



Foto: Dr. F. Teutsch - 05992

Wie sage ich es treffend und positiv?

Eine TELOS-Trainerin in vollem Einsatz

Die besseren Worte!

Lernthema 35 | Rhetorik | Band 7



Vorausgeschickt



Die Serie "Rhetorik für Führungskräfte":

Acht verschiedene, aufeinander aufbauende Broschüren mit Fach-Infos, praktischen Tipps, Check-Listen und Arbeitsblättern zur erfolgreicher Kommunikationspsychologie und führungs rhetorik.

Inhalt des vorliegenden Bandes:

Vorausgeschickt	2
Die Serie "Rhetorik für Führungskräfte":.....	2
Inhalt des vorliegenden Bandes:	2
Die besseren Worte	3
Bewusste Kommunikation, bewusstes Verhalten!	4
Diskussionen mit den Kunden	5
Sein oder nicht sein?	6
Wortfallen vermeiden!	7
Lebendige Sprache!	8
Wir benutzen lieber Verben, als Substantive	8
Wir sprechen lieber „aktiv“ als „passiv“	9
Positive Sprache!	10
Wie wir den Negativballast aus unseren Aussagen werfen	10
Wir befreien unsere Sprache von Kummer und Not	11
Wie wir Stacheldrahtausdrücke vermeiden	12
Sichere Sprache!	13
Wir verkaufen Möglichkeiten statt Unmöglichkeiten	13
Wir verkaufen Sicherheiten statt Möglichkeiten.....	14
Wie wir uns in "entnebelter" Sprache ausdrücken	15
Wir sprechen konkret und präzise.....	16
Gemeinsame Sprache!	17
Wie wir „Sie“- und „Ich“-Botschaften mischen	17
Reden, um gehört zu werden!	18



Urheberrechte

Titel, Texte, Inhalte und Ideen dieser und aller anderen verteilten Unterlagen sind ausschließlich der persönlichen und privaten Nutzung der einzelnen Empfänger vorbehalten und dürfen keinen anderen Personen zugänglich gemacht werden. Kopieren, Veröffentlichung und anderweitige Nutzung – auch auszugsweise – ist ausdrücklich untersagt. Alle Rechte liegen, soweit nicht anders vermerkt, bei TELOS. Bilder: © Dr. Teutsch, Bozen. Alle Informationen und Daten haben lediglich Beispielcharakter, alle Angaben erfolgen ohne Gewähr.

Kontakt

TELOS

Institut für Psychologie & Wirtschaft
I-39100 Bozen, Brennerstraße 43
Tel.: 0471 3015 77
info@telos-training.com
www.telos-training.com



Telos Bozen

Der Autor

Dr. Elmar Teutsch. Psychologe, Psychotherapeut, Unternehmenscoach. Gründer des Instituts für Psychologie und Wirtschaft TELOS. Seit 40 Jahren in der Wirtschaft tätig. Firmenberater und Trainer für Weiterbildung und Personalentwicklung. Psychotherapeut für Einzelpersonen und Gruppen. Eingetragen in den Berufsverbänden in Österreich und Italien, im Therapeutenalbum und in der Journalistenkammer. Mitglied der Deutschen Gesellschaft für Kommunikationsforschung. Experimentelle Psychologie (Prof. Ivo Kohler), Kommunikationspsychologie (Prof. Reinhard Tausch, Hamburg), Gestalttherapie (Leland Johnson, Gestalt-Institute of Houston), Traumatherapie und EMDR (Francine Shapiro, New York). Langjährige Berufserfahrung als Geschäftsführer einer internationalen Werbeagentur und mit Fotografie, Bühne und TV. Zahlreiche Beiträge in Büchern, Fachzeitschriften, Radio und Fernsehen. Eigene Sendereihe bei der staatlichen Radio Televisione Italiana, Autor der Rubrik „Die andere Seite“ in einer Wochenzeitschrift, Seminarleiter für den World Council for Psychotherapy.

