

Rhetorik – Präsentation

Reden – Besprechen

Warum muss ich besser reden und verstehen?

Gedächtnistraining

Wie kann ich mir etwas besser merken und mich daran erinnern?

Rhetorik.....	2
Rede.....	4
Diskussion (Aussprache)	10
Konfliktgespräche.....	12
Verhandlung.....	13
Gespräch = Dialog	20
Besprechungen	23
Störendes Verhalten von Teilnehmern	27
Präsentation	28
Kommunikation	37
Wahrnehmung und Wirklichkeit.....	40
Das Modell von Maslow	41
Gruppendynamik.....	42
Führungsstil	43
Pacing.....	44
Notfallplan.....	45
5 Sätze um verfahrenre Situationen zu retten	45
Neurolinguistische Programmierung	46
Gedächtnistraining	54
Ankersysteme	58
Major Systeme	67
Mind Mapping ®	68
Netzwerk der Denkens	69
Schnell Lese Tipps	70
Anhang.....	71

Rhetorik

Rhetorik ist die Lehre von Mitteln, sich sprachlich wirksam zu äußern.

Ist Rhetorik nur eine besondere Art des Sprechens oder des Denkens?

Die Sprache ist des Werkzeug des Denkens.

**Was kann ich alles tun um erfolgreich zu reden?
Und was heißt eigentlich „erfolgreich“?**

Sie haben immer Erfolg, denn Erfolg ist die Folge auf ein bestimmtes Verhalten.

Erfolg beginnt im Kopf.

Daher halten Sie sich ihre Ziele vor Augen.

Nur wer in Zielen denkt, erreicht Ziele!

Wer in Problemen denkt,

Daher Zielbilder statt Problembilder!

Die meisten haben keine Ziele, sondern Probleme.

Auf die Frage: Was ist dein Ziel ? nicht mit – Mein Problem... antworten.

nicht schwerer denken (keine Probleme machen, wo keine Probleme sind).

Warum ist das letzt genannte so oft der Fall?

Der Mensch wird von vielen Faktoren eingeengt:

- Bescheidenheit
- Sie sind beschäftigt eher Fehler zu vermeiden, statt Ziele zu erreichen
- Normierung schränkt uns ein
- Was die Anderen von mir denken ist wichtig
- Erinnern Sie sich daran: Kinder haben immer Ziele
- Mit dieser Leichtigkeit sollten Sie auch an ihr Tagwerk gehen. Unbefangenheit schadet nicht und Zielstrebigkeit führt schneller zum Erfolg.

Ziele erreicht man nur gemeinsam.

Verinnerlichen Sie sich z.B. folgende Ziele: (Sind diese evtl. für Sie wichtig?)

- Persönlichkeit
- Selbstsicherheit
- angepasste Kommunikation
- Fähigkeit der besseren Ausdrucksweise
- in Gesprächen angemessen reagieren
- präsentieren
- diskutieren
- leichter die richtigen Wort zu finden
- fachliche Sicherung
- verständlicher erklären
- Mimik
- Gestik
- Roter Faden
- Notfallplan! (Dieser hilft Ihnen Stress-Situationen zu meistern)

Es gibt sicherlich viele Situationen in denen Sie sich gefragt haben, was lief schief. Einige Ratschläge möchte ich Ihnen gerne auf den Weg geben.

Studien haben herausgefunden wovor Menschen die meiste Angst haben?

8. Fliegen
7. Tod
6. Dunkelheit
5. Tiefes Wasser
4. Finanzielle Probleme
3. Insekten und Ungeziefer
2. Höhen
1. Reden vor Publikum

 **Merke: Letzteres muss nicht sein, es gibt wirklich schlimmeres!**

Rede

Erfolgreich vor anderen Menschen reden heißt, sich nach diesen Menschen richten und trotzdem seine individuelle Art des Sprechens bewahren (zuhörerfreundlich).

Zu einer guten gründliche Vorbereitung einer Rede sollten Sie sich folgendes überlegen:

Welche Informationen stehen für die Vorbereitung zur Verfügung?

1. Was ist Ihr Ziel?
2. Welche Unterziele?
3. Wer sind die Zuhörer?
4. Was sind die Wünsche der Zuhörer?
5. Was sind die Ängste?
6. Wie lange wird geredet?
7. Welches Wissen habe ich?
8. Welche guten Ideen kann ich meinen Zuhörern anbieten?
9. Welche Themen sind interessant?
10. Was ist das Fachgebiet der anderen Redner?
11. Womit werde ich meinen Zuhörern auch nach meiner Rede konkrete Hilfen und Handlungsanweisungen geben?
12. Themenabgrenzung
13. Stellungnahme zu einem bestimmten Thema / Anlass



Merke: Immer zuerst Ideen produzieren, dann kritisch urteilen!

Hilfreich sind **Ideenkarten**

- Ideen sammeln und auf A-7 Karteikarte schreiben
- Zwecksatz formuliert das Ziel der Rede
- Reihenfolge veränderbar
- bei sachlichen Themen, eigene Erfahrung einbauen
- mit statistischem Material untermauern
- wichtige Formulierungen schriftlich fixieren
- Zitate und Beispiele sammeln

Sie können sich auch helfen lassen z.B. das **Brainstorming** ist eine gute Methode hierzu.

- Ideen sammeln
- alles erlaubt
- 15 Minuten
- nicht diskutieren
- zum Schluss filtern was könnte den Zuhörer interessieren



Merke: Eine Rede inklusive Einleitung und Schlusssatz sowie eines

Themensatzes sollte nur 7 Punkte umfassen.

Der Grund hierfür ist, dass das Kurzzeitgedächtnis auf maximal 7 Informationsteile begrenzt ist.

Studien haben herausgefunden bei einer Anzahl von

7 Punkte wird alles behalten

8 Punkte wird mindestens einer vergessen

9 Punkte wird ca. 3 Punkte vergessen

10 Punkte wird alles vergessen



Merke: Kürzen Sie! Frei nach dem Motto:

Weniger ist mehr !

Beim Ausformulieren der 7 Punkte achten Sie auf den aktiven und passiven Wortschatz der Zuhörer, damit bleibt man verständlich.

Es gibt keine trockene Theorie, nur trockene Theoretiker

-
-

Tipps für die Durchführung von Reden (über jemanden)

- Sammeln Sie Ideen
- Sortieren Sie die Ideen
- Wie kann die Rede beginnen (Anfangssatz)
- einprägsamen Schlusssatz
- erste Redeprobe
- begründen Sie begründetes Lob
- Stichworte auf Stichwortkarten
- Probelauf

Rede am Pult

- nicht schon beim Hingehen reden
- Vorne Zeit lassen 2 Sekunden
- Durch die Nase ausatmen ! (wichtige Atemtechnik)
-

Wie ist eine erfolgreichen Rede aufgebaut?

Die **AIDA** Formel fasst dies eindrucksvoll zusammen.

A = Aufmerksamkeit

I = Interesse

D = Definition der Grundgedanken

A = Action (Auffordern zu konkretem Handeln)

1. guter Anfang

- Zuhörer für die eigene Person gewinnen
- In der Einleitung kann man im Prinzip sagen was man will, man hängt noch nicht vom Thema ab.
- Witz (Lachen entspannt)
- Anekdote
- positive Reaktion der Zuhörer
- praxisnah
- **Achtung:** Niemals die Rede mit einer Entschuldigung beginnen ! (bewirkt negativen Eindruck, den die Zuhörer mit ihren Erwartungen von Ihnen bestätigen)
- Bildhafter Anfang als Einleitung

2. Themensatz

- Thema nennen
- Satz zu ihrer Position
- ihre Meinung
- Oder Springen Sie mitten ins Beispiel mit Fragetechnik
- Bei längeren Veranstaltungen: Dauer und Anzahl der eingeplanten Pausen nennen
- Wenige, gute bildhafte Argumente (4 Karten – Methode, Stichworte)

3. Der eigentliche Hauptteil

1. Neben den Appellen auf Sachebene beziehen Sie auch die Beziehungsebene ein. zeigen Sie Gefühle. Ihre Begeisterung wird alle anstecken
2. Geben Sie Ihren Zuhören aufrichtige Anerkennung. (Ansichten und Meinungen ernst nehmen)
3. Aber in keinem Fall negative Gefühle schüren. Betroffenheit ja, aber sofort ins Positive umkehren.
4. Sorgen sie dafür, dass Sie Aufmerksamkeit erregen.
5. Weihnen Sie ihre Zuhörer ein. Sagen Sie ihnen, was Sie vorhaben, welches Ihr Ziel ist, etc.
6. nennen Sie immer den Nutzen, den Ihr Zuhörer hat, wenn er Ihrer Position folgt.
7. Bereiten Sie sich auf Einwände vor.
8. Machen Sie es Ihren Zuhören leicht. Wer es seinen Zuhörern leicht macht, macht es sich selber leicht.
 - Visualisieren sie ihre Rede, machen Sie sie bildhaft
 - Augeneindrücke werden 25mal so aufmerksam aufgenommen wie Ohreneindrücke (Diagramme, Grafiken, Skizzen)
 - Medienwechsel erhöht die Aufmerksamkeit !
 - Aufzeichnungen erhöhen nochmals, Abkürzungen sind erlaubt (groß und lesbar), Sprechen Sie ruhig dabei, dabei aber nicht zu lange den Rücken kehren.
 - Wenn Gegenstände gezeigt werden sollen, achten Sie darauf, das diese erst zu sehen sind, wenn diese auch gebraucht werden. Ansonsten lenkt dies nur ab. Wenn sie nicht mehr für den Redebeitrag benötigt wird, aus den Augen schaffen.
 - Bewegte Schaustücke sind noch interessanter

- Vermeiden Sie den Fehler am Anfang einer Rede ein Manuskript herumzureichen, damit werden am Redebeginn schlagartig alle Zuhörer abgelenkt
- Sprechen Sie mit ihrem Gesicht
- Reden Sie zuhörerorientiert
- Hören sie ihre Rede mit den Ohren ihrer Zuhörer
- Formulieren sie positiv.
- Nutzen Sie möglichst kurze Sätze und möglichst Worte mit weniger als drei Silben.
- Nutzen Sie kurze, klare Sätze und vermeiden Sie Schachtelsätze
- Achten sie auf ihre Sprechgeschwindigkeit
- Achten Sie immer wieder auf Blickkontakt
- Zuhörer mit Namen ansprechen. Sie statt Man. Man ist Niemand.
- Machen Sie Gegner zu Partnern
- Schaffen Sie Gemeinsamkeiten statt Gegensätze
- Beteiligen Sie Ihre Zuhörer an der Rede
- Lassen Sie abstimmen
- Stellen Sie Fragen
- Vermeiden Sie es, Ihre Zuhörer anzugreifen, Sie riskieren sonst, dass der Stolz eines Ihrer Zuhörer auf dem Spiel steht und dieser nur noch zuhört um ihre Rede zu zerstören.
- Darauf achten das keine Sieger und Besiegte übrig bleiben.
- Roter Faden erkennbar
- Damit Sie die Zeit nicht aus den Augen verlieren kontrollieren Sie die Rede mit Uhr.

4. guten Schluss

- Nach dem letzten Höhepunkt ihrer Rede fassen sie die wichtigsten Punkte zusammen (Resümee).
- Positivsatz wiederholen
- Starker Schluss (Aufforderung zu Handeln)
- Im Schlusssatz niemals neue Informationen einpacken.
- auswendig lernen!
- Nachmöglichkeit schaffen Sie am Schluss ein Forum für Fragen und Diskussionen

Wie kann ich Aufmerksamkeit gewinnen?

- Geschichte aus eigener Erfahrung macht neugierig
- Neugier wecken ist die sicherste Methode
- praxisnah, etwas was die Zuhörer sofort nachvollziehen können oder besser noch miterleben

Wer bildhaft reden kann und mit der Sprache Bilder malt, lässt seine Zuhörer mit den Ohren sehen.

Beispiel:

Kommt ein Zweibein setzt sich auf ein Dreibein, Das Zweibein auf dem Dreibein isst ein Einbein. Kommt ein Vierbein, schnappt sich das Einbein vom Zweibein auf dem Dreibein. Zweibein nimmt das Dreibein und wirft Dreibein nach Vierbein mit dem Einbein.

Visualisieren Sie nun das Gehörte im Kopf und tauschen Sie Zweibein in Mensch, Dreibein in Hocker, Einbein in Hähnchenkeule und Vierbein in Hund. Und schon können Sie das Gehörte besser in gedankliche Bilder fassen und behalten.

 **Merke: Besser reden heißt öfter reden!**

Wie soll ich wirken?

