In Zusammenarbeit mit

Osterberg-Institut
der Karl Kübel Stiftung

sh:z das medienhaus

Erlebnisvortrag am 10. März in Flensburg

Themen aus der Lebens- wie der Berufswelt stehen im Mittelpunkt der landesweiten Bildungskooperation „Fit fürs (Berufs-)Leben“ von Osterberg-Institut und Schleswig-Holsteinischem Zeitungsverlag (sh:z). „Sprachmagie: Mit Sprache zaubern“ ist der Titel des nächsten Erlebnisvortrags dieser Reihe am Dienstag, 10. März, im Konferenzraum in der sh:z-Zentrale an der Fördestraße 20, 24 944 Flensburg. Referent für die Zauberei mit der Sprache ist Dr. Stefan Goes, der auch die nebenstehenden Texte verfasst hat. Die Gäste erwartet am 10. März wieder die bewährte Mischung aus Vortrag und interaktiven Übungselementen. Eine rege Beteiligung ist erwünscht!

Die Veranstaltung beginnt um 19 Uhr und dauert rund zwei Stunden. Die Teilnahme ist kostenfrei – wie immer bei der Reihe „Fit fürs (Berufs-) Leben“. Allerdings ist wegen der begrenzten Teilnehmerzahl eine vorherige Anmeldung per E-Mail unter der Adresse info@osterberginstitut.de unbedingt erforderlich.

Wer das Thema Sprachmagie näher erkunden möchte, hat dazu zum Beispiel Gelegenheit in dem Seminar „Lingua-systemische Gesprächsanalyse und -steuerung“ (23. – 24. März) oder „Sprachmagie für Fortgeschrittene“ (14. – 15. Oktober). Nähere Informationen und Anmeldungen sind beim Osterberg-Institut möglich.

Literaturtipps

> **Paul Ekman:** Telling Lies (dt: „Ich weiß, dass du lügst“); 2011

> **Erving Goffman:** The Presentation of Self in Everyday Life (dt. Wir alle spielen Theater), 1959

> **Klaus Mackowiak:** Grammatik ohne Grauen, 1999

> **Dieter E. Zimmer:** So kommt der Mensch zur Sprache, 1986

Unsere Partner

Osterberg-Institut und Karl Kübel Stiftung

Das Osterberg-Institut in Niederkleveez in der Holsteinischen Schweiz ist eine Bildungseinrichtung der Karl Kübel Stiftung, die Bildungs- und Entwicklungsarbeit im In- und Ausland betreibt. Das Institut bietet Qualifizierungen für den privaten wie für den beruflichen Bereich an. Die Seminare und Weiterbildungen zielen stets zugleich auf berufliche Kompetenzerweiterung und persönliches Wachstum. Nähere Informationen gibt es unter Tel. 0 45 23/ 99 29-0 sowie im Internet unter der Adresse www.osterberg-institut.de

Mit der Sprache zaubern lernen

Was Menschen fühlen und denken, lässt sich mit einiger Übung aus dem ermitteln, was sie sagen – oder eben lieber verschweigen

Stellen Sie sich vor, Sie könnten aus der Kommunikation Ihres Gegenübers Informationen ziehen, von denen diese Person nicht einmal weiß, dass sie sie liefert. Stellen Sie sich vor, Sie könnten so sprechen, dass Ihr Gesprächspartner fühlt, was Sie beabsichtigen, denkt, worauf Sie abzielen, und vielleicht sogar so handelt, wie Sie wollen. Geht nicht? Und wenn, ist es unethisch, manipulativ und garstig? Oder Gold wert?

Erst einmal zum Thema: „Geht nicht“? Natürlich geht das. Sie haben gerade vermutlich etwas gefühlt. Befremden, Verlockung oder – nichts. Befremden, wenn Sie hohe ethische Wertvorstellungen haben und vertreten; Verlockung, wenn Sie vielleicht zuerst an Ihren eigenen Vorteil gedacht haben. Und Sie haben nichts gefühlt, wenn Sie sehr rational veranlagt sind. Sie haben auf jeden Fall etwas gedacht: „Was ist das schon wieder für eine seltsame Idee?“ „Alter Wein in neuen Schläuchen!“ oder auch „Will ich haben!“.

Stünde ich Ihnen gegenüber, könnte ich mit ziemlicher Sicherheit darauf schließen, in welche Richtung Sie gedacht und gefühlt haben, ohne dass Sie den Mund aufgemacht hätten. Nur Menschen, die es gewohnt sind, ihre Gefühle vollkommen zu verbergen, werden schwer zu lesen sein. Alle anderen geben deutliche Signale. Erving Goffman nannte das schon 1959 „Körperausdruck“, im Gegensatz zur willentlich übermittelten „Körpersprache“. Ein zeitgenössischer Meisterforscher in diesem Bereich ist Paul Ekman; im Wesentlichen auf seinen Erkenntnissen beruht die Krimiserie „Lie to me“, die Sie vielleicht im Fernsehen verfolgt haben.