Hinweis

Da die jeweiligen Beiträge auf einen sehr knappen Platz zugeschnitten sind, können die Themen nur stark vereinfacht dargestellt werden. Die gebührende Ausführlichkeit und wissenschaftliche Genauigkeit muss daher zwangsläufig der Darstellungsform weichen. Unser Angebot richtet sich auch aus diesen Gründen ausschließlich an physisch wie psychisch gesunde Menschen. Als Hörer / Empfänger dieser Unterlagen handeln Sie ausschließlich in völliger Eigenverantwortung: Sie sind für alle Ihre Handlungen zu jeder Zeit selbst verantwortlich und werden frei entscheiden, ob und wie Sie an den jeweils vorgeschlagenen Übungseinheiten mitmachen und ob und welche Teile der Inhalte Sie wie aufnehmen. Tonbeiträge wie Unterlagen stellen weder psychologische Beratung noch Psychotherapie dar und können eine solche auch nicht ersetzen: wenn Sie öfters oder längerfristig an psychischen Problemen oder Störungen leiden, oder das Gefühl haben, professionelle Hilfe zu benötigen, wenden Sie sich bitte an einen Psychologen / Psychotherapeuten.



Unsere Reihe „Homelearning“: www.telos-training.com/ueber-uns/publikationen/homelearning/

Die hier vorgestellten Übungen stammen aus unseren Jahresgruppen

„Freitagsrunde“ www.telos-training.com/psychologie/seminare-vortraege-psychologie/freitagsrunde/
und „Veränderung“ www.telos-training.com/psychologie/seminare-vortraege-psychologie/veraenderung/

Die besseren Worte



Foto: Dr.:E.Teutsch – IMG_0861b

Worum geht es bei Streit? Welche Kommunikation, welches Verhalten setzen wir ein? Schattenspiel bei einem TELOS-Training

Bewusste Kommunikation, bewusstes Verhalten!

Manche mögen's heiß...

Woran liegt es, dass wir mit manchen Leuten blendend zurechtkommen und mit anderen überhaupt nicht? Am Wetter, am Föhn? An unserer momentanen Laune? An Verdauungsbeschwerden? Was sollten wir wohl besser verdauen?

Oder hängt es gar nicht von der Tagesform ab? Sind es doch immer wieder die selben Leute, mit denen wir uns "gut verstehen" und die selben, mit denen wir nicht "klar kommen"? Wer ist daran schuld? Jeweils die Anderen?

Oder können wir selbst entscheiden, WIE wir kommunizieren, WIE wir uns Anderen gegenüber verhalten? Indem wir beispielweise unsere Kommunikationsfähigkeiten und unser Verhaltensrepertoire gezielt ausbauen, trainieren, überprüfen und schließlich bewusst einsetzen?!

Die Bandbreite der möglichen Verhaltensweisen ist unterschiedlich groß, unterschiedlich flexibel und beweglich. Menschen mit einer größeren Bandbreite können sich anders auf ihr Gegenüber einstellen.

Nicht der Andere: wir selbst!

Schuldzuweisungen oder Klagen über diese Verhältnisse bringen uns nichts; wir wollen Abhilfe schaffen! Unangenehme Telefon-Typen können wir nicht umkrempeln! Und wir müssen uns ernsthaft fragen, ob es nicht an mir selbst gelegen hat, dass die Gespräche einen derartigen Verlauf genommen haben.

Achten Sie auf Signale, ob etwas falsch läuft!! Überprüfen Sie, was Sie in Ihrer Ansprache verbessern können. Suchen Sie keine Entschuldigen oder die Schuld bei Ihrem Gegenüber!!

Ich erweitere mein Handlungsrepertoire!

Abhilfe schaffen heißt auch, die eigenen Fähigkeiten so zu verbessern, dass Sie auch schwierige Situationen souverän meistern können!

Wenn uns als einziges Werkzeug ein Hammer zur Verfügung steht,
tendieren wir dazu, alles unter dem Gesichtspunkt zu betrachten,
ob es sich in die Wand schlagen lässt.

Diskussionen mit den Kunden



Sie sind ein kompetenter, professioneller Gesprächspartner, aber niemals Besserwisser! Jede Meinung ist gleichwertig. Auch die jedes einzelnen Kunden. Und genauso die Ihre. Aus demselben Grund beginnen erfahrene Verkäufer ihre Sätze nie mit Wörtern wie

Nein ...

Falsch ...

Aber ...