- Echt - Seien sie Sie selbst. Es ist Ihre beste Rolle.
- Versuchen Sie sich nicht anders zu verhalten – Ihr Publikum wird es merken, und Sie verlieren an Glaubwürdigkeit.
- Begeistern Sie Ihre Zuhörer durch Ihren Enthusiasmus
- Lächeln Sie.
-

Niemand spukt in ein lächelndes Gesicht!

Auf jede Aktion von Ihnen erfolgt eine Reaktion der Zuhörer.

- Achte Sie auf die Signale der Zuhörer
- Welchen Gesichtsausdruck haben Sie
- Sind sie gelangweilt oder erregt
- Auch die Gesichtsfarbe spielt eine Rolle
- Gähnen die Zuhörer
- Wie ist das Feedback
- Schauen die Zuhörer auf die Uhr
- Wie ist die Haltung Ihrer Zuhörer

Ihre Mitmenschen sind ein Spiegel Ihrer selbst!

Was macht man bei Zwischenrufen?

- Einfach weitersprechen
- Die meisten Zwischenrufe sind wohlwollend gemeint

Was macht man bei Zwischenfrage?

1. Direkt darauf eingehen und beantworten, jedoch setzt dies ein Zeichen für weitere Zwischenfragen
2. Achten Sie auf den Zeitplan
3. Quittieren Sie - Fragenden ansehen, sich bedanken und fragen „Darf ich am Schluss darauf zurückkommen?“ In jedem Fall aber auch dies tun !
4. Nicht zu lange mit einem Fragenden sich beschäftigen
5. Mittel dagegen: Wiederholen der Frage an das Publikum: Die Frage ist, was kostet....
6. Vorteil: Durch das Zurückgeben der Frage an alle Zuhörer, geben Sie diesen sich mit der Frage zu identifizieren und sich gleichzeitig selbst Zeit zum nachdenken.
7. **Niemand ist allwissend**
8. Wenn Sie keine Antwort wissen geben Sie dies zu: „Das weiß ich im Moment nicht. Ich werde es aber nachsehen und Ihnen dann gerne mitteilen.“
9. Missbraucht jemand Redezeit zu längeren Statements: Zählen Sie kurz bis drei, unterbrechen sie ihn dann und sagen Sie: „Darf ich Sie nun bitten, ihre Frage zu stellen.“
10. Wenn der Fragesteller seine Frage immer noch nicht stellt, zählen sie innerlich wieder kurz bis drei, warten bis er den Satz zu ende gesagt hat, unterbrechen ihn dann wieder und schalten Sie ihn aus. „Ich danke Ihnen für Ihren Beitrag. Ich möchte nun aber anderen die Gelegenheit geben, Fragen zustellen.“ Dabei behalten Sie die Führungsrolle, aber lassen Sie sich nicht auf längere Diskussionen ein.
11. Werden die Zuhörer unruhig, nicht lauter sprechen! Sondern eine Sekunde Pause machen und dann leiser weitersprechen
12. Fragen Sie sich selbst nach dem Grund für die Unruhe.
13. Pause?
Unverständlich?

Nehmen sie ihren Gesprächspartner ernst, hören Sie aktiv zu!

Was ist mit aktivem Zuhören gemeint?

- Ausreden
- Zwischenfragen
- Blickkontakt
- Den Standpunkt des anderen akzeptieren
(interessanter Standpunkt, keine Kritik, Danke für den Beitrag)
- In Situation hineinversetzten (Bewegpunkt - Grund)

„Zu reden ist ein Bedürfnis - Zuhören eine Kunst“



Merke: Zuhörer sind in erster Linie nur an sich selbst interessiert !

Diskussion (Aussprache)

Bedeutet: Zielgerichtet argumentieren, den eigenen Standpunkt behaupten und den Standpunkt des anderen erfahren, Fronten klären und möglichst zu einer Einigung gelangen.

Nur diskutieren von dem man etwas versteht.

Eine gute Diskussion ist Ausdruck von Demokratie die mehrere Meinungen zulässt.

1. eigne Erwartungen an das Gespräch
2. Erwartungen und die Wünsche ihres Gesprächspartners
3. allgemeine Organisation und der Ort der Durchführung

Welche Gesprächsvorbereitung ist zu treffen?

- Wie soll ich eröffnen?
- Welche Argumente will ich bringen und wie?
- Welche Lösungen will ich bringen?
- Welche Beispiele und Vergleiche will ich bringen?
- Welche Beweise kann ich einsetzen?
- Welche Referenzen kann ich nachweisen?
- Wie schaffe ich eine günstige Atmosphäre?
- Mit welchen Forderungen muss ich rechnen?
- Welche Position darf ich auf keinen Fall aufgeben?
- Welche Fragen will ich stellen?
- Welche Einwände sind von meinem Gesprächspartner zu erwarten?
- Wie kann ich auf diese Einwände eingehen?

In Gesprächen

- Zuhören
- Keine Statements
- klare Fragen

Sie sollten sich im klaren sein über ihre

- Stärken und
- Schwächen
-

→ überlegen Sie sich Alternativen, wo will ich hin.

Einwände die aus dem Denkhirn kommen, nennt man Einwände. Argumente die nicht daher kommen nennt man Vorwand. Eine Art Flucht, der nicht ohne weiteres entkräftet werden darf, da sonst unser Gesprächspartner „nackt und hilflos“ vor uns steht.

Sind Sie anderer Meinung und können sich nicht annähern, gehen Sie dann nicht gleich auf Konfrontationskurs / Abwehr. Sondern lassen Sie auch andere Meinungen zu. Verneinen Sie nicht sofort alles.

Streichen Sie „Das geht nicht“ sondern „DAS GEHT“
--

Antworten Sie, falls sie Zweifel haben lieber mit: **Da bin ich aber neugierig wie das funktionieren wird.**



Merke: Probleme zergliedern hilft !

Konfliktgespräche

1. Was genau ist das Problem?
2. Was genau ist mein Problem damit?
3. Was ist mein Maximalziel?
4. Was genau ist mein Minimalziel?
5. Was genau weiß ich?
6. Was muss ich wissen?
7. Welche Fragen kann ich stellen?
8. Wie viel Zeit haben wir?
für das Gespräch?
für die Problemlösung
9. Wie fange ich an?
10. Wie beende ich das Gespräch?
11. Was mache ich bei unvorhergesehenen Situationen?

Auf einen verbalen Angriff antworten Sie:

- Gut dass Sie das sagen....
- Interessanter Aspekt....

Dies gibt eine positive Quittung wieder.

Einstiegsmöglichkeiten für echte, einfühlsame Erwiderung:

- Mit Namen ansprechen
- Wenn ich Sie richtig verstanden habe, dann...
- Sie denken, dass...
- Sie glauben, dass...
- Aus ihrer Sicht, haben Sie Recht...
- Habe ich richtig verstanden...
- Ich habe den Eindruck..
- Gehe ich recht in der Annahme, dass...

Entscheidend ist nicht wie eine Information gemeint war sondern wie sie ankommt!

Verhandlung

Wie bereite ich eine Verhandlung vor?

7 Punkte – Formel für Ihre Verhandlungsvorbereitung: Sachliche Vorbereitung

1. Was ist?
2. Was soll sein? (Ziel der Verhandlung genau fixieren)
 - Ziel - Unterziel
 - Minimalziele - Maximalziele
3. Wie erreiche ich es?
 - Welche Schwierigkeiten könnte der Partner sehen?
 - Was könnte den Partner besonders interessieren?
 - Könnte ich ihm eine Problemlösung anbieten?
 - Welche Vorteile hat mein Partner von meinem Vorschlag?
 - Welche Nachteile muss er in Kauf nehmen?
 - Welche Alternativen habe ich?
 - Wo sind meine Schwächen?
4. Was benötige ich?
 - Womit kann ich meine Argumente demonstrativ unterstützen?
 - Welche Unterlagen muss ich bereithalten?
5. Wie und wo erfahre ich es?
6. Wie bringe ich es an?
 - Wie verkaufe ich meine Idee / mein Problem am besten?
 - Wie (wo) können wir ohne Störungen verhandeln?
7. Warum bringe ich es an?

Vorbereitung auf den Partner

- Welche Aufhänger kann ich bringen?
- Welche Gemeinsamkeiten haben wir?
- Welche Hobby hat er?
- Welche Lieblingsthemen?
- Welche politische Einstellung hat er?
- Welcher Typ ist er?
- Welche Eigenarten hat er?
- Welche Einstellung hat er zu mir (meiner Firma)?
- Welche Tabus bestehen?
- Wie ist seine Situation? (Unabhängig – selbstständig – Unter Druck stehend – Interessiert?)
- Wie ist meine Taktik? Wie werde ich vorgehen?
- Welche Taktik könnte ich anwenden?

Gute Vorbereitung gibt Sicherheit.

Je mehr Zeit sie gewinnen, desto größer wird ihre Sicherheit, desto gelassener sind sie und um so mehr Souveränität strahlen sie aus.

Fragen Sie sich immer „Was **genau** ist das Problem, und nicht was könnte es sein.“

GENAU !

Natürlich sollten Sie nicht aus dem Auge verlieren, dass was der Partner will.

Die Verhandlung verläuft in den Phasen

1. Begrüßung – Eröffnung – Kontaktaufnahme
 - Gemeinsamkeiten suchen
2. Informationsphase (Selbstinformation)
 - richtig fragen und aktiv zuhören
3. Informationen und Argumentation dem Partner gegenüber
4. Entkräftung der Einwände
5. Abschlussphase und Schlusskontakt
 - keine neuen Argumente, zusammenfassen, Übereinstimmung betonen, positiven Schlusskontakt finden

Decken sich die Zielvorstellungen der Partner spricht man von einer positiven Situation. Sind die Vorstellungen nicht deckungsgleich stellt dies eine Fragezeichen-Situation oder sogar eine Minus-Situation da.

Verhandeln heißt motivieren.

Motivieren heißt, wir wollen jemanden dazu bewegen, sein eigenes Ziel zu Gunsten unseres Zieles aufzugeben.

Vor jeder Verhandlung stellt sich die Frage:

Welche Ziele motivieren den andern?

Sind diese Ziele (oder etwas davon) mit meinem sinnvoll zu verbinden?

Wenn nicht, werde ich den Standpunkt des anderen akzeptieren?

Aber wie bekommen wir heraus, welche Ziele den anderen motivieren?

→ Durch Fragen !

Fragetechnik !!

- **Informationsfragen / Offene Frage:**
alle Fragen, die uns eine Information zum Inhalt des Gespräches bieten.
Zielsetzung: Aktivierung des Dialoges
Merkmale: W-Fragen (Wer, Wie, Was, Warum, Wann)
Beispiele: Wer möchte zu diesem Thema etwas ergänzen?
Wie sollen wir jetzt weiter fortfahren?
Was schlagen Sie vor?
- **Geschlossene Frage / Gezielte Frage**
Zielsetzung: Ja oder nein (Kontrollfrage)
Merkmale: Glauben Sie...
Gefällt Ihnen...
Ist Ihnen bekannt...
Haben Sie...
Sind Sie...
Möchten Sie...?
Beispiele: Sind alle mit diesem Vorschlag einverstanden?
Ist diese Idee realisierbar?
Möchte noch jemand zu diesem Tagesordnungspunkt etwas sagen?
- **Kontrollfrage** stellen: Habe ich Sie richtig verstanden, das... → Feedback
- **Zielorientierte Frage:** Wie kann ich erreichen, dass
- Rhetorische Frage..

Wie aber kommt man aus einer solchen Situation heraus?

Hier bietet sich die **Angenommen – Frage** an.

Das schafft die Grundlage für neues Überdenken und Sie könne Ihren Vorschlag platzieren, in dem Sie eine These aufstellen..

Möglichkeitsdenken !

Angenommen, das wäre nicht so?

Angenommen, das ginge....

Wenn das Problem bestünde... sagen wir mal, theoretisch, das wäre lösbar, gäbe es dann noch einen weitem Grund, der dagegen spräche?

Bei JA handelt es sich wahrscheinlich um einen echten Einwand (Problem), das zu lösen gilt. Bei NEIN, handelt es sich wohl um einen Vorwand eine Art Schutzwall. Wir stellen eine Informationsfrage, um nach weiteren Gründen zu forschen um zu ermitteln wo das eigentliche Problem liegt.

Wenn mehrere Vorwände nacheinander folgen, besteht die Gefahr von negativen Gefühlen. Dann ist es besser über die Gesamtsituation zu sprechen als über das Ziel.

Verläuft ein Gespräch aneinander vorbei sollte geklärt werden, ob wir überhaupt das gleiche meinen.

