



Gute Kommunikation als Erfolgsgrundlage

## An die Tür des Du klopfen

von Gerhard und Oliver Reichel, Institut für Rhetorik, Forchheim\*

**„Das echte Gespräch bedeutet: aus dem Ich heraustreten und an die Tür des Du klopfen.“** Der französische Erzähler und Dramatiker Albert Camus (1913-1960) betont die Notwendigkeit, sich miteinander verständigen zu können. Und trotz E-Mail-Boom, Chatrooms und Online-Networking finden die meisten Gespräche immer noch im persönlichen Bereich statt. Ob am Arbeitsplatz im Austausch mit Kollegen, in Führungsgesprächen oder als Redner, ob beim Mittagessen in der Kantine oder im Privatleben – wer das Notwendige im rechten Augenblick sagen kann, hat sein Ziel schon fast erreicht.

Ein älteres Ehepaar feierte das Fest der goldenen Hochzeit. Beim gemeinsamen Frühstück dachte die Frau: „Seit fünfzig Jahren habe ich immer auf meinen Mann Rücksicht genommen und ihm immer das knusprige Oberteil des Brötchens gegeben. Heute will ich mir endlich diese Delikatesse gönnen.“ Sie schmierte sich das Oberteil des Brötchens und gab das andere Teil ihrem Mann. Entgegen ihrer Erwartung war dieser hocherfreut, küsste ihre Hand und sagte: „Mein Liebling, du bereitest mir die größte Freude des Tages. Über 50 Jahre habe ich das köstliche Unterteil, das ich bei Brötchen am allerliebsten mag, nicht mehr gegessen. Ich dachte mir immer, du solltest es haben, weil es dir so gut schmeckt.“

Wie müssten mehr miteinander reden!? Was im Privatleben, glaubt man zumindest den einschlägigen Untersuchungen, sicher zutreffend ist, schaut im Berufsleben ganz anders aus: Hier werden Tag für Tag eine Vielzahl an Gesprächen geführt: Ob in Team-Meetings oder der direkten Zusammenarbeit, ob bei Personalgesprächen oder bei face-to-face-Terminen mit Kunden. Aber Quantität sagt noch lange nichts über die Qualität der Kommunikation aus. Tun sich mache schon schwer damit, den richtigen Gesprächseinstieg zu finden, scheitern andere oft in Verhandlungssituationen. Manch einer findet nicht den richtigen Ton, anderen fehlt der Gesprächsfaden und ein dritter bekommt schon Bauchschmerzen, wenn er nur daran denkt, dass er in einer Besprechungsrunde einen aktuellen Bericht zum Besten geben muss.

### Vom Elefanten im Zirkus ...

Es war einmal ein kleiner Elefant. Damit er nicht davon lief, kettete man ihn an einen kurzen Pflock an. Da er noch klein war, hatte er nicht die Kraft, um sich zu befreien, so sehr er es auch versuchte. Je öfter er als Baby die Erfahrung machte, dass er hilflos war, dass der Pflock stärker war, umso mehr «glaubte» er es. Eines Tages gab er auf. Er hatte gelernt, hilflos zu sein und diese Erfahrung war von nun an unauslöschbar ein Teil seiner Welt. Als er älter wurde und die Kraft hat-

te, sich loszureißen, versuchte er es gar nicht mehr. Er wusste ja aus Erfahrung, dass es zwecklos war, sich dagegen zu wehren. Daher kommt es, dass große und mächtige Elefanten immer nur an einem kleinen, kurzen Pflock angebunden sind.

