

[BLA-BLA-BLA... oder doch lieber klare Rhetorik?](#)

von [Brunhilde Fischer](#) | 04.05.2021



In Zeiten, in denen das gesprochene und geschriebene Wort enorm an Bedeutung und Deutung gewonnen hat, ist es um so wichtiger, sich mit Zielen und Botschaften unserer Aussagen zu beschäftigen.

Sie haben sicher auch schon mal den Satz gehört: „Der ist rhetorisch aber gut drauf. Der kann toll reden“. Meist wird Rhetorik gleich gestellt mit „vor Publikum oder einer Versammlung von Menschen Reden halten können“. Gerade in der aktuellen, etwas sensiblen Zeit, werden wir in den Medien von solchen Reden überschüttet, besonders von Persönlichkeiten, die speziell darauf geschult wurden, Menschen überzeugen zu wollen oder zu müssen – mit fesselnden Ausschmückungen, Bildersprache und ausführlichen Worten.

Doch Rhetorik geht viel weiter. Sie betrifft uns alle, wir alle benutzen sie bereits in allen Lebensbereichen - privat wie beruflich, bewusst oder unbewusst. Und sie berührt uns alle – irgendwie!

Doch was bedeutet Rhetorik?

Der Begriff Rhetorik beschreibt die „Kunst zu reden“ (griech.), somit die Fähigkeit des Menschen, seine Mitmenschen von seinen Absichten oder Ansichten zu überzeugen oder auch deren Tun zu beeinflussen. Dazu erfolgt jede Kommunikation auf zwei Ebenen:

Der rationalen, sachlichen Inhaltsebene (was ich wörtlich sage; der Ausdruck meiner Gedanken)

und

Der emotionalen Beziehungsebene (was ich dir gegenüber empfinde; Ausdruck meiner Verhaltenssprache durch Emotionen, Erwartungen, Ängsten und Sympathien)

Kommunikationsmittel der Rhetorik

Die Rhetorik des Menschen bedient sich dem wichtigen zwischenmenschlichen Kommunikationsmittel Körpersprache, um das gesprochene Wort den Zuhörern zu verdeutlichen. Dabei umfasst die Körpersprache nicht nur Mimik und Gestik, sondern zählt auch

- Bewegungen,
- Haltung,
- Handlung,
- Atmung oder
- Tonfall

zu seinen Elementen. Die Körpersprache lässt unser Gegenüber oftmals mehr erkennen, als uns lieb ist und übermittelt auch unbewusst Gedankengänge, Ängste, Wünsche oder das Innenleben einer Person. Daher wirken körpersprachliche Ausdrücke ins Unterbewusstsein unserer Mitmenschen, weshalb bei unpassender Haltung und Wortsprache, Ablehnung der Zuhörer hervorgerufen werden kann. Manchmal wundern wir uns über anders erwartete Reaktionen des Gegenübers. Lassen Sie dann das Gespräch Revue passieren und überlegen Sie: habe ich gelächelt, war mein Gesichtsausdruck eher angespannt, wie war meine Körperhaltung, habe ich dem Gesprächspartner in die Augen geschaut und in welchem Ton habe ich gesprochen? Die Körpersprache hat eine größere Wirkung als wir uns das oft vorstellen und wir sollten bewusster damit umgehen.

Die Mimik

Ein Element unserer Körpersprache umfasst unsere Mimik – eines unserer ausdruckstärksten Körpersignale.



<https://emotionen-lesen-lernen.de/koerpersprache-deuten-lernen>

Jeder Mensch auf dieser Welt wird mit den 7 Basisemotionen Wut, Ekel, Verachtung, Freude, Trauer, Angst und Überraschung geboren. Diese Emotionen sind vollständig kulturunabhängig, auf der ganzen Welt gleich und genetisch in uns verankert. Sie sind starke Elemente unserer Kommunikation, die uns unsere Gefühle ausdrücken lassen und unserem Gesprächspartner unsere emotionale Gefühlslage darlegen. Im Laufe der Zeit lernen wir diese Basisemotionen zu kontrollieren und gezielt einzusetzen. Jedoch lassen sie sich niemals vollständig unterdrücken, da sie als Ausdrucksform psychosomatischer Reaktionen unseres Nervensystems gelten. Sie kennen die Situation, wenn Sie sich bei Ekel schütteln müssen oder bei Angst das Adrenalin in die Adern fließt. Es fällt auf, dass es nur zwei positive Basisemotionen gibt: die Freude und die Überraschung. Schade, denn davon bräuchten wir oft viel mehr!