Je stärker die Gefühlslage sich ins Negative neigt, desto eher wird der Mensch zum Gegner. Nach Maslow, je unsicher ein Mensch in Stufe 2 und 3 ist, desto wichtiger wird ihm die 4. Stufe (Anerkennung).

Welche Taktik könnten Sie anwenden?

- Gegenargumente sammeln
- Kann ich seine und meine Ziele miteinander verbinden?
- Vielleicht sogar seine Argumente benutzen, um meine darin zu verpacken?
- Kontrollfrage

Zeiteinteilung:

7/10 der Zeit für Fragephase (zuhören und nicht interpretieren)

2/10 der Zeit für Nachfragephase

1/10 der Zeit für Angebot / Entscheidung



Merke: Im Zweifelsfall gar nichts sagen – lieber irgend etwas fragen!

Die Fragestrategie hat viele Vorteile:

- Fragen können (wenn richtig und sachlich gestellt), nicht als Angriff gewertet werden.
- Fragen reizen das Denkhirn so, dass eine etwaige teilweise vorhandene Denkblockade über Fragen am leichtesten aufgelöst wird.
- Jede Frage zeigt Respekt und Anerkennung für den anderen. (Brücken schlagen)
- Fragen helfen die Beziehung zu verbessern, so dass die Gefahr des psychologischen Nebels verringert wird.
- Wir überprüfen Situationen.
- Wir überprüfen, ob Missverständnisse vorliegen.
- Wir erfahren, welche Argumente er hat, ehe wir unsere „Karten“ gezeigt haben.
- Wir können rechtzeitig entscheiden, ob unser Angebot für ihn attraktiv sein wird, bzw, ein für ihn passendes auswählen.
- Wir können durch Kontrollfragen (Angenommen...?) Vorwände und Einwände trennen.
- Wir führen den anderen gedanklich dorthin, wo wir ihn haben wollen, wir ersparen uns lange Erzählungen, die oft nur schwer abzubremsen sind.
- Während er antwortet, können wir nachdenken: über das, was er gesagt hat und welche Bedeutung dies uns und unsere Ziel hat.

Erfolgreich Verhandeln

Machen wir uns folgendes klar:

- Das wir viel zu oft und viel zu schnell auf Kampf oder Fluchtverhalten aus unserem Urinstinkt umschalten.
- Dass wir uns oft schwer auf etwas Neues einstellen können.
- Dass Druck Gegendruck erzeugt
- Dass wir, je mehr uns an unserem Ergebnis liegt, um so weniger klar denken können.
- Das wir oft mit einem strategischen Aufwand operieren, der in keinem sinnvollen Verhältnis zum Wert des Zieles steht.

Der Kopf denkt – das Raubtier handelt

Schon Goethe stellte fest das Raubtier in uns hat nur eine einzige Funktion.

Es will „Lust“ = Befriedigung vitaler Bedürfnisse suchen und „Unlust“ = Nichtbefriedigung dieser Bedürfnisse vermeiden.

Kopf

- Kritik / Konflikt
- Neues / Veränderung
- Ratio
- wichtiges
- Intelligenz

Tier

- Kampf / Flucht
- Ablehnung / Abwehr
- überzogener Aufwand
- Blockade
- Instinkt



Merke: Wann immer ein Bedürfnis angegriffen wird, verlässt der Mensch die

Ebene es analytischen Denkens.

Verkaufsformeln:


Die Vier W – Formel:

W – Was will ich erreichen?

W – Wie muss ich argumentieren?

W – Welche Einwände habe ich zu erwarten?

W – Wie kann ich mit diesen Einwänden umgehen?

 **Merke: Sich nicht selbst unter Druck setzen.**

 **Merke: Erst Informationen sammeln.**

Erwähnt ihr Gegenüber das Wort „Schön“, erzeugt dies ein Bild in ihnen. Geben Sie sich aber nicht so schnell zufrieden. Lassen Sie sich es genau erklären.

 **Merke: Nicht auf eigene Bilder hereinfallen.**

Gespräch = Dialog

geht (immer) schief



erzeugt negative Gefühle

Einigung
(purer Nachrichtenaustausch,
könnte man sich auch sparen)

Führungskräfte



nicht gegen den Willen des Menschen führen

die anderen sind in der Mehrheit



nur gemeinsam mit den anderen
(Klarheit, Gelassenheit)
(Hoffnung, Zuversicht)

Netzwerke statt Bollwerke schaffen !

Sachen tot reden geht einfacher als Projekte auf den Weg bringen.

Umgang mit anderen Menschen geht nur mit Vertrauen.

Indem Sie echtes Interesse zeigen und zuhören.

Wie bereite ich ein Gespräch vor?

Vorbereitung

- Was will ich
- Ziel definieren
- Visionen wecken
- Informationen sammeln
- sich auf Vorgespräche beziehen
- Argumente + Gegenargumente sammeln
- Infos über Zielgruppe sammeln
- Wünsche des Gesprächspartner erkennen
- eigen Wünsche erkennen
- Nachlesen
- Beispiele zum Thema
- wesentliche Punkte
- Konzepte
- Thema strukturieren
- eigene Notizzettel
- Einleitungssatz
- auf Fragen vorbereitet sein
- Zusammenfassung
- Schlusssatz
- Probelauf

(Wie bin) ich?

- ausgeruht
- Mundgeruch
- Auftreten
- Frisur
- Kleidung
- locker sein
- Warm machen
- gewogen machen
- pünktlich sein
- unmissverständlich reden
- gut zuhören
- Mimik + Gestik

Organisatorisches

- Zielgruppe & -partner definieren
- Termin ausmachen
- Einladung
- Tagesordnung
- Zusage
- Zeitplan
- Hilfe erbitten
- Raum vorbereiten
- gute Atmosphäre schaffen
- Medien auswählen
- Technik überprüfen
- Notizzettel / Unterlagen vorbereiten

Wie verhalte ich mich im Gespräch?

Person

Physis

- Körperhaltung
- deutliche Formulierung
- Blickkontakt
- Aussehen
- angenehme Umgebung
- Zeit lassen
- keine Aggressivität
- Beständigkeit

Psyche

- Freundlichkeit
- zuhören
- vorbereitet
- gelassen
- natürlich
- locker
- souverän
- überzeugt
- Ehrlichkeit
- bestimmt
- ruhig
- direkt
- interessiert
- gemeinsame Interessen
- Harmonie
- sicher
- positiv
- vorbildlich
- Sympathie wecken
- auf den Gesprächspartner einstellen
- Empathie
- überzeugend
- Diskussionsfähig
- offen
- fordernd
- Fair
- Kompromiss bereit
- pünktlich

Fachlich

- Interesse wecken
- Klarheit
- Infos über Gesprächsteilnehmer einholen
- Strukturiert sein
- Zielorientiert
- Präzision
- effektiv
- Fachkompetenz
- vorbereitet sein

Besprechungen

Wie führen Besprechungen (Meetings) zum Erfolg?

1. Klar machen, ob die Besprechung überhaupt notwendig ist. Viele Fragen lassen sich auch in Einzelgesprächen klären
2. Warum muss immer der Ranghöchste die Sitzung leiten? wer ein Projekt betreut, sollte auch die Diskussion darüber moderieren. (Oder Rotationsprinzip)
3. Eine Zeitvorgabe für jeden Tagesordnungspunkt hilft gegen ausufernde Diskussionen. Spätestens zum Ende der regulären Arbeitszeit sollte auch die Besprechung enden.
4. Alle Teilnehmer erhalten rechtzeitig die Sitzungsunterlagen. Sie sind so formuliert, dass jeder weiß: Was ist das Thema der Besprechung? Was ist das Ziel? Wie kann ich mich vorbereiten?
5. Pünktlicher Anfang. (Auf Zuspät-Kommer wird nicht gewartet.)
6. Stellen Sie Regeln für die Diskussion auf. Jeder darf etwas sagen, nicht nur der Chef. Alle anderen hören zu. Niemand redet dazwischen, und Killerphrasen sind tabu.
7. Bremsen Sie Schwätzer und detailverliebte Fachexperten, und greifen Sie ein, wenn die Diskussion vom Thema abschweift. Fragen Sie schweigende Teilnehmer nach ihrer Meinung und binden Sie sie ein.
8. Fassen Sie immer wieder Ergebnisse zusammen, visualisieren Sie diese am Flipchart. Sobald ein Thema ausdiskutiert ist, resümieren Sie die verschiedenen Aspekte. Danach muss die Entscheidung fallen.
9. Keine Besprechung ohne Ergebnisprotokoll – darin steht, wer was bis wann zu tun hat. Überprüfen Sie nach einiger Zeit, ob tatsächlich wie besprochen umgesetzt wurde.

Was ist bei der Organisation Besprechung / Meetings zu beachten?

1. Die Konferenzart bestimmt die Dauer / Zeit
2. Das Thema / Ziel bestimmt den Teilnehmerkreis
3. Die Teilnehmeranzahl bestimmt die Raumgröße
4. Die Raumgröße bestimmt die Atmosphäre

Wann sollte keine Besprechung stattfinden?

- Wenn eine Entscheidung telefonisch erzielt werden kann
- Wenn wichtige Personen fehlen
- Wenn wichtige Fakten fehlen oder nicht geklärt sind

Wie bereite ich die Besprechung vor?

- Die Einladung rechtzeitig absenden (1 Woche)
- Inhalt Absender mit Telfonnr.
- Teilnehmerkreis
- Grund der Einladung – Thema
- Ort, Datum, Uhrzeit + Dauer
- Zusatz „Wir beginnen pünktlich um“
- Hinweis „Präsentation bitte mit Folien vorbereiten“
- Positiver Abschluss
- Agenda als Anlage

Wen lade ich ein?

- Kompetente Teilnehmer mit Fachwissen
- Teilnehmer die entscheiden können
- Teilnehmer die zur Mitarbeit bereit sind (Beitrag leisten können)
- Repräsentanten von Interessen-Gruppen
- Gäste

Wie ist der Inhalt einer Agenda (Tagesordnung)?

- Überschrift – Wiederholung des Thema der Einladung
- Zu den Themenblöcken die Zeit-Dauer angeben und wer verantwortlich ist
- Pausen angeben
- Ende der Besprechung / Meeting
- Protokollführer bestimmen

Was ist bei der Raumausstattung zu beachten?

- Sind Steckdosen vorhanden, evtl. Verlängerungskabel?
- Wie wird Heizung / Belüftung / Beschallung geschaltet?
- Sind die Medien zur Visualisierung vorhanden?
- Namensschilder (Vorname Zuname)
- Schreibzeug und Block
- Getränke

Welche ist die richtige Sitzordnung?

Konferenzrunde

- Der Chef sitzt am oberen Tischende
- Links und rechts davon Personen seines Vertrauens
- Am besten U-Form
- Ruhender pol evtl. vorne hinsetzen lassen

Gegenüber

- Ständig Blickkontakt, offen und selbstbewusst
- Gesprächspartner sind gleichberechtigt

Nebeneinander

- Seite an Seite lässt sich gut zusammenarbeiten
- Es gibt viele Übereinstimmungen

Über Eck

- Sie können den anderen anschauen oder auch nicht, wie es die Situation erfordert



Merke: Sprechen Sie aus der Sicht der Teilnehmer.

Benutzen Sie den SIE - Standpunkt in Präsentationen / Meetings.

Nicht

Ich kann Ihnen zeigen...

Ich empfehle...

Ich gebe Ihnen...

Ich schlage vor

Ich verspreche Ihnen...

Man kann....

Sondern

Sie können sich davon überzeugen...

Das hat folgende Vorteile...

Das hat für Sie folgende Vorteile...

Sie erhalten (bekommen) von mir...

Sie haben die Möglichkeit...

Was halten Sie von folgendem Vorschlag (folgender Idee)...

Sie können sich darauf verlassen...

Wenn es Ihnen recht ist....

Sie können...



Merke: Verwenden Sie mind. 80% für die Sie-Botschaften und 20 %

Ich-Botschaften, wenn Sie selbst dafür verantwortlich sind.