**Was wir daraus lernen können:** Ähnlich lernen auch wir Menschen, uns hilflos zu fühlen. Aufgrund vergangener Erfahrungen und Krisen, in denen wir keinen Rat wussten, in denen wir uns hilflos fühlten, hat sich bei uns die Überzeugung breit gemacht, dass wir wehr- und hilflos sind – auch wenn wir es tatsächlich gar nicht sind, ebenso wenig wie der ausgewachsene Elefant. Da wir jedoch lediglich gelernt haben, uns in verschiedenen Situationen hilflos zu fühlen, können wir auch lernen, wieder mehr das Gefühl zu haben, Herr unseres Schicksals zu sein. Und wie macht man das? Der Elefant müsste einfach nur mal kräftig an seinem Pflock rütteln, statt zu glauben, dass das, was einmal war - nämlich dass er zu schwach ist - auch heute noch sein muss. Es geht also darum, aktiv zu werden und zu handeln. Es geht darum, nicht auf sein Gefühl zu hören, sondern sich selbst eine Chance zu geben.

### Lebensweisheit:

Wir werden nie wissen, wozu wir fähig sind, wenn wir auf unsere Ängste hören oder uns von negativen Erfahrungen unserer Vergangenheit leiten lassen.

### ... bis zum dressierten Floh

Es war einmal ein junger Floh. Der hatte – wie alle seine Artgenossen – eine große Freude daran, bis zu einem halben Meter in die Luft zu springen. Doch eines Tages passierte ihm etwas Fürchterliches: Er wurde vom Inhaber eines Flohzirkus gefangen. Der setzte ihn in ein etwa zehn Zentimeter hohes Gefäß, das er mit einem Deckel verschloss. Nun machte unser junger Floh eine sehr schmerzhaft Erfahrung: Er sprang, wie gewohnt, in die Höhe, rannte sich dabei aber permanent den Schädel an. Und da Flöhe keine Masochisten sind, sprang er irgendwann nur noch bis kurz unter den Deckel. Jetzt konnte der Zir-

kusdirektor unbesorgt den Deckel abnehmen. Der Floh sprang nicht heraus.

**Was wir daraus lernen können:** Vielen Menschen geht es ähnlich wie dem Floh. Lassen wir uns alle nicht auch immer wieder von negativen Erfahrungen beeinflussen? Natürlich. Als Kinder haben wir uns sehr oft „den Kopf angehauen“. Wir haben erlebt, dass etwas schief ging, dass wir versagt haben, dass wir abgelehnt wurden und haben daraus gefolgert, dass wir zu dumm, zu unbegabt, zu ungeschickt oder unbeliebt sind. Und deshalb nutzen wir heute nur einen kleinen Teil der Fähigkeiten, die in uns stecken, aus Angst, uns wieder den Kopf anzuhaue. Schade!

### Lebensweisheit:

Wir alle verfügen über sehr viel mehr Möglichkeiten und Fähigkeiten, als wir es für möglich halten. Alles, was wir tun müssen, um diese Fähigkeiten zu entfalten, ist in Kauf zu nehmen, dass wir uns manchmal den Kopf anrennen.

Diese beiden Geschichten geben ein gutes Bild davon, wie sich manche Menschen in den unterschiedlichsten kommunikativen Situationen fühlen. Hilflos und ängstlich. Doch Übung macht auch hier den Meister – folgende Tipps helfen, leichter ins Gespräch zu kommen, Verhandlungen erfolgreicher zu führen und als Redner zu begeistern:

### 1. Der Small Talk als Türöffner

Manchmal würden wir ja gerne mit jemandem ins Gespräch kommen. Doch so sehr wir uns auch das Gehirn zermartern, es fällt uns einfach nichts Geistreiches ein. Wir fühlen uns unwohl, wenn wir über Dinge reden müssen, die nichts mit unserem Fach zu tun haben. Das ist schade, denn so verlieren wir an Wirkung. Small Talk ist etwas Leichtes und Beschwingtes, ein Türöffner in jedes Gespräch. In einem gelungenen Small Talk können Sie die Sympathien Ihres Gegenübers gewinnen, Vertrauen aufbauen und die Atmosphäre lockern. Außerdem ist Small Talk die wichtigste Voraussetzung zum Networking. Wer die Kunst des Small Talks nicht beherrscht oder bewusst da-

rauf verzichtet, macht den Eindruck eines verschlossenen Menschen, der an anderen nicht interessiert ist. So gelingt es leicht(er):

