitet werden
  + Einfache und kurze Sätze formulieren
* Bestätigen, was bestätigt werden kann (aber nicht mehr)
  + Zeigt das man gemeinsame Lösung will
  + Immer wenn man zustimmen kann, zustimmen !!
  + Zustimmung laut und vernehmlich zeigen
* Verständnis ausdrücken
  + Wahrnehmbare Emotionen ansprechen und anerkennen
* Wir tun was!
  + Lösungsorientierter Ansatz
  + Den anderen mitnehmen (nachdem er sich beruhigt hat)
  + Vorläufige Lösung ist auch Ergebnis

Überbringen von schlechten Nachrichten

* Anteilnahme ausdrücken
  + Verständnis zeigen
* Es tut mir leid
  + Offen ansprechen
  + Zugeben dass es einem Leid tut
  + Mitgefühl
* Langsam sprechen
  + Einfache und kurze Sätze formulieren
  + Verständlich, betont, sanft und langsam sprechen
* Zeit lassen
  + Langsames Tempo 🡪 nicht forsch voranschreiten
  + Verarbeitung von schlechten Nachrichten braucht Zeit
  + Gegenüber Zeit geben das Gesagte zu verarbeiten
* Kontakt aufrechterhalten
  + Weiterbestehendes Interesse am Gegenüber signalisieren
  + Direkt anschauen
  + In Beziehung bleiben
* Tränen zulassen
  + Tränen nicht als schlechtes ansehen
  + Anteilnahme zeigen, zugewandt bleiben und inhaltlich klar bleiben
* Hintergrund erläutern
  + Sich und seine entscheidungen erklären
  + Nur so viel Informationen wie der Gegenüber braucht und verkraften kann
  + Inhaltliche Aufarbeitung in zweitem Termin machen
* Wiederholungsschleifen vermeiden
  + Übermäßige Rechtfertigungen und Wiederholungen vermeiden
  + Gespräch beenden, wenn alles gesagt wurde
* Hilfe anbieten
  + Anderem Rat und Tat anbieten

Grenzen setzen – Gespräche beenden

Wann Gespräche beenden?

* Anderer lässt sich gar nicht beruhigen
* Aggressionen richten sich nachhaltig gegen mich persönlich

Wie:

* Ruhig aber bestimmt
* Interesse am Sachverhalt klarstellen
* Nicht bereit sein sich beleidigen zu lassen oder ähnliches
* Ruhige und klare Grenze setzen