Einleitung

- Thema des Meetings bekannt geben
- Wichtigkeit herausstellen (Wenn wir heute eine Entscheidung treffen....)
- Verhaltensregeln bekannt geben: Bitte lassen Sie alle ausreden.
- Freundliche Atmosphäre schaffen
- Aktuelle Info z.B. aus dem Radio oder Tageszeitung
- Während des Meetings / Besprechung
- Kurze Formulierung
- Keine Fremdworte oder Fachausdrücke
- Freundliche und sachliche Fragen
- Fragen aus der Gruppe an die Gruppe zurückgeben
- Fragen pauschal an die Gruppe
- Wissenspotential fördern und fordern
- Zielorientiert die Gruppe führen

Schluss des Meetings

- Zusammenfassung
- Diskussion / Ergebnisse / Entscheidungen
- Erstellung eines Protokolls mit Terminen und Verantwortlichen
- Förderung der Motivation / Aufbruchstimmung
- Danken für Teilnahme

Vermeiden Sie folgende Hauptfehler beim Präsentieren und in Meetings

- Ziel und Konzept nicht erkennbar
- Mangelnde Aktivierung der Zuhörer
- Unverständliche Formulierungen/Fachausdrücke
- Überladene Grafiken (Zahlenfriedhöfe)
- Darstellung zu sachlich und farblos
- Unsicheres Auftreten
- Schlechte Rhetorik
- Keine Selbstdarstellung

Störendes Verhalten von Teilnehmern

<i>Merkmale</i>	<i>Ursache</i>	<i>Empfehlung</i>
Der Zuspätkommende		
<ul style="list-style-type: none"> • Zerstreut • Hält sich für wichtig • Selbstdarstellung 	<ul style="list-style-type: none"> • Profilsüchtig • Hat nicht gelernt pünktlich zu sein 	<ul style="list-style-type: none"> • Kein Aufstand • Stuhl mit kürzestem Weg vorbereiten
Der Abschweifer		
<ul style="list-style-type: none"> • Kommt vom Hundersten zum Tausendsten • Bringt unzutreffende Vergleiche 	<ul style="list-style-type: none"> • Ist nicht konzentriert • Erzählertyp 	<ul style="list-style-type: none"> • Zur Gruppe sprechen und sagen 2 ich fürchte wir kommen zu sehr vom Thema ab“ und Frage noch mal neu an die Gruppe geben
Dauerredner		
<ul style="list-style-type: none"> • Nutzt jede Gelegenheit sich darzustellen • Redet oft und viel • Unterbricht andere Teilnehmer 	<ul style="list-style-type: none"> • Profilsüchtig • Geselliger Typ 	<ul style="list-style-type: none"> • Dynamik und Begeisterung loben mit der Bitte auch die anderen zu Wort kommen lassen • Das Wesentliche kurz und sachlich zusammenfassen und dann mit einer offenen Frage weiterführen.
Der Rechthaber		
<ul style="list-style-type: none"> • Verteidigt kompromisslos seinen Standpunkt • Argumentiert zu meist sehr sachkundig 	<ul style="list-style-type: none"> • Ist tatsächlich Experte • Will sich profilieren • Aggressionen gegenüber Teilnehmern, Experten 	<ul style="list-style-type: none"> • Prüfen ob Einwand gerechtfertigt ist • Geben Sie den Einwand an die Gruppe weiter • Tiefgehende Diskussionen während der Pausen oder der Veranstaltung besprechen
Der Nörgler		
		<ul style="list-style-type: none"> • Vertagen • Einzelgespräch • Keine Kritik von anderen vor Gruppe!
Der Ruhestörer		
		<ul style="list-style-type: none"> • Nichts sagen, durch Ruhe wird das Gespräch unterbrochen

Präsentation

Wirkungsvoller präsentieren bedeutet effektiver kommunizieren.

Warum müssen wir visualisieren und was behalten wir davon?

Etwa 11% nimmt der Mensch über das Hören auf. Hingegen werden 83% der Informationen über das Auge aufgenommen.



Die richtige Kombination von Sehen und Hören führt erst zum Begreifen.

Wir behalten etwa 20% des Gehörten, 50 % des Gehörten und Gesehenen, über 70% wenn Sie selber etwas tun.

Vorteile der Visualisierung

Studien haben herausgefunden, dass die Meetingdauer

Ohne Visualisierung durchschnittl. 26min beträgt.

Mit Visualisierung durchschnittl. 18min beträgt.

→ Dies ergibt eine Zeitersparnis von 30%.

Das hierbei der Gruppenkonsens (gleiche Meinung) sich wie folgt verteilt:

Ohne Visualisierung 58% beträgt.

Mit Visualisierung 79% beträgt.

→ Dies entspricht einer Steigerung von 36%

Einhergehend steigt auch die Entscheidungsfreudigkeit

Ohne Visualisierung 28% beträgt.

Mit Visualisierung 72% beträgt.

→ Somit liegt die Entscheidungsfreudigkeit um das 2,6 fache höher.

Vorteil für den Einzelnen

- Überzeugender
- Imageaufwertung
- Gesteigerte Aufmerksamkeit
- Zielerreichung

Vorteile für die Gruppe

- stärkeres Verständnis
- höhere Entscheidungsfreudigkeit
- stärkere Gedächtnishaftung
- bessere Gruppenkonsens

Vorteile für das Unternehmen

- kürzere Meetingdauer
- höhere Kostenersparnis
- bessere Entscheidungsqualität

Grundsätze der Visualisierung

- Die Kunst liegt im weglassen!
- Effizient Kommunikation braucht Text und Bild
- Querformat (Auge links nach rechts)
- Overlay Technik
- Richtige Aufbewahrung
- Aufbereitung der Information (Visitenkarte)
- Handout erst zum Schluss (notieren lesen)
- Wichtige Aspekte, die der Zuhörer wissen muss, sollten am Anfang und am Ende erwähnt werden.
- Da nach ca. 10. Minuten die Aufmerksamkeit der Zuhörer nachlässt, sollten verstärkt aufmerksamkeitssteigernde Akzente setzen.
- Wecken Sie das Interesse des Publikums, indem Sie kurz vorwegnehmen, worauf es gleich noch gespannt sein darf
- Integrieren Sie das Publikum durch Fragen oder durch Objekte, die herum gereicht werden.
- Stellen Sie sicher, dass jeder Teil der Präsentation mit einem Höhepunkt endet.
- Machen Sie Pausen, lassen Sie den Zuhören Zeit das Gehörte zu verarbeiten.
- Abwechslung verschiedener Vortragstechniken und visuelle Hilfsmittel
- Seien Sie bereit zu streichen, wenn Sie das Gefühl haben, Ihre Zuschauer verlieren die Konzentration. Oder machen Sie bei längeren Veranstaltungen eine Pause. Seien Sie kreativ eine Anekdote die zum Lachen bewegt ersetzt bestimmt auch eine Bewegungsübung um Sauerstoff zu tanken.
- „ Ich merke gerade wie Sie das gerade Gehörte/Gesehen angestrengt verarbeiten, daher schlage ich eine kurze Pause vor in der ich ihnen erzähle wie ich heute morgen im Radio/Zeitung folgendes gehört...“

Klarheit und Übersichtlichkeit

- Eine Überschrift
- Ein Thema pro Folie
- Nur Kernaussagen
- Höchstens 7 Zeilen
- Höchstens 7 Worte pro Zeile
- Lesbarkeit durch richtige Schriftart
- Groß-/Kleinschreibung (keine Versalien, keine Handschrift); Druckschrift, am besten nur 2 Schriftgrößen und-arten

Welche Präsentationstechnik wende ich beim Vorlagenwechsel an?

1. Ausschalten
2. Überleiten (Ankündigen)
3. Auflegen (Sprechpause)
4. Blickkontakt
5. Erst einschalten, wenn die Folie richtig liegt
6. Jedes Bild zuerst kurz wirken lassen
7. Mit Sprechen beginnen
8. Aufdecktechnik
9. Überlegetechnik

Verschiedene Tageslichtfolien

Folientyp

Schreibfolie/Arbeitsfolie
Informationsfolie
Präsentationsfolie

Einsatz

Arbeitsgruppen
in Schulungen/Seminaren zum Mitschreiben
als Unterstützung des gesprochenen Wortes in Fachvorträgen / Meetings

Lesbarkeit - Abstand zur Leinwand

Bis 10m 5mm / 20pkt
11-15m 6mm / 24pkt
16-20m 11mm / 44pkt

Denken Sie an den, der in der letzten Reihe sitzt.

Farbgebung

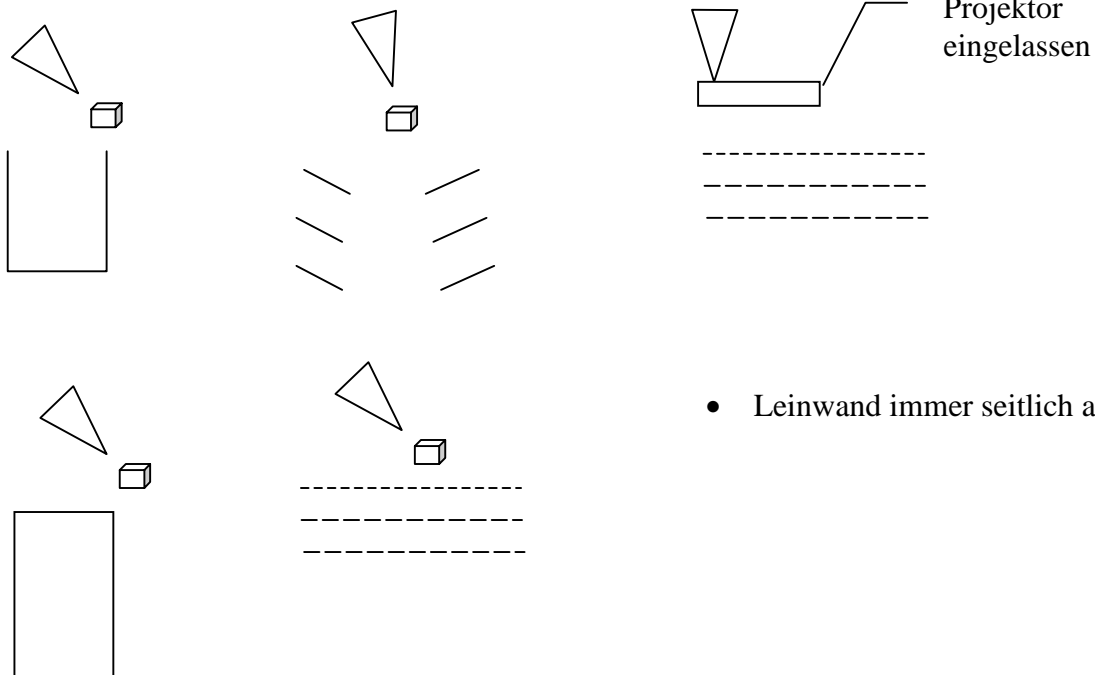
- Bringen Sie Farbe in die Präsentation
- Aber Farbe ist keine Spielerei
- nicht mehr als 4 unterschiedliche Farben auf einer Folie
- Farben erzeugen Stimmungen
- Helfen wichtiges hervorzuheben
- Lenken/erhöhen die Aufmerksamkeit
- Wählen Sie für Schriften dunkle Farben auf hellem Grund.
- Schatten heben nochmals hervor!

- Rot eignet sich als Akzentfarbe, jedoch nicht als Flächenfarbe
- Weis
- Blau als Überschrift und Kernaussage bringt Vertrauen
- Gelb (und helle Farben mit warmen Farben) eignen sich als Hintergrundfarben mit schwarzer Schrift
- Pastelltöne eignen sich als Hintergrundfarben
- Orange Großflächige Anwendung von Orange wirkt aggressiv
- Grün als Kontrastfarbe /Vergleich
- Schwarz auf helleren Blau wirkt angenehm
- Akzentfarben Dunkle Akzentfarben wie Blau, Grün oder Violett kippen optisch sehr schnell nach Schwarz

Overhead

- Folienbeschriftung mit permanent Filzschreiber
- Verdecken Sie nicht bei der Handhabung den Blick zur Leinwand und wenden Sie sich so wenig wie möglich vom Publikum ab.
- Sprechen Sie nie zur Wand
- Ein- und Ausschalten (Dauerredner, durch Folienwechsel unterbrechen)
- Verwenden Sie einen Stift um Stellen auf der Folie zu zeigen.
- Verwenden Sie als Zeiger einen Laserpointer und keinen „Lehrerstock“ um Punkte an der Projektionswand zu zeigen.
- Schützen Sie die Folien vor Staub, Kratzen und Fingerabdrücken; Flip-Frame (Schutzhülle, am Rand Information)

Bestmögliche Raumaufteilung für Projektor



Wie bereite ich eine Präsentation vor?