FOTOLIA

Was Menschen fühlen und denken, lässt sich mit offenen Augen und konsequenter Übung einschätzen. Es lässt sich noch leichter aus dem ermitteln, was sie sagen – oder nicht sagen. Das sogenannte „beredte Schweigen“ hat große Tradition in Asien und, wen sollte es wundern, auch in Norddeutschland. Es hat mit Zurückhaltung und Gelassenheit zu tun. Hier erfahren wir häufig eine Menge aus dem nicht Gesagten und aus der Stelle der Pausen im Gespräch.

Wenn Menschen Worte benutzen (was ja meist der Fall ist), kommen diese aus „ihrer Welt“, also aus ihrer Wirklichkeit. Ein Aspekt sind die Schlüsselwörter (siehe „Sprachtipps“). Weitere Aspekte sind etwa die sprachlichen Bilder oder Gefühls- und Denklandschaften, die andere mit ihren Sätzen vor Ihnen ausbreiten. Nehmen Sie zwei unterschiedliche „Geschichten“, die ein und denselben Sachverhalt beschreiben – ein Paar erklärt, wie es seinen Urlaub gerne verbringt:

A: „Also letztes Jahr, da waren wir ja auf der Aida, aber das war uns doch etwa zu rummelig. Diese Saison werden wir auf der Silver Cloud reisen. Da stimmt dann auch der Personalschlüssel.“

B: „Wir verbringen den Sommer gerne auf dem Meer.“

Sie sehen die Leute fast vor sich: wortreiche Selbstdarstellung oder hanseatische Zurückhaltung. Sie haben die Wahl, mit wem Sie sich lieber unterhalten. Auf jeden Fall liefert Paar A mehr Anknüpfungspunkte.

„Kommunikation gelingt am ehesten, wenn Sie an die Lebenswirklichkeit Ihres Gesprächspartners anknüpfen.“

Die ersten Schritte auf dem Weg zum Sprachmagier sind also das Beobachten und Zuhören. Kommen wir zum Sprechen. Es gibt drei Grundsätze, an die es sich zu halten gilt:

1. Sprache folgt klaren Regeln, die jede/jeder (un)bewusst kennt.
2. Menschen denken und entscheiden systemisch, das heißt in Abhängigkeit verschiedener, sogenannter Systeme wie etwa Familie, Werte, Freunde, Kollegen oder „Umstände“.
3. Die meisten Menschen entscheiden impulsiv emotional und überprüfen die Entscheidung anhand rationaler Argumente.

Aus diesen drei Grundsätzen ergeben sich die Aufgaben für den Sprachmagier: Lernen Sie Ihre Sprache neu! Finden Sie heraus, welche Wörter, Sätze und Fragen in welcher Situation besonders wirksam sind. Vielleicht scheitern Sie selbst von Zeit zu Zeit mit bestimmten kommunikativen Versuchen. Es könnte sich lohnen zu überlegen, was da bei den anderen nicht gut ankam. Auf der anderen Seite sind Sie ja mindestens genauso oft auch erfolgreich. Finden Sie heraus, woran das liegt.

Ein Beispiel zum Thema „Regeln“: Sie haben sicher schon erlebt, dass Sie mit Argumenten überhäuft werden, sobald Sie bei einem Vorschlag nicht sofort begeistert „Ja!“ schreien. Vielleicht verlieren Sie den Überblick, fühlen sich „zugetextet“ oder werden sogar – einfach aus Prinzip – störrisch. Was vermutlich besser auf Sie wirkt: wenn man Sie einbezieht, nach Ihrer Meinung fragt und Sie eventuell dadurch überzeugt, dass man Ihre eigenen Argumente klug hinterfragt. Sie können dann selbst entscheiden, was Sie wollen.

Kommunikation gelingt am ehesten, wenn Sie an die Lebenswirklichkeit Ihres Gesprächspartners anknüpfen. Beispiel: Erschöpfte Menschen, die seit Monaten im „roten Bereich“ arbeiten und sich nicht beschweren, motivieren Sie nicht mit Durchhalteparolen zum Weitermachen. Denen bieten Sie sinnvollerweise Entlastung an oder zumindest eine überzeugende Perspektive.

Abschließend noch ein Hinweis zum Thema „Gefühle“: Sie sind dann besonders erfolgreich, wenn Sie in Bildern und Geschichten denken und sprechen, die die gewünschten Gefühle beim Gegenüber auslösen.

