

– Das BAK-++-Konzept –

mehr Wirkung erzielen durch eine treffsichere sowie stimmig-passende Wortwahl und einen typgerechten Ausdruck

Ich beginne mit dem Zitat bzw. der Geschichte einer Kollegin(*). Diese Erzählung hat mir sehr gut gefallen und ich vermute, dass diese auch noch tatsächlich genau so passiert ist. Ich selbst erlebe diese und viele sehr ähnliche Situationen sehr häufig und nahezu täglich in unterschiedlichen Kontexten und Branchen und auch auf verschiedenen Hierarchie-Ebenen bei meinen Gesprächspartnern und Klienten (vor dem Training):

Am Schluss eines Meetings meldet sich Bruno M. zu Wort. Er senkt den Blick auf den Boden und sagt mit fader Stimme: ""Ich möchte nur noch eine Frage stellen: Haben wir eigentlich noch genügend Mittel, um das Projekt XY zu bezahlen?" Während des Sprechens hielt Bruno die Arme unter dem Tisch verschränkt. Der Körper wirkte eingefallen.

Könnte Bruno diesen Einstieg in einer Videoaufzeichnung betrachten, würde er vermutlich selbst erkennen, dass seine Frage mit vielen unnötigen Abschwächungen gekoppelt war: Zuerst die Konjunktivformulierung "Ich möchte", statt: "Ich habe noch eine Frage". Der mangelnde Blickkontakt und die leise Stimme schwächen die Aussage zusätzlich ab. Die Zurückhaltung wird nicht nur durch die "zurückgenommene", drucklose Stimme, sondern auch noch durch die fehlende Gestik, die eingefallene Körperhaltung abgeschwächt. Es ist erstaunlich, wie wenig sich die Menschen bewusst sind, dass Aussagen nur deshalb nicht überzeugen oder falsch verstanden werden, weil sie abgeschwächt wurden und die Wirkung des nonverbalen Verhaltens, der Stimme oder der Formulierung den Überzeugungsprozess enorm beeinflusst.

Was ist nun „BAK ++“ und warum kann dies eine absolut hilfreiche Unterstützung in Ihrer Alltags-Kommunikation sein? Wie bereits am Beispiel zu sehen, „geschieht“ Kommunikation nicht immer auf besonders förderliche Weise. Welche Möglichkeiten der „Verwässerung“ und unkonkreter Unklarheiten es außerdem gibt, dazu erfahren Sie weiter unten mehr. Als einfache und wirksame Art des Trainings speziell für Wortwahl und Ausdruck habe ich „BAK++“ entwickelt, das folgende Elemente in sich vereint:

| | |
|------------|---|
| B = | Bildhaft, denn unser Gehirn „denkt“ in Bildern und diese bleiben viel leichter und v.a. auch über längere Zeit haften. |
| A = | Aktiv im Gegensatz zu „passiv“ (z.B.: „es wurde angeordnet“). Das sagt auch schon alles zur Wirkung, finde ich. |
| K = | Konkret versus unkonkret, denn nur Konkretes bringt echtes und wirksames Handeln hervor! |
| + = | positiv (anstelle von negativ), damit Menschen einen entsprechenden Handlungsimpuls bekommen und motiviert sind, aktiv zu werden. Denn auch hier gilt die Hirnphysiologie: Unser Hirn tut sich schwer mit dem Begriff „nicht“ |
| + = | wertschätzend, denn auch dies unterstützt die so wichtige Zusammenarbeit zwischen unterschiedlichen Menschen auf ganz besondere Weise |

* QUELLE: www.rhetorik.ch

Im Rahmen dieses Artikels beleuchte ich beide Seiten auf möglichst praktische und anschauliche Weise:

- ⇒ Die vielen abschwächenden Worte und Begriffe, in denen wir meistens sehr gut geübt sind, da wir diese sprachliche Seite besser „trainiert“ haben und daran gewöhnt sind.
- ⇒ Dann erfahren Sie auch die vielen praktischen und einfach umsetzbaren Elemente von „BAK++“, incl. einiger Trainingsvorschläge für Ihren Alltag.

Zunächst schauen wir uns die herausfordernde Seite der „Abschwächungen“ an – ganz im Sinne des Spruches: „Der wahre Gottesfreund kennt die Argumente des Teufels“ ☺.