Auch wenn Sie inhaltlich mit der Äußerung des Kunden nicht einverstanden sind, lassen Sie ihn als Mensch gelten und machen Sie ihn nicht nieder! Stattdessen verwenden Sie Formulierungen, die dem Teilnehmer das Gefühl geben, mit seinem Beitrag willkommen zu sein und die sein Selbstwertgefühl nicht verletzen, sondern stärken:

Ja, ...

Richtig, ...

Genau, ...

Nach einem solchen Satzanfang können Sie ohne weitere „Verletzungsgefahr“ inhaltlich Ihr Fachwissen anbringen. Zum Beispiel so:

Ja, dies ist eine sehr interessante Möglichkeit, die Sache zu sehen.
Dazu gehört dann auch die Frage, wie...

Richtig, dies ist eine oft gehörte und durchaus begründete Meinung.
Besonders interessant dabei ist, dass ...

Genau, dies ist sicher ein wichtiger Punkt.
Und dazu kommt, dass ...

Dasselbe gilt für Floskeln wie:

Sie müssen ...

Sie müssen nur ...

Sie müssen einfach ...

Besser sind Aufforderungen, einmal einen anderen Blickwinkel einzunehmen, sozusagen „probehaltbar“ einmal eine neue Perspektive:

Wie geht es Ihnen mit einer solchen Formulierung: ?

Schauen wir einmal, ob wir die Sache auch so sehen können ...

Versuchen wir einmal

Wie klingt das für Sie: ?

Je mehr Sie auf Ihrer Meinung gegen eine andere beharren, desto eher werden Ihre Gesprächspartner das Gefühl bekommen, nicht mit jemandem zu sprechen, der als Fachmann wirklich Bescheid weiß und über den Dingen steht, sondern mit einem unsympathischen, rechthaberischen Besserwisser, der lediglich seine Unsicherheit zu überspielen versucht!



Sein oder nicht sein?



Artwork: TELOS – 03807

Sie entscheiden über die Wirkung Ihrer Worte!

Was Sie lieber nicht sagen sollten

- 💣 *Leider können wir nicht ...*
- 💣 *Da müssen Sie mal ...*
- 💣 *Sie müssen schon entschuldigen ...*
- 💣 *Das hätten Sie mir doch gleich sagen können!*
- 💣 *Da haben Sie mich falsch verstanden*
- 💣 *Das stimmt nicht*
- 💣 *Sie müssen einsehen, dass Sie nicht der einzige Kunde sind*
- 💣 *Ich versuche gerade, Ihnen zu erklären...*
- 💣 *Unmöglich, das geht nicht!*
- 💣 *Das kann ich mir überhaupt nicht vorstellen*
- 💣 *Versprechen kann ich Ihnen nichts*
- 💣 *Sie müssen sich eben gedulden, bis es soweit ist*
- 💣 *Ich werde es mal weitergeben*
- 💣 *Sie sind der erste, der das beanstandet*
- 💣 *Das ist doch nicht mein Fehler*
- 💣 *Daran sind Sie doch selber Schuld*
- 💣 *Da kann ich Ihnen keine Auskunft geben*
- 💣 *Das beste Produkt, ein phantastisches Angebot, ...*
- 💣 *Könnte, würde, vielleicht, eventuell, wäre, eigentlich,*

Was Sie stattdessen sagen können

Bitte

Für **MÜSSEN** können Sie fast immer **BITTE** verwenden, z.B.: *Da müssen Sie zum Schalter gehen ...* Besser: *Gehen Sie bitte zum Schalter ...*

Danke

Bedanken Sie sich für gute und „schlechte“ Informationen: *„Danke für diesen Hinweis, so können wir darauf reagieren“* *„Vielen Dank, dass Sie sich die Zeit genommen haben ...“*

Wissen

„Das weiß ich nicht, das kann ich ihnen nicht beantworten ...“ *„das ist eine Frage für unsere Produktspezialisten, ich erkundige mich gerne für Sie und rufe Sie umgehend an / sende Ihnen die Informationen zu.“*

Willkommen

Das kann ich sehr gut verstehen / es ist verständlich, dass Sie so verärgert sind / das erledige ich doch gerne für Sie / welche Frage kann ich Ihnen dazu noch beantworten?