Die Gestik



"Daumen hoch" (pixabay)

Auch unsere Körperhaltung verrät über die Gestik unsere Gefühle und Einstellungen, wobei dies nur in geringem Ausmaß durch den Menschen kontrollierbar ist. So lassen sich in dieser Form

- Sicherheit / Unsicherheit
- Souveränität / Unsicherheit
- Schüchternheit / Dominanz
- Aufmerksamkeit / Langeweile
- Interesse / Desinteresse

erkennen. Die Gestik wird vor allem zur Untermalung des verbalen Inhaltes genutzt. So bedeuteten Fingerspiele oftmals Nervosität, ein erhobener Zeigefinger Achtung oder der Daumen, als wichtigster Finger steht für Dominanz (Gefällt mir, Gefällt mir nicht). Wenn Ihnen z. B. jemand mit verschränkten Armen gegenübersteht, seine Daumen dabei aber nach oben zeigen, so ist diese Person höchstwahrscheinlich dominant. In der Erziehung haben wir ganz oft den Zeigefinger entgegengestreckt bekommen. Verstärkt um die Worte „Nein, nicht, das darfst Du nicht“ wird deutlich, was diese Gestik bezwecken soll. Auch ob die getätigte Aussage wahr oder falsch ist, lässt sich anhand der Beobachtungen der Gestik erkennen.

Rhetorische Hilfsmittel

Wir haben bisher erkannt, dass die Körpersprache und die wörtliche Sprache, also was und wie wir etwas sagen und uns dabei verhalten, wichtige Elemente in der Rhetorik sind. Gerade in unserer Dienstleistungsbranche, der Hotellerie und Gastronomie, können diese trainiert werden. Kleinigkeiten bewirken hier schon viel im Umgang mit unseren Gästen und Mitmenschen und tragen zu einem positiven Miteinander bei.

Aber neben der Gefühlsebene gibt es auch Techniken, die uns bei einer erfolgreichen Kommunikation unterstützen. Für Mitarbeiter im Verkauf (z. B. Service, Rezeption) eignen sich hier besonders die verschiedenen Fragetechniken, um an wichtige Informationen zu kommen und zur Zufriedenheit der Gäste beizutragen.

Fragetechniken

Art der Frage	Beispiel	Hintergrund
---------------	----------	-------------

Die offene Frage	„Was kann ich für Sie tun?“	<ul style="list-style-type: none"> • viele Informationen erhalten • Bedarf ermitteln • Zeit gewinnen
Die geschlossene Frage	„Ist das in Ordnung für Sie?“	<ul style="list-style-type: none"> • Entscheidung herbeiführen • Klarheit schaffen
Die Alternativfrage	„Sollen wir morgen um 15.00 Uhr oder am Freitag um 10.00 Uhr telefonieren?“	<ul style="list-style-type: none"> • Entscheidung herbeiführen • manipulativ einsetzbar
Die Gegenfrage / Analysefrage	„Was genau meinen Sie mit...? „Was genau verstehen Sie unter...?“ „Wie soll ich das verstehen?“ „Wie müsste das genau sein?“ „Wie meinen Sie das?“	<ul style="list-style-type: none"> • Hintergrundinformationen herausfinden • Gesprächspartner muss seine Aussagen präzisieren
Die Suggestivfrage	„Sie sind doch sicher meiner Meinung?“	<ul style="list-style-type: none"> • Das Gegenüber zur Zustimmung zu verleiten
Die Kontrollfrage	„Was sagen Sie dazu?“ „Ist es das was Sie wollen?“ „Wie finden Sie das?“ „Wie gefällt Ihnen mein Vorschlag?“ „Wie sehen Sie das?“	<ul style="list-style-type: none"> • Bedarf ermitteln • Zufriedenheitsermittlung
Die rhetorische Frage	„Ist das nicht eine herrliche Aussicht...?“	<ul style="list-style-type: none"> • Pausenfüller • Möglichkeit ins Gespräch zu kommen
Die motivierende Frage	„Was sagen Sie als Experte (als Stammgast etc.) dazu?“	<ul style="list-style-type: none"> • Gesprächspartner motivieren und positionieren • anregen • schmeicheln