#### **Tipp 1:** Echt gemeinte Komplimente

Begegnet nicht jeder von uns gerne Menschen, die ihn durch ein Kompliment in eine gute Stimmung versetzen und für ein angenehmes Gesprächsklima sorgen? Schon Mark Twain wusste: „Von einem guten Kompliment kann ich zwei Monate leben.“

#### **Tipp 2:** Gemeinsamkeiten hervorheben

Blieben Sie im Small Talk so lange wie möglich bei den Gemeinsamkeiten und umgehen Sie alles Trennende! Das Diskutieren über Meinungsverschiedenheiten löst unweigerlich ein wechselseitiges Argumentieren aus.

#### **Tipp 3:** Fragen stellen

Der Königsweg zur gepflegten Unterhaltung ist wohl die Frage. Ob „Woher kennen Sie (bzw. kennst du) den Jürgen?“/„Ob wir heute trocken nach Hause kommen?“ auf eher privaten Partys – oder „Sie sagten vorhin, Sie kommen aus ... Da haben Sie sicher eine lange Fahrt hinter sich?“/„Sagen Sie, seit wann beschäftigen Sie sich schon mit ...?“ bei offiziellen Veranstaltungen. Wer eine offene Frage stellt, kommt mit anderen Menschen meist sehr schnell und leicht ins Gespräch.

## **2. Die Kunst des Verhandeln**

„Sie senken dieses Jahr Ihre Preise um fünf Prozent – und nächstes Jahr noch einmal um weitere fünf Prozent. Sonst sind Sie weg vom Fenster.“ Diese Art von Verhandlung ist inzwischen in vielen Branchen Standard. Immer mehr Kunden wälzen ihren Kostendruck gnadenlos auf die Verkäufer ab. Es gibt viele Situationen, in denen man sich ärgert, weil ein Gesprächspartner argumentativ überlegen war. Doch wie schafft man es, die eigenen Interessen auch einmal durchzusetzen? Indem man die eigene Verhandlungsposition ausbaut, die eigene Verhandlungskraft permanent stärkt. Das bedeutet: Bei harten Forderungen der Gegenseite nicht einknicken, sondern die Flucht nach vorn antreten: „Ja, wir können über alles reden.“ Auf Augenhöhe souveräner argumentieren lässt sich auch mit folgenden Tipps:

#### **Tipp 1:** Die Kompromiss-Methode

Nicht immer lassen sich die eigenen Vorstellungen hundertprozentig durchsetzen. Damit es trotzdem zu einer Einigung kommt, bietet sich an, einen Kompromiss anzustreben. Bei einem Kompromiss machen beide Seiten Abstriche von ihren ursprünglichen Zielvorstellungen.

#### **Tipp 2:** Der Du-Standpunkt

Wenn Sie Ihre Wünsche mit kleinen Vorteilen begründen, die dem anderen zugute kommen, erreichen Sie eher sein «JA», als wenn Sie die Wünsche mit großen Vorteilen begründen, die nur Ihnen zugute kommen. Dies ist umso wichtiger, als wir heute in einer Welt leben, in der die meisten Menschen nur an sich denken.

**Tipp 3:** Hart in der Sache – fair zum Menschen  
Habe ich wirklich das Beste für mich herausgeholt? Oder hat die Gegenseite mich wieder einmal „über den Tisch gezogen“? Wenn Menschen über etwas verhandeln, stellt sich immer die Frage, wie sie den Verlauf und den Ausgang der Verhandlung einschätzen. Allzu harte Verhandlungspartner schauen oft nur auf den Inhalt und nicht auf den Menschen „auf der anderen Seite“ – Ziel ist der alleinige Sieg. Andere wollen den Gesprächspartner auf keinen Fall verletzen und verzichten deshalb lieber generell darauf, ihr Ziel zu erreichen. Erfolgreich verhandeln bedeutet, hart in der Sache zu bleiben, ohne die Beziehung zur anderen Seite zu gefährden.