Es gibt eine ganze „Armee“ unterschiedlichster verbaler Abschwächungstechniken und kein Mensch ist ganz davor gefeit! Prüfen Sie sich beim Lesen selbst: Welche davon sind Ihre eigenen „LieblingsBegriffe“? Ich finde es immer wieder ganz erstaunlich, wie intensiv diese Formulierungen unsere Botschaften beeinträchtigen. Noch faszinierender ist allerdings, dass nach meinen Beobachtungen in den meisten Fällen eine genau dazu passende INNERE HALTUNG bzw. Überzeugung bei den Sprechern vorhanden ist. Doch bevor wir auf diesen Aspekt eingehen, stelle ich Ihnen hier die nach meiner Erfahrung häufigsten „Abschwächungen“ oder auch „Weichmacher“ vor:

1. Einzelne Worte, die die Wirkung des Gesagten abschwächen:

Darunter verstehe ich folgende Worte: "Eigentlich, vielleicht, ein bisschen, ein wenig, scheinbar, vermutlich, nur, mal, irgendwie und relativ".

Im Alltag sicher häufiger zu hören: "Es ist relativ warm." - Ist es nun warm oder kalt? Es fehlt die Relativierung zu einem Bezugspunkt. Besonders fallen mir solche vagen Formulierungen bei Politikern auf, die sich vermutlich nicht gerne festlegen. Es lohnt sich, diese Weichspüler gezielt zu eliminieren.

Weiterhin benutzen viele Redner so genannte "Füll- oder Flicklaute". Damit werden Denkpausen akustisch begleitet, beispielsweise mit "Also, Aeh, Gell, Ähm, Aaaaahm, usw..".

2. Der Konjunktiv:

Der Konjunktiv ist eine wichtige grammatikalische Form, um etwas in höflicher Weise auszudrücken. Im beruflichen Alltag führt dies häufig dazu, dass der Sprecher konkrete Fakten abschwächt. Dazu einige-Beispiele aus dem Alltag:

"Ich möchte Sie vorstellen" oder "Ich möchte Herrn Meier noch danken (oder: den Dank aussprechen)". Sehr häufig erlebe ich auch diese Variante: „Ich möchte Sie hiermit herzlich begrüßen“. Der Sprechende glaubt vermutlich, die zurückhaltende Möglichkeitsform sei diplomatischer oder auch bescheidener.

Deshalb auch gleich einige Anregungen und konkrete Lösungsvorschläge:

Die Anregung: Nehmen Sie (ab heute!) bei jeder öffentlichen Rede, bei Radio- und Fernsehsendungen wahr, wie Menschen mit dem Konjunktiv und anderen „Weichmachern“ umgehen, damit SIE diese dann umgehen können ☺

Die Lösungsvorschläge: Weshalb begrüßen wir die Gäste bzw. danken wir dem Redner nicht direkt?

„Herzlich willkommen zum heutigen Vortrag – schön, dass Sie da sind!“ und
"Herr Meier ich danke Ihnen für diesen aufschlussreichen Vortrag!"

Statt: "Ich hätte da noch einen Vorschlag."

Sagen Sie: „Ich schlage Ihnen konkret vor ...“

Statt: „Könnten wir das nicht so machen?“

Lieber: „Meine Idee ist folgende,..... Was meinen Sie dazu?“

3. Die vorgeschalteten "Weichmacher":

Unnötig sind alle vorgeschalteten Abschwächungen, wie:

"Ich will mal sagen ..." oder auch:

"Ohne zu lügen muss ich Ihnen sagen, dass ..."

Auch die Formulierung: "Normalerweise würde ich behaupten", zählt zu den vorgeschalteten Weichmachern und enthält außerdem noch einen Konjunktiv.

4. Worte und Sätze, die die Kompetenz mildern:

Zahlreiche einzelne Worte und ganze Sätze mildern die Kompetenz des Sprechers, weil sie mit abschwächenden Worten und Konjunktiv-Formulierungen gekoppelt sind. Einige Beispiele verdeutlichen dies: "Ich wollte nur mal fragen, ob das doch nicht machbar wäre". Oder: "Die Idee scheint mir irgendwie gut."

Worte, die mir hier immer wieder auffallen: „Kurz, ein bisschen, ein wenig, nur, eigentlich, meine Wenigkeit, ganz schnell mal eben,....“

5. Entschuldigungen & Rechtfertigungen:

Entschuldigungen verdeutlichen, dass jemand die Schuld von sich weisen muss:

"Ich weiß nicht genau, ob meine Bemerkung richtig aufgefasst wird ..."