1. Thema ab- und eingrenzen
 2. Teilnehmeranalyse
 - Wer kommt, Zielgruppe?
 - Was wissen die?
 - Welche Informationen sind für sie wichtig?
 - Womit ist zu rechnen an Widerständen?
 3. Zeitbudget
 - Zeitrahmen vorher abklären
 - Nicht auf Gefühl verlassen
 - Armbanduhr auflegen
 - Timekeeper bestimmen
 - Pausen einhalten
 4. Was ist Ihr Ziel?
 - Grobkonzept
 - Sachliches Ziel (Entscheidung, Überzeugung)
 - Persönliches Ziel (Verständnis, Zustimmung, Anerkennung, Akzeptanz)
 5. Wünsche der Zielgruppe
 6. Träume der Zielgruppe
 7. Ängste der Zielgruppe
 8. Was sollen die Zuhörer machen? Warum sollen Sie es machen?
 9. Was haben die Zuhörer davon?
 10. Was kann das Produkt für Wünsche / Ängste bieten -> Argumente?
 11. Rahmenbedingungen einhalten (Worte)
 - erster Satz
 - Schlussatz
 12. klare Handlungsanweisung
 13. Welche Medien kommen zum Einsatz (Visualisierung)
 - große Hacken- Symbol für besprochenen Punkt
 - Kurze Phrasen auf Folien verwenden
 - Mit Oddset können Sie Sportwissen zu Geld machen. – Besser -
 - Oddset + Sportwissen = Geld
 - Wachstum in Sinnbilder (Clipart) verwenden
- Kleiner Baum 1997 400 Mittlerer Baum 1999 600 Großer Baum 2001 1200
- Plakat übersichtlich gestalten
14. Frage formulieren
 15. Antwort ist die Rede
 16. Gliederung
 - Vom Ganzen zum Einzel
 - Vom Problem zur Lösung
 17. Abschluss
 - Zusammenfassung Ergebnisse
 - Zukunftsaussicht
 18. Probelauf nicht vergessen
 19. Stichwortzettel

Wie gliedert sich eine Präsentation?

1) **Eröffnung**

- Begrüßung
- Vorstellung
- Präsentationsziel
- Einstimmung
- Frage an Publikum richten
- Durch persönliche Erfahrung
- Durch aufgezeigten Nutzen
- provozierende oder überraschende Äußerung
- Einleitungssatz
- Guten Tag. Herzlich Willkommen
- Ich freue mich das Sie/Ihr da sind/seid.
- erweckt
- Fröhliches Gesicht
- Hohe Erwartungshaltung

2) **Hauptteil**

- Ich komme nun zum ersten Punkt meiner Präsentation
- Punkt für Punkt
- Zusammenfassung

3) **Schluss**

- Lösung die zum aktiven Handeln des Publikums führt
- Zusammenfassung
- Fragen

Der Tag X.

- unmittelbare Vorbereitung (nicht hasten)
- ATMEN (durch die Nase tief ausatmen)
- richtiger Stand
- Blickkontakt
- Lächeln
- Hilfe suchen (z.B. für Filpchart) bedanken !
- Standpunkt gut auswählen
- mit beiden Beinen auf der Erde
- ruhig und bequem stehen
- nicht hin und her wippen
- Anfang, warten bis alle zuhören
- Niemand merkt wenn Sie nervös sind
- Einstieg muss neugierig machen
- Start: Was wäre wenn? Vision
- Fragen herausfordern (an das Publikum richten)
- Verwenden Sie rhetorische Fragen, um wichtige Punkte herauszuheben
- auf Gestik und Mimik achten
- Ruhe ausstrahlen
- ruhig und kompetent wirken
- Arm nicht zu schnell bewegen
- Stift in der Hand, kann zum Beispiel der Strohhalm sein, an dem man sich klammert
- Stand der Füße zum Teilnehmerkreis
- Beim Hinsetzen Knie zum Publikum
- Mehr Hände zum Einsatz bringen, oberhalb
- deutliche Aussprache
- Benutzen Sie die Umgangssprache
- Verwenden Sie kurze Sätze
- Wichtiges gehört an den Satzanfang und sollte wiederholt werden
- dynamische Rede
- nicht zu schnell sprechen
- Ausdruck ÄHM vermeiden
- Medien nutzen
- auf das Medium beziehen
- nicht zu oft auf z.B. das Plakat schauen (Forum im Rücken)
- Blickkontakt zum Publikum halten
- Blick schweifen lassen (Mensch schaut immer erst nach links !??!)
- Schräg nach oben schauen
- Wortwiederholung (Schlagworte prägen sich dadurch ein)
- Während Dinge rund gehen nicht reden
- Lassen Sie sich Zeit für Vorbereitungen (Folie auflegen...)
- Einbeziehung des Publikums (Ihr – Unser)
- Zuhörer orientiert (→SIE verwenden) und nicht Man - Wir-Sätze
- Führen Sie Beispiele und Vergleiche an
- positive Bilder in den Köpfen erzeugen
- NICHT / KEIN Phrasen vermeiden
- Bei Pausen → Atem Technik (nichts sagen)
- Empathie (Verhalten übernehmen / eingehen)
- Satzsatz: 1 min

Todsünden im Umgang mit Medien und Auftreten vor Gruppen

Folie

- Chaotransparent mit zuviel Information
- Unansehnliche Folie (Fingerabdrücke, Schmutz)
- Zu kleine Schrift
- Keine Farbe
- Keine Bilder
- Zu wenig Kontrast
- Projektor ständig eingeschaltet lassen
- Mit dem Finger auf die Leinwand zeigen
- Im Projektorbild stehen
- Ohne Filp-Frame präsentieren

Medien

- Zu Wand sprechen
- Zu viele Folien
- Sicht verdecken (Rechtshänder stehen links)

Auftreten

- Kein Blickkontakt
- Nervös, fahrig Bewegungen
- Steife, starre Halterungen
- Herumzupfen an Haaren und Kleidung
- Zu breitbeinig -> zu fest am Boden (mehr Bewegung, langsamer Standwechsel)
- Nicht die Hände zusammenhalten (verkrampt)

Beispiel: Sie sollen ein neues Produkt (Bonbon nach jahrelanger Vorbereitung endlich auf den Markt bringen)

Zielgruppe:	Handelsvertreter EDEKA
Produkt:	SLIMBON für alt & Jung Weltneuheit vier Jahre Entwicklung
Wünsche:	Umsatz Herausfinden ob Produkt gut ist (Probieren) Leichtverkäuflich Größe, leicht zu transportieren verpackbar Endkunde (gesunde Ernährung ohne Zucker) (kein Dickmacher)
Ängste	macht gute Laune Macht dick nicht abhängig (Naturprodukt) Alle Altersgruppen auf keinem Fall Negativbilder aufbauen (Kleinkinder verschlucken) Diabetiker geeignet
Argumente	Klein Quellen auf (Naturfaserstoffe) Sättigungsgefühl Fruchtsaft → Vitamine, Fruchtzucker keine künstlichen Zusatzstoffe Haltbar preiswert
....	
Einleitung:	Herzlich Willkommen. Ich freue mich, dass Sie heute gekommen sind. Eine Frage vor weg. Kennen Sie dieses Bonbon Probieren lassen.
Rede:	Ziel diese Vortrages ist die Produktvorstellung unserer Weltneuheit SLIMBON. Ich bin mir sicher, dass Sie sich selbst von den Marktchan- cen überzeugen, welches Potenzial unser neues Fruchtbonbon hat. Analysen haben ergeben, dass 78% der Bevölkerung genau diese Eigen- schaften an herkömmlichen Bonbons vermissen.
Slogan:	BONBON für BONBON werden Sie schlanker.
Schlussatz:	Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit. Ich sehe SLIMBON zeigt bei Ihnen Wirkung.

Ein Beispiel soll dies zeigen. Herr X kommt zur einer Konferenz. Sein Chef Z begrüßt Ihn mit den Worten: „Herr X, die Konferenz beginnt in 10 Minuten. Das wissen Sie doch. Ich warte bereits eine viertel Stunde!“

Auf der Sachebene steht die Information (Konferenzbeginn in 10 Minuten)

Auf der Selbstoffenbarungsebene des Chefs, gibt dieser seine Gefühle preis (nervös, Angst zu spät zu kommen)

Auf der Beziehungsebene erweckt die Aussage des Chefs bei Herrn X diverse Empfindungen (unberechtigten Tadel, Unverständnis, Trotz...).

Auf der Appellebene steht der Appell (Beeilen Sie sich) Der Chef versucht etwas zu erreichen und nimmt Einfluss auf Herrn X

Was schätzen Sie wie groß sind diese vier Ohren bei uns ausgeprägt?

Um es vorweg zunehmen, das Sachohr und das Appellohr sind klein. Das Selbstoffenbarungsohr, auf dem wir den Zustand des anderen wahrnehmen ist winzig klein. Hingegen das Beziehungsohr riesig groß. Damit ist klar wir wittern überall Anspielungen statt das zu klein geratene Selbstoffenbarungsohr zu trainieren und das zu hören wie sich der andere fühlt.

Der Ton macht die Musik.

Mit anderen Worten der Tonfall und die Mimik sind entscheidend wie eine Botschaft aufgenommen wird und beeinflusst direkt die Reaktion des anderen. Die Art der Formulierung, sowie die Mimik muss zum Ausdruck passen.



Merke: Stellen Sie sich auf den Gesprächspartner ein!

Einweg Kommunikation

Kein Feedback

Einbahnstraße

Keine Reaktion, Veränderung

Es entsteht Unsicherheit

Zwei Wege Kommunikation

Feedback

Dialog

Reaktion, Veränderung

Gefühl der Sicherheit

Überprüfung der Kommunikation

Gute Kommunikation muss Unternehmensziel sein!

Schaffen Sie sich ihre eigene Kommunikationskultur!

Die Akzeptanz des Vortragenden hängt wie folgt ab:

- 7% auf der sachlichen Ebene
- 38% auf der verbalen Ebene
- 55% auf der emotionalen Ebene (Gestik, Mimik, Visualisierung)

Kommunikations-Problem		
Gesagt	Ist nicht	Gehört
Gehört	Ist nicht	Verstanden
Verstanden	Ist nicht	Einverstanden
Einverstanden	Ist nicht	Angewandt
Angewandt	Ist nicht	Beibehalten

Beispielübung: Lassen Sie sich folgenden Satz einmal vorlesen.

Schreiben Sie den ersten und den letzten Buchstaben ihres Nachnamens am Anfang und Ende einer 10 cm langen Linie.

Ph_____Ph

Wie reagiere ich auf Beziehungsdefinitionen?

Sie haben die Wahl.

- akzeptieren
- durchgehen lassen
- zurückweisen
- ignorieren

Wahrnehmung und Wirklichkeit

Die drei Empfangsvorgänge

- wahrnehmen (etwas sehen oder hören)
- interpretieren (das Wahrgenommene mit einer Bedeutung versehen)
- fühlen (auf das wahrgenommene und interpretierte mit einem Gefühl antworten)

Wir verstehen, was wir verstehen wollen und sehr häufig verstehen wir sehr viel lauter und deutlicher, was wir verstehen wollen, als das, was unser Gesprächspartner wirklich gesagt hat.

 **Merke: Daher Wahrnehmung von Meinung trennen!**

Bei schwierigen Gesprächen

1. Sinne (Wahrnehmung)
 - sehen Gestik
 - hören (fühlen)
2. offen für alles was da kommt
3. Wahrnehmung und Wirklichkeit
 - Ier Ordnung (alles beweisbare Tatsachen)
 - Iler Ordnung (persönliche Bewertung, Standpunkt, Meinungen, Kriterien)

 **Merke: Es ist nicht immer wirklich was wir für wirklich halten.**

Gespräche führen um die Wirklichkeit des anderen zu erfahren !

Das Modell von Maslow

Selbstverwirklichung
(sich einfach gut fühlen) Ego

Besser sein = Anerkennung / Status -
Macht – Geltung

Mensch (Soziale Bedürfnisse)

Sein (Sicherheit / Geborgenheit)

Überleben (Triebleben; Nahrung und Ausscheidung Sauerstoff; Schlaf; Zuwendung)

(von unten nach oben)

1. Stufe sind die Grundbedürfnisse (nackte Überleben, Hautkontakten, Streicheleinheiten)
2. Stufe erfasst alle Sicherheitsbedürfnisse (Orientierung zu wissen, wer man ist, zu wissen, wie man sich verhalten darf, zu wissen, was man weiß zu wissen, was die Zukunft bringt.)
3. Stufe erfasst soziale Bedürfnisse (Der Mensch braucht eine Gruppe, zu der er gehört, zwecks Kommunikation, Geborgenheit in der Gruppe)
4. Stufe beschreibt unser Bedürfnis nach Anerkennung
5. Stufe erfasst die sogenannten höheren Bedürfnisse. Hier erbringt man Leistung, weil sie Freude macht, unabhängig davon, ob andere sie gut oder sinnvoll finden.