Bei Fragen zu Ihrem Vertrag hilft Ihnen gerne unsere Hotline. Sie erreichen uns von Mo - Fr in der Zeit von 08.00 - 20.00 Uhr unter der Tel.-Nr. 040 - 633 10 666

Unseren Direktservice für Produktinformationen erreichen Sie Mo-Sa von 08.00-20.00 Uhr unter der gebührenfreien Rufnummer 0130 / 7890 (keine Kontoinformationen!)

Unser Geschäft ist geöffnet Mo-Fr ... und Sa ... Sie können gerne jederzeit wieder zu uns kommen / wir beraten Sie gerne wieder ...

Lebendige Sprache!

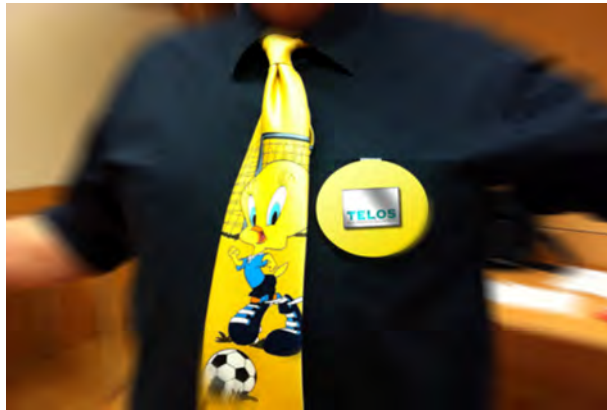


Foto: Dr. M. Gasser IMG_5120cv

Aus einem TELOS-Training

Wir benutzen lieber Verben, als Substantive

Ich möchte Ihnen mein Dank zum Ausdruck bringen	Ich danke Ihnen
Ich muss Ihnen zuerst einige Fragen stellen	Zuerst frage ich Sie hierzu:
Ich gebe Ihnen hier die Beschreibung, die das Funktionieren des Systems erklärt.	Ich beschreibe Ihnen, wie das System funktioniert!
Unser Mitarbeiter wird gern eine Vorführung dieses Gerätes auf sich	Mein Kollege, Herr... führt das Gerät gern vor!
Es liegt nicht in unseren Absichten, zu einer Herabsetzung unsere Preise überzugehen!	Wir beabsichtigen nicht, unsere Preise herabzusetzen
Wann glauben Sie, Ihre Bezahlung zu tätigen ... ?	Wann werden Sie bezahlen?
Es hat sich bei unserer Lieferung leider eine Verspätung ergeben	Unsere Lieferung ist leider verspätet!
Wollen Sie Ihre Unterschrift hier eintragen?	So, hier bitte unterschreiben...
Wir unterbreiten ihnen folgenden Lösungsvorschlag	Wir schlagen Ihnen folgende Lösung vor:
Da ist mir ein Irrtum unterlaufen	Da habe ich mich geirrt
Voglio esprimerle i miei ringraziamenti	La ringrazio
Devo prima porLe qualche domanda	Posso prima chiederle...
Le do la descrizione di come funziona il sistema	Le faccio vedere come funziona il sistema
Il nostro collaboratore le darà una dimostrazione del funzionamento dell'apparecchio	Il mio collega le farà vedere come funziona l'apparecchio

Alter Satz

Neuer Satz (ab heute!)

	✍️
	✍️









Foto: Dr. E. Teutsch B5093

Aus einem TELOS-Training

Wir sprechen lieber „aktiv“ als „passiv“

Das Angebot wird augenblicklich von unserer Kalkulation vorbereitet!	Unsere Kalkulationsabteilung bereitet jetzt das Angebot vor
Diese Möglichkeiten werden in unserem Firmenlabor untersucht	Unser Firmenlabor untersucht diese Möglichkeiten
Ihr Vorschlag wird der Firmenleitung unterbreitet werden	Ich bespreche Ihren Vorschlag mit der Firmenleitung
Diese Ausführung wird von vielen unserer Kunden geschätzt	Viele Kunden schätzen diese Ausführung!
Sie können sich darauf verlassen, dass von meiner Firma pünktlich geliefert wird!	Meine Firma liefert pünktlich. Darauf können Sie sich verlassen!
Dieser Verpackungsentwurf wurde durch eine Jury in Monte Carlo als wertvoll ausgezeichnet	Eine Jury in Monte Carlo zeichnete diese Verpackung als wertvoll aus
Es werden von uns im nächsten Jahr mehr Besucher erwartet	Wir erwarten im nächsten Jahr mehr Besucher!
Ihr Problem wurde von unserer Qualitätskontrollabteilung eingehend untersucht	Unsere Qualitätsabteilung kontrollierte Ihr Problem eingehend
Das Paket wird Ihnen von unserer Filiale sofort zugeschickt	Unsere Filiale schickt Ihnen sofort das Paket

Alter Satz	Neuer Satz (ab heute!)
	