Vergleichen Sie:

A: „Der Kühlschrank ist ja ganz leer! Wer hat das denn alles in sich reingeschlungen?! Frank, Karin: Los, anziehen, ihr müsst dann eben jetzt einkaufen, bevor die Läden schließen! Mann!“ Was wir sehen: Gierige Menschen, die heimlich den Inhalt des Kühlschranks in sich hinein stopfen, bis er gähnend leer ist. Und dann Frank und Karin, denen befohlen wird, sofort einkaufen zu gehen. Vorwurf, Schuld, Zwang, Stress. Das macht keinen Spaß. Vielleicht lieber so:

B: „Alter Schwede, im Kühlschrank kriege ich ja ein Echo hin! Da hatte aber einer Appetit! Frank oder Karin, habt ihr eventuell Zeit, noch schnell zum Supermarkt zu flitzen? Dann hätten wir heute Abend was zu essen.“

Der Lübecker Stefan Goes hat zum Thema Gesprächsanalyse und Gesprächssteuerung promoviert. Er ist selbstständiger Personal- und Organisationsentwickler mit den Schwerpunkten Mitarbeiterführung, Teamentwicklung und Konfliktsupervision. Er lehrt zusätzlich an der Fachhochschule Lübeck. Wenn er mit Menschen arbeitet, ist sein Ziel, sie aus ihrer Persönlichkeit heraus zu stärken.

Richtige Worte – Sprachtipps zum Ausprobieren

Aus der Werkzeugkiste der Sprachmagie stehen zwei hochwirksame Zaubermittel parat: die Schlüsselwörter und die Interjektionen.

> **Schlüsselwörter:** Was tun Schlüssel? Sie öffnen Verschlossenes und geben Zugang zu Neuem. Genau dies tun Schlüsselwörter auch. Ihr Schlüsselbart besteht aus mindestens einer gedanklichen Verbindung (Assoziation) und mindestens einem Gefühl. Zum Beispiel liefert das Wort „Budget“ Verbindungen aus zu Geld, Mittel oder Vorgabe. Damit werden Gefühle wie Sicherheit, Enge, Freiheit, Ohnmacht oder Aggression ausgelöst.

Was würde sich ändern, wenn Sie oder Ihre Gesprächspartnerin statt „Budget“ eines der folgenden Synonyme (Wörter mit gleicher Bedeutung) verwenden würden? „Rahmen“ zum Beispiel, „Möglichkeiten“, „Mittel“ oder auch „Grenzen“

Probieren Sie es gleich einmal aus: Welche Verbindungen, welche Gefühle löst das Wort „Konzept“ aus? Und wie sieht es bei „Kontrolle“ aus? Zwei Ergebnisse sind sehr wahrscheinlich: Sie werden erstens eine ganze Menge gedanklicher Verbindungen gefunden haben, die zweitens ganz unterschiedliche Gefühle auslösen können.

Und genau das ist der Punkt: Was ein Mensch assoziiert, hängt von vielen Faktoren ab, wie etwa Persönlichkeit, Werte, Ausbildung, Erfahrung, Rolle oder Macht. Was ein Mensch fühlt, hängt ebenfalls von Faktoren wie den eben genannten ab und zusätzlich sehr stark von der aktuellen Situation, den Zielen sowie den Vorannahmen und Erwartungen.

Je besser Sie also Ihre Gesprächspartner kennen oder sich in sie hinein versetzen, desto eher wählen Sie das Schlüsselwort, welches die Tür zum richtigen Raum öffnet: Verlangen, Schmerz, Sorge, Angst, Gier, Sicherheit, Freude, Abenteuer.

Achten Sie doch die nächsten zwei Wochen einmal darauf, wie Sie und Ihre Gesprächspartner auf unterschiedliche Wörter reagieren und probieren Sie etwas Neues aus.

> **Interjektionen (oder auch „Dazwischenwürfe“):**

Wie bringen Sie eine Partie Golf oder ein Handballspiel durcheinander? Wie bringt man jemanden am besten aus dem Konzept oder dringt in seinen Monolog ein? Richtig: Indem man etwas ins Spiel wirft. Einen Ball oder ein einziges Wort. Nichts anderes sind die sogenannten Interjektionen (lat. „Einwürfe“ oder „Dazwischenwürfe“). Immer geht:

M-m. Ääh. Ja. Ach. OK. So.

Und zwar mit steigender, schwebender oder sinkender Stimmmelodie. Testen Sie es selbst, zwischen diesen drei Betonungen liegen Welten. Kontextabhängig werden Sie auch schon einmal spezifischere Wörter verwendet haben, so wie etwa tatsächlich, nein, oha, unglaublich.

Diese Interjektionen dienen nicht nur der Verwirrung, sondern können auch sehr gut benutzt werden, um das Rederecht zu übernehmen. Das geht ganz einfach, indem Sie von der Intonation höflicher, interessierter Rückmeldesignale wie „mhm“ oder „jaha“ übergehen zu der Intonation für Rederechtbeanspruchung wie „m“, oder einem sehr kurzen „ja“. Binnen kurzer Zeit werden Sie die Gelegenheit erhalten, einen eigenen Gesprächsbeitrag zu lancieren.

Hören Sie in den nächsten zwei Wochen ganz genau hin; Sie werden merken, wie jedes Gespräch durch diese kleinen Wörter gesteuert wird. Und probieren Sie es einmal aus, es macht Spaß!