Die Bedürfnisse der Stufe 1 sind in der Regel sehr gut abgedeckt, während wir alle mehr oder weniger große Defizite in den Stufen 2 und 3 zu bewältigen haben. Maslow geht davon aus, dass der Mensch daher dazu übergeht, sich der 4. Stufe zu widmen. Je weniger innere Sicherheit ein Mensch hat, desto größer die Statussymbole, die er benötigt. Je öfter ein Mensch darum kämpft, Anerkennung zu erreichen, desto öfter wird sich sein „Raubtier“ einschalten. (Kampf- und Fluchtverhalten).

Zusammenfassung:

Der Mensch ist ein Gruppenwesen und braucht laufend Zuwendung. Er kann aus drei Bereichen heraus reagieren, dem der positiven Gefühle, dem der negativen Gefühle und dem Bereich des analytischen Denkens. Der Bereich der negativen Gefühle ist zu vermeiden, da es hier zu Kampf- und Fluchtverhalten kommt.

Gruppendynamik

Ist die Lehre von bewussten und unbewussten Abläufen in der Gruppe.

Eine Gruppe besteht aus mindestens vier Mitgliedern

Menschliche Gemeinschaft

- Persönliche Verbindung Familie/ Freunde
 - Gemeinsame Arbeit Beruf
 - Gemeinsame Aufgabe Militär, Forschungsteam
 - Gemeinsames Interesse Verein, Hobbies
-
- Es entsteht eine informelle affektive Struktur
 - Sympathie, Antipathie entstehen
 - Cliquenbildung
 - Je größer die Gruppe, umso größer die Gefahr dass sich Splittergruppen bilden
 - Meinungsmacher dominieren
 - Der einzelne wird in seiner Entfaltung gehemmt
 - Gibt sich selbst Normen
 - Verhaltensregeln entstehen selbständig
 - Streber ausgeschlossen
 - Unruhestifter ermahnt
 - Hält zusammen, wenn gemeinsame Ziele existieren
-
- Gruppen geben Sicherheit und Geborgenheit

Die Hauptvorteile einer echten Gruppe

- Die Gruppe weiß mehr als der einzelne
- Die Gruppe leistet mehr als der einzelne
- Die Gruppe aktiviert den einzelnen
- Anstehende Probleme werden exakter analysiert
- Entscheidungsqualität höher

Verhaltensregeln für Teilnehmer einer Gruppe

1. In seinen Aussagen sich selbst vertreten. Ich und nicht wir oder man verwenden.
2. Wenn Frage gestellt wird, diese auch begründen und was diese für einen selbst bedeutet. (Interview vermeiden)
3. Sei authentisch und selektiv in der Kommunikation. Durch bewusst machen, was Du denkst und fühlst.
4. Mit Interpretationen von anderen so lange wie möglich zurück halten.
5. Zurückhaltend mit Verallgemeinerungen.
6. Seitengespräche haben Vorrang. Sie stören und sind meistens wichtig, denn sie würden nicht geschehen, wenn sie nicht wichtig wären.
7. Im Fall das mehrere gleichzeitig sprechen wollen, ist es ratsam sich Stichpunktartig darüber zu verständigen, was jeder beabsichtigt.

Führung einer Gruppe

- Ist kein Führer vorgesehen, wird der akzeptiert, der am ehesten die Mentalität der Gruppe verkörpert
- Ist ein Führer vorgesehen, den die Gruppe NICHT akzeptiert, entstehen Schwierigkeiten
-

Deshalb sollte Vorgesetzter oder Trainer die Mentalität vertreten.

- Anerkennung und Lob gleichmäßig verteilen
- Den Schwächeren stärken, den Starken etwas zurücknehmen
- Kein Tadel

Führungsstil

Diktatorischer Führungsstil (negativer Führungsstil)

- Weis alles
- Kann alles
- Redet dazwischen
- Gibt kein Lob aber viel Tadel
- Frust
- Auflehnung
- Resignation
- Kreativitätsverlust

Kooperativer Führungsstil (positiver Führungsstil)

- Niemand übersehen
- Sympathie gleichmäßig verteilen, fördert Motivation
- Steigert Selbstwertgefühl
- Fördert die Kreativität
- Jeder wird ernst genommen
- Jeder macht mit
- Stimmt sich ab
- Gibt Lob und Anerkennung (Lob an der Person)
- Kritisiert und sagt warum (Kritik an der Sache)
- Motiviert
- Geht auf die Teilnehmer zu
-

Pacing

Sich dem beobachtbaren Verhalten der Teilnehmer anpassen.

Die Beziehungsebene wird positiv beeinflusst

Teilnehmer

spricht langsamer
hat Lieblingsworte
hat bevorzugte Körperhaltung

Moderator

spricht ebenfalls langsamer
wiederholt Worte
übernimmt positive Körperhaltung

→ Gesprächsauflockerung

Notfallplan

Tipps gegen Lampenfieber

- Nehmen Sie das vor Ihnen liegende als gegeben hin
- Atmen Sie mehrmals tief durch
- Durch die Nase ausatmen ! (wichtige Atemtechnik)
- Lernen Sie Einleitungssätze auswendig
(Guten Tag. Herzlich Willkommen. Ich freue mich das Sie da sind.)
- Sprechen Sie in Bildern / Analogien
- Schwer zu behaltende Worte aufschreiben
- Suchen Sie sich einen ruhenden Pol
- Bei Blackout bitten Sie um Hilfe
- Seinen Sie natürlich, lächeln Sie auch mal
- Lockern Sie sich, indem Sie bewusst eine gerade Haltung einnehmen, die Verspannungen entgegenwirkt.
- Haben Sie Vertrauen in Ihre ausgiebige Vorbereitung und positivieren Sie Ihre Selbsteinschätzung. Sagen Sie ja zur eigenen Person.
- Entspannen Sie und konzentrieren Sie sich auf ein ähnliches Ereignis, das Sie mit Bravour gelöst haben
- Stellen Sie sich vor, Sie sprechen nicht zu einem größeren Publikum, sondern zu einer Einzelperson
- Üben Sie vor Personen Ihres Vertrauens
- Nutzen Sie ein Stichwortkonzept (Karteikarten...)

5 Sätze um verfahrenere Situationen zu retten

1. das Problem war...
2. Wir sind uns einig geworden, das...
3. Wir sind noch nicht einig darüber wie... oder wir werden uns heute wohl nicht einig...
4. Das Thema unseres nächsten Gespräches lautet also: Wie können wir erreichen, dass...
5. Wann haben Sie Zeit uns...

Neurolinguistische Programmierung

Bedeutet Gehirngerechte Kommunikation

Stellen Sie sich folgendes vor. Jede Information, die Sie wahrnehmen landet in einem der folgenden Gedächtnisspeicher.

- sensorische Ultrakurzzeit – Gedächtnis ca. 1 Sekunde
 - Reizstärke/Andersartigkeit
 - Präsentation mit Folien
- Kurzzeit - Gedächtnis 20 Sekunden bis 20 Minuten
 - Aktivierung persönlicher Nutzen
 - Das gefällt mir, so mach ich es auch
 - Große Buchstaben
 - Bis zu 7 Informationen
- Mittelfristige - Gedächtnis einige Tage
- Langzeit - Gedächtnis
 - Assoziative Verankerung
 - Erinnerung persönlicher Nutzen

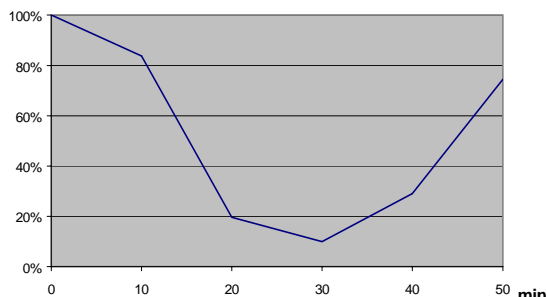
Für ihre Rede ist es wichtig, dass das Kurzzeitgedächtnis angesprochen wird um dann auch Prozesse für das Langzeitgedächtnis bereitzustellen.

Konzentrationsphasen

Da niemand permanent mit einer gleich hohen Leistung aufwarten kann müssen Sie dies einplanen. Sie tragen die Verantwortung, daher planen Sie kurze Aufmerksamkeitsspannen. Berücksichtigen sie gleichermaßen schlechte Zuhörer und schnelle Denker.

Die aktive Aufmerksamkeit beträgt durchschnittl. 17 min.

Konzentration



Aufmerksamkeitskurve flacht ab und steigt zum Ende wieder an.

Wie funktioniert unser Gehirn?

Unser Gehirn ist zwei unterschiedliche ausgeprägte Gehirnhälften unterteilt. Die rechte Gehirnhälfte arbeitet kreativ und bildhaft. Mit der linken Gehirnhälfte können wir alle Fakten- und datenorientierten Organisationen umsetzen. Hier werden Logik, Zahlen, Regeln, Listen, Sprache und die Analyse mit Einzelheiten unterstützt.

Im Laufe unserer Entwicklung insbesondere im Verlauf der schulischen Ausbildung verkümmert jedoch leider die rechte Gehirnhälfte.

Dabei ist es so wichtig das wir in Bildern denken, eine Raumwahrnehmung haben, Farben und Rhythmus erkennen, Einzelteile zusammenfügen sowie große Zusammenhänge planen können.

Um unser Gehirn optimal nutzen zu können, müssen beide Gehirnhälften ihre Funktionen gemeinsam erfüllen. Damit dies funktioniert gibt es auch eine Hauptverbindung über den sogenannten Balken.

Eine besonderst wichtige Komponente, die alle Gehirnfunktionen entscheidend beeinflussen kann, sind die Emotionen. Durch positive Gefühle und harmonische zwischenmenschliche Beziehungen können wir zu gedanklichen Höchstleistungen beflügelt werden. Bei Misstimungen kommt es unter Umständen zu Denkblockaden. Für die emotionalen Reaktionen ist das limbische System im Zentrum unseres Kopfes in Verbindung mit einem Teil des Hirnstammes und dem Zentralkern des Thalamus (Tor des Bewusstseins) verantwortlich.

Linke Gehirnhälfte

- Sprache
- Ratio/Logik
- Analyse/Details
- Regeln/Gesetze
- Wissenschaft
- Mehr männliche Fähigkeiten

Rechte Gehirnhälfte

- Non-verbale Körpersprache
- Gefühle
- Kreativität
- Synthese-Überblick
- Bilder, Visualisierung
- Musik
- Mehr weibliche Fähigkeit

Jede Gehirnhälfte beeinflusst unser Tun und Handel.

Denken

Links

- Logisch, analytisch
- Problemlösend

Rechts

- synthesebildend
- konzeptionell
- Ganzheitlich

Verhalten

Links

- Geplant
- Kontrolliert
- Konservativ

Rechts

- emotional
- kommunikativ
- mitfühlend

Je nach Ausprägung wie wir auf Reize reagieren bzw. welche Sensoren uns geprägt haben unterscheidet man vier Grundtypen von Menschen:

- Visuelle
- Auditive
- Motorische - Kinästhisten (habtisch - Grabscher)
- Emotionale

Diese Menschen Charaktere sprechen ihre eigene Sprache. Dazu bedienen Sie sich ihrer ausgeprägten Sinnesorgane.

Visuell	Auditv	Motorisch Kinästhetisch	Emotional
<ul style="list-style-type: none">• Sie sehen• Sie betrachten• Sie schauen an• Aussicht• Augenmerk	<ul style="list-style-type: none">• Sie hören• Sie beschreiben• Sie erzählen• Sie berühren• Ausdrücken• Fragen	<ul style="list-style-type: none">• Sie fassen an• Langsam angehen• Das Gefühl• Berühren• Greifen• Nachempfinden	<ul style="list-style-type: none">• empfinden• Wellenlänge• Atmosphäre• Gemüt

Wie erkennt man diese Typen und was muss man tun um diese Menschen besser zu erreichen?

Augenbewegungsmodell der Körpersprache

Der visuelle Typ

- lehnt zurück und beugt den Kopf nach hinten
- schaut ab und zu nach oben (leicht rechts vorbei nach oben“)
- und lässt Bilder an sich vorbei laufen und starrt manchmal geradeaus

Lern/Sinnes – Typen

- Tabellen, Schaubilder, Folien
- Visuelle Begriffe verwenden
- Schauen Sie ab und zu nach oben
- Schreiben sie alle Informationen auf
- Richtige Gardarobe
- Die richtige Verpackung
- Lebhaftige Bilder entstehen lassen

Der auditive Typ

- die Augen schauen ab und zu nach unten
- horizontale links und rechts und
- hält den Kopf seitlich geneigt in Telefonhörerhaltung

Verkaufs-Strategien

- Auditive Begriffe verwenden
- Zitieren sie Meinungen anderer Gesprächspartner
- Ändern Sie Ihre Stimmungslage
- Erwähnen Sie von Werbungen im Radio oder Fernsehen
- Telefonkontakt halten
- Geben Sie reichlich Informationen

Der kinästhetische Typ

- schaut nach rechts unten erinnert sich an Gefühle oder Empfindungen,
- beugt den Kopf, den Oberkörper nach vorne und schaut nach unten

Verkaufs-Strategie

- Kinathetische Begriffe verwenden
- Angesicht zu Angesicht verhandeln
- Am Geschen teilhaben lassen
- Erzählen Sie gefühlsbetonte Geschichten über ihr Produkt
- Von Zeit zu Zeit nach unten schauen
- Empfinden Körperkontakt als angenehm z.B. am Ellenbogen berühren
- Geht auf Menschen zu
- Wartet ab , ob ihm die Hand gereicht wird / empfindet Freude dabei

Was kann ich tun, um besser zu reden?