	
	
	
	
	

Positive Sprache!



Foto: Dr. E. Teutsch - 02253b

Aus unserer Symbolbibliothek

Wie wir den Negativballast aus unseren Aussagen werfen

Ach, ich habe keinen Grund zum Klagen	Es geht mir ausgezeichnet! Ihnen auch?
Ich habe nichts dagegen	Dieser Vorschlag gefällt mir gut!
Ich erwarte nicht mehr als...	Nun, ich werde wahrscheinlich ...erreichen!
Wenn, nichts dazwischen kommt, werden wir heuer noch ...	Für diesen Sommer haben wir ... geplant!
Kein Problem	Das mache ich gern für Sie
Ich sehe da keine Probleme	Aber selbstverständlich sogar!
Ich zweifle eigentlich nicht daran	Ich erwarte es mit Sicherheit!
Diese Produkt ist nicht schlecht!	Dieses Produkt ist ausgezeichnet!
Sie werden diese Entscheidung nicht bedauern!	Sie werden sich noch lange über Ihre Entscheidung freuen!
Mit diesem Gerät werden Sie keine Probleme haben!	Dieses, Gerät wird immer zu Ihrer vollsten Zufriedenheit funktionieren!
Non mi lamento	Benissimo, grazie!
Non ho nulla in contrario	Mi sembra un'ottima proposta
Salvo imprevisti quest'estate faremo...	Quest'estate abbiamo previsto di....
Non vedo alcun problema	Ma certo, volentieri!
Non ho dubbi!	Ne sono certo!
Questo prodotto non è male	E' un ottimo prodotto!
Non se ne pentirà	Sarà soddisfatto della Sua decisione
Con questo apparecchio non avrà più problemi	Ne rimarrà certamente contento!

Alter Satz

Neuer Satz (ab heute!)



Foto: Dr. E. Teutsch IMG_3633b

Aus unserer Symbolbibliothek

Wie wir Kaktusausdrücke vermeiden

Da verstehen Sie mich falsch!	Ich habe mich falsch ausgedrückt!
Einspruch! Ich kann Ihnen das Gegenteil beweisen!	Ich verstehe Ihren Standpunkt! Können wir noch einige zusätzliche Aspekte untersuchen
Sie vertreten da eine längst überholte Auffassung!	Sie haben recht! Bis vor einigen Jahren war es so.
Ich verstehe nicht, dass sie so etwas glauben können!	Ich verstehe Sie! Bis vor einiger Zeit war auch ich dieser Meinung!
Seien Sie doch nun einmal ehrlich, Herr...	DIES ERSATZLOS STREICHEN!!
Was Sie da sagen, basiert auf einem weit verbreiteten Missverständnis!	Was Sie da sagen ist interessant! Ich höre dies eigentlich recht selten
Diesen Einwand kann ich glücklicherweise gleich beseitigen!"	Dies ist eine berechtigte Frage. Wir finden bestimmt gemeinsam eine Antwort.
Das glauben Sie natürlich nicht wirklich!	Ich verstehe, warum Sie dies glauben. Als aufgeschlossener Kunde verstehen Sie deshalb auch usw.
Mi ha capito male!	Chiedo scusa, non mi sono spiegato/a bene
No, e posso dimostrarle il contrario	Capisco il suo punto di vista! Ci conviene a considerare insieme ancora alcuni aspetti
Il suo è un punto di vista superato da tempo	Ha ragione! Fino a qualche anno era effettivamente così
Non capisco come faccia a credere a queste cose	La capisco benissimo! Fino a poco tempo fa la pensavo così anch'io
Siamo sinceri, Signor...	NON SI DICE MAI !!!
Quello che ha appena detto è frutto di un diffuso malinteso	Quello che dice è interessante! Non l'avevo mai sentito prima
Per fortuna posso dimostrale il contrario	La sua domanda è lecita. Insieme troveremo una risposta
Non dirà sul serio!	Capisco il suo punto di vista. Come cliente ben informato, certamente Lei comprenderà che...