Argumentatives Sprechen

Möchten Sie Ziele erreichen, hängt die Wirkung Ihrer Aussage immer von der Klarheit und Schlüssigkeit Ihrer Argumente ab. Dies bedeutet, dass Sie bei Ihrer Vorbereitung sowohl einen Redeplan mit Argumenten (Reihenfolge/Methoden) als auch Ihre Redeziele festlegen sollten.

Stellen Sie sich hierbei immer die Frage „Was möchte ich meinen Zuhörern/Kollegen/Chef übermitteln?“ und „Wie möchte ich dies erreichen?“.

Logische Kette – chronologische Kette

Um nun in Ihren Argumenten überzeugen zu können, bedarf es einer klaren Vorgehensweise. In der Literatur ist hier von der „Logischen Kette“ oder „Chronologischen Kette“ zur Lösungsfindung und **Zielerreichung** zu lesen:

Diese beinhaltet 5 Schritte:

1. Wir wollen ein **ZIEL** erreichen
2. Was müssen wir dabei berücksichtigen (Fakten, Alternativen, mögliche Probleme bei der Umsetzung, was

benötigen wir dazu usw.) = **ARGUMENTE**

3. Machen Sie Ihrem Gegenüber Vorschläge („... wenn Sie dies bedenken...“) = **ARGUMENTE**

4. „... dann können wir nämlich ...“, „... dann ergeben sich folgende Vorteile...“ = **ARGUMENTE**

5. Es ergibt sich die Konsequenz = **ZIEL**



Argumentation (pixabay)

Kompromiss-Findung

Um dagegen einen Kompromiss mit Ihrem Gesprächspartner zu finden, denken Sie an folgendes Kompromiss-Schema, welches unbedingt eine gegliederte Darstellung des Konflikts als auch eine Begründung des Vermittlungsvorschlags bedarf:

1. Darstellung seiner Position Person A: = **ARGUMENTE**
2. Darstellung seiner Position Person B: = **ARGUMENTE**
3. Vorschlag für einen Kompromiss = **ZIEL**
4. Weiterentwicklung des Kompromisses = **ARGUMENTE**
5. Fazit bzw. das daraus abgeleitete Ergebnis = **ZIEL**

Wie Sie sehen, ist die Rhetorik ein breites Feld und umfasst unsere gesamte Kommunikation und somit auch die Wirkung auf andere.

Und nun heißt es üben, üben, üben, um die Rhetorik im Sprachgebrauch bewusst und gezielt anzuwenden.

Herzlichst

Ihre

Brunhilde Fischer (Co-Autorin: Laura Teichmann)

Über den Autor



[Brunhilde Fischer](#)

Brunhilde Fischers Schwerpunkte sind: Positionierung, Marketing, Warenwirtschaft, Sales, Finanzplanung, Personalmanagement, Pricing, Qualitätsmanagement, systemische Beratung & Coaching

[> Alle Blogbeiträge dieses Autors](#)

Brunhilde Fischer eine E-Mail senden

[brunhilde.fischer \[at\] unternehmer-manufaktur.de](mailto:brunhilde.fischer@unternehmer-manufaktur.de)

Source URL: <https://www.unternehmermanufaktur.com/blog/blablabla-oder-doch-lieber-rhetorik>