Gestik / Körperhaltung

positiv	Neutral	Negativ
Hände oberhalb Herzhöhe Offen	Hände in der Mitte	Hände unten
Ja-Ebene	Beschreibende Ebene	Nein Ebene

Mimik / Gesichtsausdruck

- Gefühlsreaktion
- Wort u. Gesichtsausdruck müssen passen

Einsatz der Stimme

Nicht

Zu laut oder zu leise

Zu schnell oder zu langsam

Zu hoch oder zu tief

Sondern

Der Situation angemessen

Der Raumgröße / Teilnehmeranzahl

Wichtiges langsam formulieren

Zwischendetails schneller

Heben und senken um Dynamik / Begeisterung rüber zu bringen

Vorteil von betonten Pausen

- Sie wirken ruhig
 - Sie können ausreichend Luft holen
 - Sie strahlen Sicherheit aus (Souveränität) – Sie wirken gelassen
 - Sie können Augenkontakt aufnehmen
 - Sie können ihre Aussage betonen
 - Sie erwecken Spannung und Interesse
 - Sie steuern und lenken die Aufmerksamkeit
-
- Pausen vor Worten machen etwas spannend
 - Pausen nach Worten erhöhen die Wirkung
-
- Kurze Pause Achtungspause ca. 2 Sek.
 - Mittlere Pause Unterstreichungspause
 - Längere Pause Pause höchster Bedeutung

Was kann ich zusätzlich tun, um sicherer zu werden?

- Lesen Sie vor
- Lesen Sie gute Bücher
- Üben Sie Silben lesen. Keine Silben verschlucken
- Üben Sie mit Tonband / Videokamera / Spiegel
- Beachten Sie Moderatoren / Rundfunksprecher
- Müllkiste für sinnlose Wörter / Phrasen (mh, äh, eigentlich, ne...)
- Sprechen Sie zu Hause / Freude nicht nachlässig

Tipps zur Rhetorik / Artikulation / Bewegung / Auftreten

- Kurze Sätze bilden
- Beispiele und Vergleiche bringen
- Wichtiges wiederholen
- Mehr Sie als ich
- Verbale Überleitung bei Vorlagenwechsel
- Sprachlich an passen an Publikum
- Didaktische Reduktion

Ausdrucksstarke Sprach-Melodie

- Sprechtempo variieren
- Lautstärke variieren
- Kein Nuscheln
- Kein nasales Sprechen
- Keine Silben verschlucken

Bewegung im Raum

- Raumposition öfter wechseln
- Rücken nie zum Publikum
- Links vom Bild stehen
- Blickführung durch Zeigen mit der Hand

Auftreten

- Immer Blickkontakt halten
- Feste, aber nicht starre Körperhaltung
- Gestikulieren oder Hände locker vor dem Körper

Die Körpersprache sagt mehr als 1000 Worte!

Etwa 3% der Informationsaufnahme erfolgt über Verbales und 97% über Non-verbale Kanäle (Gefühle Körpersprache, Stimmlage, Tonfall).

Nicht was ich sage ist wichtig, sondern wie ich es sage!

Was sind nonverbale Signale?

Gesichts- und Körpersprache signalisieren das Verhalten des Kunden. (nur Mehrzahl von Signalen - mind. zwei)

Mimik und Gestik im Gespräch

Interesse

- Senken der Augenbrauen
- Seitliche Neigung des Kopfes
- Nicken
- Blickkontakt
- Berührung des Produktes
- Berührung der eigenen Person (am Kopf)
- Vorbeugen des Oberkörpers
- Distanzverringering
- Offene Körperhaltung

Überraschung

- Heben der Augenbrauen
- Weit geöffneter Augen
- Geöffneter Mund
- Zurückziehen des Oberkörpers
- Offene Körperhaltung

Freude

- Heben des Mundwinkel und Wangen
- Geöffneter Mund
- Offene Körperhaltung
- Strahlende Augen

Negative Gefühle

- Falten auf der Nasenwurzel
- Senken der Mundwinkel
- Kopfschütteln
- Geschlossene Körperhaltung
- Weite Distanz



Merke: Die Körpersprache ist die wahre Sprache

Wenn der Gesprächspartner:

- Mit dem Oberkörper nach vorne kommt
- Den Oberkörper nach hinten lehnt
- Die Hand in die Hosentasche steckt
- Den Zeigefinger hebt
- Das Jackett öffnet
- Die Beine übereinander schlägt
 - a) zum Gesprächspartner
 - b) vom Gesprächspartner abgewandt
- Die Augenbrauen hebt
- Sie mit geradem Blick anschaut
- Keinen Blickkontakt mehr hält
- Die Brille hochschiebt
- Die Brille hastig abnimmt
- Kurz an die Nase greift
- Den Mund öffnet
- Das Kinn streichelt

dann bedeutet dies:

- Nähe, Interesse, will unterbrechen
- Abwarten, Entspannung, Ablehnung, Desinteresse
- Festhalten, Locker werden, Entspannung, Arroganz
- Achtung, Belehrung, Tadel
- Zum Anfassen, Entspannung, Sicherheit
- ich bin offen, Aufbau Sympathie
- Ablehnung, Unwillen
- Überraschung, Ungläubig
- Aufmerksamkeit, Interesse
- Desinteresse, Unsicherheit
- Achtung, Aber Hallo, versucht Zeit zu gewinnen
- Ablehnung, Nervosität, Angriff
- Verlegenheit, bin ertappt
- Staunen, Überraschung, Erstaunen
- Wandern, Interesse, nachdenklich, Selbstgefällig

Gedächtnistraining

Dieser Abschnitt soll Ihnen Hilfestellung geben um schneller Informationen etwas zu erfassen, zu filtern und die gespeicherten Informationen schneller abzurufen / zu erinnern. Dabei ist es wichtig die Informationen nicht nur bruchstückhaft wiederzugeben, sondern alles griffbereit zu haben.

Im Abschnitt Neurolinguistische Programmierung wurden bereits die beiden Gehirnhälften besprochen. Diese sind verantwortlich für uns etwas merken und erinnern.

Wie stelle ich es an, das ich mir etwas „besser“ merken kann?

Hierzu bedienen wir uns der **BRAINPOWER** Methode.

B	Bilder, Bunt, Bewegt	Rechte Gehirnhälfte
R	Richtig verknüpfen	
A	Alle Assoziationen + Alle Sinne	
I	Imagination, Fantasie, Kreativität	
N	Nummerieren, Struktur, System, Logik, Worte	Linke Gehirnhälfte
P	Personifizieren, Partizipieren	4 Dimension
O	Objekte austauschen, Platzieren	
W	Weben, nähen, kleben	
E	Einfügen, Stapeln	
R⁴	Real, Romantisch, Rabiart, Ridiculous (lächerlich), grotesk	

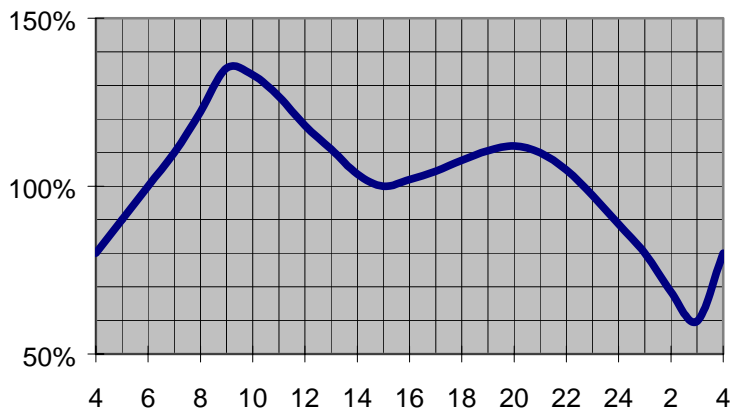
Wichtig ist tauchen Emotional ein, lassen Sie alle Ihre Sinnen freies Spiel.

Wie verhält es sich mit der persönlichen Leistungsfähigkeit?

Eine besondere Triebfeder für unsere Leistungsfähigkeit ist die Motivation. Haben wir ein Ziel vor Augen, dann können wir uns darauf konzentrieren. Es gelingt uns leichter Wahrnehmungen und Eindrücke aufzunehmen. Stress hingegen bremst uns aus. Angst, Hektik, Druck und Misserfolgserwartung führen zu Freisetzung von Stresshormonen die uns blockieren. Es kommt zum Black Out. Zwei der häufigsten hausgemachten Stressfaktoren sind falsches Lernen und falsches Zeitmanagement.

Machen Sie nach spätestens 90 Minuten Lernens eine Pause und entspannen Sie sich. Nutzen Sie auch die richtige Lernzeit.

Leistungskurve



Was bedeutet dies für meine Zeiteinteilung?

Nicht zu unterschätzen sind auch die sogenannten „Zeitdiebe“ (zu viele Telefonate, Besucher, Besprechungen, Papierkram...). Der Schlüssel zum Erfolg liegt im richtigen **Zeitmanagement**. Geben Sie ihren geplanten Aktivitäten eindeutige Prioritäten.

Dazu führen Sie eine ABC-Analyse durch.

- A-Aufgabe wichtig, nicht delegierbar
- B-Aufgabe durchschnittlich wichtig
- C-Aufgabe Routine, Papierkorb

Wert der Tätigkeit		65%	20%	15%
A		B		C
sehr wichtig		wichtig		Kleinkram, Routine
15%	20%	65%	tatsächliche Zeitverschwendung	

Neben dieser Gewichtung können Sie zusätzlich noch dringend als zeitliche Wertung vergeben.

Sicherlich gibt es den ein oder anderen, der eine etwas verschobene Zeitachse, in Abhängigkeit mit seinem Biorhythmus hat. Auch spielt die jeweilige Tagesform eine Rolle, denn nicht jeder Tag verläuft immer gleich.

Bei all dem orientieren Sie sich grob an ihrem persönlichen Muster und vermeiden Sie komplexe Tätigkeiten zu Zeitpunkten, in dem die Leistungskurve auf dem Tiefpunkt sich befindet. Dies gilt selbst verständlich auch für ihre Mitmenschen.

Die Rolle der körperlichen Wohlbefinden

Bei allen Anstrengungen die Sie für Ihren Geist unternehmen, vergessen Sie bitte nicht auch die körperliche Fitness. Benutzen Sie die ABCD-Methode.

A für Arzt.	Hören Sie auf ihren Körper. (ausreichend Schlaf)
B für Bewegung.	Im Stehen ist besser denken und bei leichter Bewegung sind wir geistig leistungsfähiger.
C für Cerebrales Training.	Trainieren Sie immer und überall ihren Geist auch im Urlaub.
D für Diät.	Bestimmte Nahrungsmittel sind sehr förderlich für Gehirnaktivitäten. Andere dagegen eher schädlich. Denken Sie nur an alle die Millionen Gehirnzellen, die bei einem Vollrausch absterben auch bestimmte Enzyme und Vitamine helfen Ihnen.
E für Emotionen.	Wenn Ihr Gefühlsleben in Ordnung ist, sind Sie motiviert etwas zu tun.



Merke: In einem gesundem Körper wohnt ein gesunder Geist!

Richtiges Lernen ist die Basis für einen entsprechen Erfolg in der Schule, in der Aus- u. Weiterbildung, im Studium, im Beruf und im Privaten.

Daher:

1. Lernen für das Leben: Gedächtnis, Phantasie, logisches Denken, körperliche Fähigkeiten, Sinn für Ästhetik und Kommunikation
2. Lernen um Wissen zu erwerben: Die ausreichende breite Allgemeinbildung ist der Schlüssel zu einem lebenslangen Lernen
3. Lernen zu handeln: Man sollte seine Arbeit nicht nur schematisch erledigen, sondern mit unterschiedlichen Situationen, Problemstellungen usw. fertig werden und zur Teamarbeit fähig sein.
4. Lernen zusammenzuleben: Verständnis haben für Mitmenschen, für deren Geschichte, Tradition und geistigen Werte.