## **3. Als Redner begeistern**

Wer etwas zu sagen hat, muss reden können! Wie schade wäre es, wenn Sie bei einer Konferenz, Verhandlung oder Diskussion zwar Recht hätten, aber nicht Recht behielten, weil der andere Ihnen in Rhetorik, Argumentation und Dialektik überlegen ist? Und was nützen Ihnen die besten Argumente, wenn Sie sich dabei selbst unter Wert verkaufen? Gute Redner sind anders als alle anderen, sie begeistern ihre Zuhörer, sind bemerkenswert = des Merkens wert! Folgende Tipps helfen dabei:

#### **Tipp 1:** Lebendig sprechen

Es ist wie beim Autofahren. Wer auf der Landstraße dahinrast, muss sich unheimlich stark konzentrieren. Ähnlich ergeht es Ihren Gesprächspartnern, wenn Sie zu schnell sprechen. Redeanfänger machen häufig den Fehler, zu schnell zu reden. Natürlich kann auch zu langsames Reden nervös machen. Deshalb: Wechseln Sie das Tempo! Passen Sie das Grundtempo dem Redeinhalt und –anlass an: Getragen und gemessen bei der Festrede, impulsiver beim Überzeugungsvortrag.

#### **Tipp 2:** Mit den Augen sprechen

Viele Reden scheitern oft alleine daran, dass der Redner keine „An“-sprache hält, sondern eine „Ein“-sprache, d. h. keinen Dialog, sondern einen Monolog. Die freie Rede braucht den Blickkontakt! Er hilft Ihnen, die Reaktionen Ihrer Zuhörer zu überprüfen und darauf einzugehen. Deshalb: den Blick wandern lassen, jeden ansehen!

#### **Tipp 3:** Vom Anfang bis zum Ende

Das Wichtigste, neben einem strukturierten Inhalt, ist der Anfang und das Ende einer Rede. Ihr Start muss möglichst pfiffig sein und zu Ihnen sowie Ihren Zuhörern passen. Einfühlungsvermögen, Kreativität und Fantasie sind in allen Phasen einer Rede gefragt. Bereiten Sie für alle Fälle und besonders gut einen zündenden Schlusssatz vor. Mit ihm hinterlassen Sie den letzten, den bleibenden Eindruck. 80 Prozent des Beifalls gelten dem letzten Satz!

#### **Applaus!!!**

\* Gerhard Reichel, Institut für Rhetorik, Forchheim, hat sich in mehr als 30 Jahren einen exzellenten Ruf als Rhetorik-Trainer erarbeitet. Unternehmer, Politiker und Führungskräfte schätzen das Know-how und die Persönlichkeit des mehrfachen Buchautors und gefragten Referenten. Sein 1975 gegründetes Institut für Rhetorik zählt mittlerweile zu den ersten Adressen Deutschlands. Die Teilnehmer lernen, in Kleingruppen souverän zu kommunizieren, lebendig zu reden und gehen damit als Persönlichkeit gestärkt neue Wege. Seit 1997 ergänzt Oliver Reichel mit den Spezialgebieten Rhetorik und Mnemotechnik das Programm, denn nur mit einem unschlagbaren Gedächtnis wird der Traum, ein Redner mit Ausstrahlung zu werden, auch Wirklichkeit.

Weitere Informationen erhalten Sie bei:

Gerhard Reichel, Institut für Rhetorik,  
Goethestraße 1, 91301 Forchheim,  
Tel.: 09191/89501, Fax: 09191/2801,  
E-Mail: [reichel.seminare@t-online.de](mailto:reichel.seminare@t-online.de)  
oder online unter <http://www.gerhardreichel.de>.