Alter Satz

Neuer Satz (ab heute!)



Gemeinsame Sprache!



Foto: Dr. E. Teutsch - 4918

Aus einem TELOS-Training

Wie wir „Sie“- und „Ich“-Botschaften mischen

Unsere neue Konfiguration bringt Ihnen Zeitgewinn.	Sie werden mit der neuen Konfiguration Zeit gewinnen.
Unsere Geräte haben eine längere Lebensdauer.	Sie werden diese Geräte länger als bisher nutzen können
Wir haben einen Kundendienst, der Tag und Nacht einsatzbereit ist.	Sie haben unseren Kundendienst Tag und Nacht zur Verfügung
Ich schicke mein Angebot noch vor dem kommenden Dienstag!	Sie werden mein Angebot schon am kommenden Dienstag erhalten
Wir vertreten eine kundenfreundliche Politik!	Sie werden unsere Politik als sehr freundlich erfahren
Was ist Ihr Problem?	Wie kann ich Ihnen bei der Lösung dieser Frage helfen?
Ihre Berechnung stimmt nicht ganz?	Ich komme zu einem etwas anderen Ergebnis. Wollen wir einmal vergleichen?
Sie verstehen mich falsch	Entschuldigen Sie, ich habe mich nicht klar ausgedrückt ... !
La nostra nuova configurazione le sarà utile	Lei guadagnerà tempo con la nostra nuova configurazione
I nostri apparecchi hanno una durata molto lunga	Potrà utilizzare l'apparecchio per molto tempo
Abbiamo un servizio clienti attivo 24 ore su 24	Ha a disposizione il nostro servizio clienti 24 ore al giorno
Le invio la mia proposta entro martedì prossimo	Avrà la mia proposta già entro martedì prossimo
Come scusi? Che cosa ha detto?	Scusi, mi è sfuggita la Sua ultima frase
Qual è il suo problema?	Come posso aiutarla a risolvere la questione?
Il suo calcolo non è esatto	Mi risulta una cifra diversa. Vogliamo controllare assieme?
Alter Satz	Neuer Satz (ab heute!)



Reden, um gehört zu werden!



Foto: Dr. E. Teutsch – 82460019bfnh

Wie schaffen wir es, unsere Zuhörer so zu fesseln, dass sie unseren Argumenten folgen?

Bei einem Rhetorikkurs in Berlin: Schnappschuss einer Sportgruppe in der damaligen Ostzone

Hier noch einige Zitate zum Thema:

**Werte und Einstellungen sind als Gefühle im Bauch gespeichert.
Erfolgreiche Kommunikation erfolgt daher über die emotionale Schiene.**

© Dr. Elmar Teutsch (* 1949), Südtiroler Psychologe und Psychotherapeut.

Quelle: „Psychologie der Kommunikation“, TELOS – Institut für Psychologie & Wirtschaft

Bei einem Vortrag denkt nach Minuten sowieso jeder nur noch an Sex.

Sigmund Freud, (1856 - 1939), österreichischer Psychiater und Begründer der Psychoanalyse

Eine Rede anzuhören ist oft schwerer, als sie zu halten.

Peter Sirius, (1858 - 1913), deutscher Dichter und Aphoristiker

Auch ich wünsche Ihnen erfolgreiche Arbeit mit diesen Übungsblättern. Und wenn Sie Ihre kommunikativen Fähigkeiten noch stärker ausbauen wollen und gezielter und erfolgreicher einsetzen – dann holen Sie sich professionelle Hilfe in einem persönlichen Coaching mit dem Autor dieser Unterlagen. Rufen Sie uns doch einfach an!

Herzlichst, Ihre Mag. Magdalena Gasser
Institutsleitung – Coaching - Konfliktberatung

Unsere Reihe „Homelearning“: www.telos-training.com/ueber-uns/publikationen/homelearning/

Die hier vorgestellten Übungen stammen aus unseren Jahresgruppen

„Freitagsrunde“ www.telos-training.com/psychologie/seminare-vortraege-psychologie/freitagsrunde/

und „Veränderung“ www.telos-training.com/psychologie/seminare-vortraege-psychologie/veraenderung/