Die vier Gedächtnistypen

Semantisches Gedächtnis:	Wissenssystem für Schulwissen, semantisch-grammatische Kenntnisse, Wissen um generelle Zusammenhänge, Fakten
Episodisches Gedächtnis:	Verbindet Zeit, Ort und persönliche, größtenteils singuläre Ereignisse und Erlebnisse aus ihren Erfahrungssatz, bestimmte Fakten
Prozedurales Gedächtnis:	Alles muss zunächst unter bewusster Kontrolle der Handlungs- und Bewegungsabläufe trainiert werden. Danach brauchen Sie nicht mehr überlegen. Die mechanische, motorische und verinnerlichte Fertigkeiten, Handlungsabläufe (Radfahren) sind in „Fleisch und Blut“ übergegangen.
Priming-Gedächtnis:	Erleichtertes Erinnern von ähnlich erlebten Situationen, allgemeine Sinneseindrücken oder früher wahrgenommenen Reizmustern (Zimmerpalme erinnert an letzten Standurlaub)

Es gibt keine einseitig veranlagten Menschen, jedoch kann der ein oder andere Gedächtnistyp stärker ausgeprägt sein. Nutzen Sie daher Ihre Fähigkeiten in Kombination aus. Darüber hinaus bieten Sie sich die nachstehenden Systeme hervorragend dazu an Ihre Merkfähigkeit zu erhöhen.

Ankersysteme

- Fundament - BRAINPOWER
- Zahlen-Form-Bilder-System
- Zahlen-Klang-System
- Brücken-Techniken
- Farben-Zuordnung
- Struktur Technik
 - Klassenbildende Superieren
 - Telefonnummern
 - Strukturieren nach Raummustern
- Alphabet-Systeme
 - Personenzuordnung
- Uhren – Systeme
- Raumsysteme
 - Räume, Orte
 - Mensch, Körper
 - Planeten-System
- Wissens-Systeme

➤ Major Systeme

Es empfiehlt sich in jedem Fall der Einsatz von Mehrfachankern und von festen Punkten, an denen Sie stets sich erinnern und neu aufsetzen können.

Phantasie ist wichtiger als Wissen (Albert Einstein)

Zahlen-Form-Bilder-System

- 1 Kerze
- 2 Paar Schuhe
- 3 Dreizack
- 4 Kleeblatt
- 5 fünf Finger
- 6 Sex
- 7 Sieb
- 8 Achterbahn
- 9 Lasso
- 10 zehn Zehen
- 11 Zwei Türme
- 12 Zwölf Uhr
- 13 Freitag der Dreizehnte
- 14
- 15

Entwerfen Sie ihre eigene ruhig Ihre eigne Systeme oder sogar ein zweites und drittes um flexible zu sein.

Zahlen-Klang-System

Bei dieser Technik benutzen Sie für Erinnerungs-Schlüsselbilder ähnlich klingende phonethische Klangwörter.

- 1 eins Schein
- 2 zwo Floh
- 3 drei Brei
- 4 vier Bier

...

Brücken-Techniken (Eselsbrücken)

Gedächtnis Anker sind wichtig damit Sie nicht durcheinander kommen und den Faden verlieren.

Diese können in Gedichts-Reimform sein. „*Fiebrige Buben Essen Asperin - Deshalb Gesund*“ erinnert an die mit b gekennzeichneten DUR Tonarten.

Als Unterstützung sollten diese auch noch rhythmisch, am besten mit einer für ihren Lerntyp geeigneten Hintergrundmusik skandiert bzw. chanten (Sprechgesang). Dabei muss sich nicht alles perfekt reimen.

Auch einfache Texte eigenen sich um komplexe Anker zu bilden z.B. für chemische Formeln.

C₂H₅-OH

Hallo Ober 5 Helle 2 Cognac

Wollen Sie sich für Mathematische Gleichungen merken, eigenen sich folgende Ersatzbilder:

addieren	Personen etwas geben, anfügen, stapeln
subtrahieren	wegnehmen, abnehmen
multiplizieren	malen
dividieren	brechen, bricht, teilen
Klammer	in eine Kammer stecken, oder mit ein Büroklammer zusammenheften
Wurzel	knochige Baumwurzel, Art zieht Wurzel
x^2	hoch schleudern

Farben-Zuordnung

Tiefe	Schwarz
Höhe	Weiß
Breite	
Größe	Gelb
Umfang/Durchmesser	Braun
Gewicht	Rosa
Fläche	Blau
Anzahl	
Temperatur	Rot
Betrag	Grün

Struktur Technik

Klassenbildende Superieren

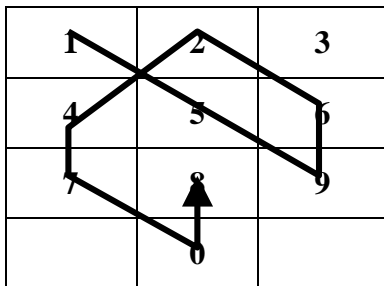
Angenommen Sie wollen einkaufen und haben eine lange unsortierte Liste (Tanken, Kaffee, Putzmittel, Obst, Fleisch, Akkuschauber, Scheibenwischer, Wurst, Käse, Milch, Pinsel, Dübel, Glühbirne, Bleistift...

Sortieren Sie zuerst die Liste, dann verpassen Sie eine Reihenfolge /Ablauf bevor Sie die Begriffe verknüpfen. Entweder benutzen Sie eine alphabethische Reihenfolge der Spalten oder eine Abfahrplan der Geschäfte (Wegeplan). Das gleiche gilt auch für jeweiligen Punkte, bevor Sie einen Marathonstrecke beim Einkaufen zurücklegen.

Baumarkt	Lebensmittel	Schreiwaren	Haushalt	Tankstelle
<i>Dübel</i>	<i>Kaffe</i>	<i>Bleistift</i>	<i>Glühbirne</i>	<i>Tanken</i>
<i>Akkuschauber</i>	<i>Wurst</i>	<i>Pinsel</i>	<i>Putzmittel</i>	<i>Scheibenwischer</i>
	<i>Fleisch</i>			
	<i>Käse</i>			
	<i>Milch</i>			
	<i>Obst</i>			

Telefonnummern

Hier kann es hilfreich sein sich den Bewegungsablauf beim Wählen einzuprägen.



19624708

Strukturieren nach Raummustern

Fotografieren Sie das Bild mit ihren Augen ab. Unterteilen Sie das Bild in 4 gleiche Quadrate und fahren Sie Strukturen / Umriss mit ihrem Finger ab.

Alphabet-Systeme

Uns stehen 26 Buchstaben (Wortanfang) zur Verfügung. Wenn Sie unterschiedliche Themengebiete verwenden können Sie diese mehrfach Nutzen.

- Tiere
- Personen
- Hobbies / Sport
- Beruf
- Computer

Unter Umständen müssen Sie an ein Schlüsselwort jeweils mehrere Begriffe parallel anhängen oder in eine Reihe mehrfach verknüpfen. Hilfreich kann es sein, bei jedem Durchgang das Bild ein zufärben.

1. Durchgang Tannengrün = 1
2. Durchgang Azurblau = 2...

Oder den Regenbogen als Zähler.

Des weiteren lässt sich unser oben Zahlen-Form-System (Kerze, ...Dreizack...) die man nun in die „Hand“ gibt, darauf stellt etc., daran erinnern, das es der x-Durchgang ist.

Abstraktion - das Wesentliche vereinfacht ausgedrückt - spielt eine große Rolle

Personenzuordnung

Buch S. 78

Uhren – Systeme

Wir kennen alle die Uhr mit ihrer Einteilung 1 bis 12 und 13 bis 24. Eine Kombination dieser Reihenfolge mit z.B dem Alphabetschlüssel und Tiernamen oder Personen erweist sich als sehr wirkungsvoll. Wichtig ist, dass Si sich die Tiere auch plastisch vorstellen, also wie es brüllt, schmatzt, faucht oder den Ort (Löwe in der Steppe, Jaguar im Urwald, Uhu bei Nacht...). Eine Erweiterung auf 30 ist durchaus möglich, in dem Sie Bei Z anbauen. Zebra, Zecke, Zitteraal...

Raumsysteme

Räume

Als Feste Bezugseinrichtung eignen sich einfach alles, da es meist immer direkt vor unseren Augen liegt oder **Räume** wie Wohnzimmer, Weg an denen Sie entlang gehen etc.. Aber auch Ihr eigener **Körper** können Sie hervorragend als Ankersystem benutzen.

Mensch

S.88

Beim memorieren berühren Sie zu Anfang die Körperstelle. Ihre Erinnerung tragen Sie so stets griffbereit mit.

Planeten-System

Mein Vetter Erklärt MiR Jeden Samstag UnseRe Neun PLanenten

Merkur Venus Erde Mars Jupiter Saturn Uranus Neptun Pluto

Bild

Wissens-Systeme

(Universalwissensgebiete) Das Wissen der Menschheit verdoppelt sich etwa alle 2 bis 4 Jahre. Um entsprechende Anker zu bilden können Sie aus den verschiedenen Wissensbereichen Themenkomplexen sich geeignete Begriffe herausgreifen.

S.99

Major Systeme

Das Grundkonzept aller Major Systeme besteht darin, die Zahlen 0,1,2, bis 9 zu codieren und merkfähige Schlüsselwörter zu bilden.

Sie können Zahlen-Formen_Systeme nehmen oder eigne Zahlen-Bilder-Systeme entwerfen.

Das ganze funktioniert auch mit Vokalen und Konstanten als Code.

Mind Mapping ®

Sicherlich wissen Sie aus eigener Erfahrung tagtäglich und natürlich während ihrer gesamten Ausbildung haben Sie immer wieder und wieder umfangreiche Notizen zu allem Wissenswerten angefertigt. Mit der Zeit sammelt sich so einiges Wissen in Papierform an, ohne, das es sofort aus ihrem Kopf direkt abrufbar ist.

Mind Map ® greift an dieser Stelle ein. Stellen Sie sich Mind Map ® als ein natürlicher Ausdruck der Art und Weise, wie Ihr Gedächtnis und Ihr Gehirn insgesamt funktionieren. Als eine Art geistige Landkarte, auf der Ihre persönlichen mentalen Netzwerke abbilden können.

Sie sollten:

- Schlüsselwörter unterstreichen
- benutzen Sie unterschiedliche Farben (rot prägt sich besonders gut ein)
- Reduzieren Sie Ihre schriftlichen Aufzeichnungen immer wieder auf ein Minimum z.B. der alte Prüfungs-Pfuschzettel, der immer kleiner wird

Am besten behalten wir die Dinge und Begriffe die

- am Beginn einer Lernperiode aufgenommen werden
- am Ende des Lernprogramms eingeübt werden
- die hervorgehoben sind
- oder in irgend einer Art und Weise mit anderen bedeutsamen Dingen oder Begriffen assoziiert oder verknüpft sind.

Für **Hervorhebung** sollten Sie folgende Überlegungen miteinbeziehen

- Farben, Größe, Dimensionen
- Räumliche Anordnung
- Bilder, Humor, Untertreibung
- Großbuchstaben
- verschiedene Schriftarten

Bei der **Assoziation** helfen

- Linien, Pfeile, Symbole
- Farben, Formen, Größe, Stil
- räumliche Verbindungen

Netzwerk der Denkens

Befreien Sie Ihre Informationen aus dem Gefängnis der linearen Anordnung. Stattdessen sollten Sie Ihre Notizen in Form von Worten, Satzteilen oder Sätzen angeordnet werden, die von einer zentralen geometrischen Figur (Kreis, Dreieck, Quadrat) analog wie Sonnenstrahlen oder wie ein Netzwerkgeflecht ausstrahlt.

- Die Gesetze zur Verbesserung des Gedächtnisses während des Lernens müssen befolgt werden,
- es sollte möglichst einfach und klar gedacht werden, so wie es Kinder und Künstler machen,
- die „Zentralstern- und Netzwerk-Prinzipien“ der Informationstheorie und der allgemeinen Semantik müssen beachtet werden
- und jeder einzelne Mensch muss die Möglichkeit haben, die Information auf die ihm entsprechende einzigartige Weise wiederzugeben.

S 116

S 117

Schnell Lese Tipps

1. Finger über Text ziehen
2. Schlagworte erfassen / filtern
3. Blickwinkel erweitern
Punkt fixieren
drum herum erkennen / lesen

Anhang

Am Telefon nicht die Phrase JA verwenden, wenn sie anrufen:

Klingeln

Gegenüber : Hallo / Name

Ich: Ja hier ist Name

Vermeiden !!!

Und jetzt sind Sie dran!