

Besser kommunizieren in allen Lebenslagen

»Was bedeutet es, wie er da sitzt? Es heißt: Lass das Vögelchen mal kommen.« Wer bei einem Vortrag von Rolf H. Ruhleder mit verschränkten Armen zuhört, muss damit rechnen, vorgeführt zu werden. Auch wer in der letzten Reihe steht und eine Hand in der Hosentasche hat, kann plötzlich angesprochen werden: »Nehmen Sie mal die Hand aus dem Maschinenraum« heißt es dann. Und schaut jemand in die Luft, während er Freiwillige sucht, sagt der Rhetorik-Trainer: »War Ihr Vater Flieger?«

In seiner Trainerrolle versteht er sich als Clown: »So darf ich Ihnen sagen, was ich von Ihnen halte. Wer sagt Ihnen denn noch, wie Sie auf andere wirken, wenn nicht ich?«, erläuterte der Bad Harzburger Ende Januar den über 400 Zuhörern im Kongressaal der IHK. Und ergänzte: »Seit in der Wirtschaftswoche stand, dass ich Deutschlands härtester Trainer bin, bin ich ein harter Typ geworden.«

»Besser kommunizieren in allen Lebenslagen«, so hieß das Vortragsthema der Gemeinschaftsveranstaltung der Union Kaufmännischer Verein und des Marketing-Clubs Braunschweig.

Seinen ersten Rat verpackte der Verkaufstrainer in ein Spiel. »Sagen Sie schnell zehn mal hintereinander Blut«, bat er einen Zuhörer. Dann fragte er: Was trinkt der Vampir? Antwort: Blut. Auf die nächste Frage, bei welcher Ampelfarbe

»Mindestens 51 Prozent des Erfolgs hängt von Äußerlichkeiten ab«

er losgehe, antwortete der Befragte dann prompt: Rot. Die Lehre daraus: »Wenn Sie am Ende des Verkaufsgesprächs jemanden



Der »Papst des höheren Managements« Rolf H. Ruhleder, der in Bad Harzburg ein Management-Institut betreibt, wird in den Medien als Deutschlands härtester und teuerster Rhetorik- und Verkaufstrainer bezeichnet. Ruhleder schreckt nicht davor zurück, Ministern, Politikern und Unternehmern auf schmerzhafteste Art den Spiegel vorzuhalten.

Foto: Jörg Scheibe

bringen können, fünf mal Ja zu sagen, wird er die zielgerichtete Abschlussfrage auch mit Ja beantworten, wenn er unentschlossen ist. Das ist die Trägheit des Gehirns.«

Kurz darauf formulierte Ruhleder sein Credo: »Höchstens 49 Prozent des Erfolgs basieren auf Fachwissen. 51 Prozent hängen von Äußerlichkeiten ab. Es kommt nicht darauf an, was Sie sagen, sondern nur, wie Sie auftreten, sich verkaufen und mit anderen sprechen.«

Ein Wort wie ‚aber‘ ist negativ besetzt und daher zu vermeiden. Einwände in Gesprächen sollten stets als Frage formuliert werden.

»Durch einen Einwand wird jemand bloßgestellt. Sagen Sie stattdessen, wenn Sie etwas anzweifeln: ‚Ich bin überrascht.‘ Oder fragen Sie: ‚Von wann ist denn die Zahl?‘« Ein weiterer Rat: »Verwenden Sie Ich-Botschaften. Sagen Sie nicht: ‚Darum geht es nicht‘, sondern ‚Mir geht es um Folgendes.‘ Möchten Sie etwas korrigieren, sagen Sie nicht: ‚Ich sehe das anders‘, sondern: ‚Aus meiner Sicht...‘, und dann kommt die Korrektur.« Entscheidend sei, für eine angenehme Atmosphäre zu sorgen, damit der Gesprächspartner nicht negativ reagiere. Auch ein Satz wie ‚Da haben Sie mich falsch verstanden‘ sei deshalb fehl am Platz. Die bessere Formulierung laute: ‚Ich habe mich missverständlich ausgedrückt.‘

»Eine zu leise Stimme signalisiert mangelndes Führungswissen«

Rednern riet der Rhetorik-Trainer, Otto-Normalverbraucher-Einstiege wie »Ich freue mich, hier zu sein« zu vermeiden. Effektvoller sei, mit einer rhetorischen Frage oder einer Provokation zu beginnen. Da Menschen Bildhaftes am besten verarbeiten und behalten können, sollten während des Vortrages Hilfsmittel eingesetzt werden, um in Erinnerung zu bleiben. Sicherheit strahlt man aus, wenn man zunächst einen Blick in die Runde wirft und dann immer wieder Blickkontakt hält, wenn man aufrecht steht und mit angemessener Lautstärke spricht: »Wenn Sie schon nichts zu sagen haben, dann wenigstens in der richtigen Lautstärke.«

»Zwischen Selbst- und Fremdeinschätzung liegen Welten«

Eine zu leise Stimme signalisiert fehlende Führungseigenschaften.« Den Beginn und das Ende der Rede sollte man auswendig lernen. Denn der erste Eindruck ist entscheidend. Der letzte bleibt. »Neulich begann jemand eine Rede mit den Worten: ‚Leider wurde mir kein Overhead-Projektor zur Verfügung gestellt.‘ Ein anderer sagte: ‚In der mir zur Verfügung

So werden Sie schlagfertiger!

Die Gegenfrage - die Kaiserin der Dialektik

6 Methoden, die Sie bei aggressiven Fragen immer einsetzen können

1. Wie darf ich Ihre Frage verstehen?
2. Wie bitte?
3. Wie meinen Sie das?
4. Wie komme n gerade Sie auf diese Frage?
5. Darf ich diese Frage zurücknehmen?
6. Meinen Sie „dies“ oder „das“?

stehenden Zeit kann ich nur...‘ – so etwas ist katastrophal.«

Seine Empfehlung: Die Hand auf Grußhöhe heben, um zu signalisieren, dass ich grüßen möchte.

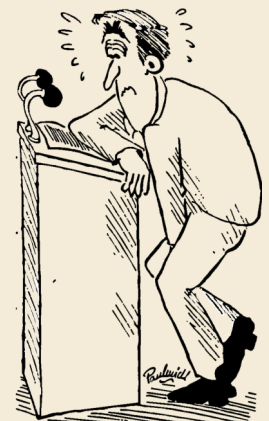
Am Rande seines Vortrages gab Rolf H. Ruhleder einige Etikettetipps – etwa zur Begrüßung: »In Deutschland grüßt der Ranghöhere den Rang-niedereren mit Handschlag. Wie kann ich mit der peinlichen Situation umgehen, wenn ich nicht weiß, ob der andere mich grüßen möchte?«

Wie man startet, so liegt man im Rennen, resümierte er. Laufe etwas schief, sollte man das indes nicht überbewerten. Und: »Etikette heißt auch, den anderen »versehentlich« nicht merken zu lassen, dass ich es besser weiß.« *völjh*

Die 7 Regeln um in allen Situationen Sicherheit auszustrahlen

So werden Sie sicherer!

1. Standort einnehmen und Blick in die Runde werfen
2. Blickkontakt halten
3. Aufrechte Körperhaltung
4. Positive Gestik
5. Positive Mimik
6. Lautstärke halten und Modulation
7. Beginn und Ende der Ausführungen Auswendig lernen



Begleitet von provokanten Sprüchen am laufenden Band, brachte Ruhleder den über 400 Teilnehmern bei, wie sich »Negatives positiv« ausdrücken lässt. Unser Bild (v. l.): Norbert Gabrysch (Marketing-Club), Rolf H. Ruhleder und Adalbert Wandt (Union Kaufmännischer Verein).

Foto: Hübner