„Das Protokoll hätte ich ja gemacht, wenn ich die nötigen Informationen dazu gehabt hätte.“

6. Unnötige Abschlussfragen:

Ganz erstaunlich ist auch, wie Abschlussbemerkungen oder Abschlussfragen ein gutes Argument abschwächen können. Beispielsweise: "Ist Ihnen mein Vorschlag zu kompliziert?" "Überzeugt Sie mein Argument nicht?"

Die These "Es gibt keine dummen Fragen, es gibt nur dumme Antworten!" trifft leider nicht immer zu. Es gibt tatsächlich ungeschickte Fragen. Dazu gehören die unnötigen Abschlussfragen, welche das eigene Argument abschwächen. Die Frage lenkt die Gedanken auf das Negative, auf Bedenken. Somit schwächt der Sprecher die eigene Argumentationskette.

7. **Abschwächende nonverbale Signale:**

Wer (dauerhaft bzw. über längere Zeit) den Augenkontakt meidet, wer die Gestik blockiert oder unruhig bis fahrig gestikuliert, schwächt seine Aussage genauso ab, wie derjenige, der übertrieben viel gestikuliert. Allerdings besteht in Mitteleuropa keine allzu große Gefahr für Gestik-Übertreibungen.

8. **Auch Verallgemeinerungen sind Abschwächungen:**

Verallgemeinerungen wie, "nie, immer, alle, keiner" können wir mit konkreten Aussagen ersetzen z.B.: "Heute, nächstes Jahr, am Wochenende.
Nennen wir deshalb auch konkrete Namen, wenn wir Menschen ansprechen:
„Renate und Fritz".

Einen weiteren Aspekt, der mich dazu gebracht hat, das BAK++-Konzept zu entwickeln, ist das Entstehen und v.a. der Umgang mit WIDERSTAND, egal in welcher Form er auch immer auftritt. Widerstand führt in den meisten Fällen zu mehr Widerstand (leise oder laut; aktiv oder passiv). Zum Glück gilt dies allerdings genauso umgekehrt: Kooperation führt genauso zu mehr Kooperation! Denn als Menschen sind uns einige Dinge gemeinsam, bei aller Unterschiedlichkeit: Wir wollen unseren positiven Beitrag leisten!

Sie erhalten hier viele konkrete Beispiele, wie sich Widerstand in verbaler und non-verbaler Weise äußern kann. Damit Sie auch gleich in die Übung und die Veränderung kommen, erhalten Sie gleichzeitig Vorschläge, was Sie konkret gegen Widerstand machen können:

| WIDERSTAND | KOOPERATION |
|---|--|
| Überwiegend | NON-VERBAL: |
| Körperhaltung: ablehnend (verschränkte Arme, hochnäsiger, von oben herab, seitlicher Stand) | Offen und zugewandt |
| Kein bzw. abschätziger Blickkontakt Abweisender Blickkontakt | Partnerschaftlich auf Augenhöhe, freundlich, lächeln (je nach Thema) |
| Durchdringend anstarren | Blickkontakt halten, Raum lassen bzw. Raum geben zum „wegschauen“ |
| Nicht begrüßen | Persönlich begrüßen, einige Worte „Small-Talk“ und Interesse zeigen. Wertschätzung zeigen. |
| Gleich zur Sache kommen | Vorlauf zum „ankommen“ geben |
| Keinen (oder einen schlechten) Platz anbieten | Angemessene Sitz-, Stehpositionen (auf Augenhöhe) anbieten |
| Allen außer dem „Gast“ ein Getränk anbieten | Alle Gäste, Besucher, Teilnehmer mit „offenen Armen“ empfangen und gleich behandeln |
| Mit Fingern auf Tisch trommeln, auf Uhr oder in die Luft, aus dem Fenster schauen, gähnen, mit Handy spielen, Zeitung lesen, Mails bearbeiten | Aktive, offene und unterstützende Gestik, aktive Beteiligung, auch wenn nicht mein „Lieblingsthema“ dran ist |

| VERBAL | VERBAL |
|--|---|
| Unterbrechen (immer wieder) und nicht ausreden lassen, selbst aber darauf bestehen, dass es ja der Andere ist, der dauernd unterbricht. | Ausreden lassen. Spielregeln für die Kommunikation vereinbaren UND sich daran halten. AKTIVES Zuhören (einüben) |
| Destruktive Äußerungen: Ja, aber Nein, das geht eh nicht Niemals Nicht zuständig | Konstruktiv-lösungsorientierte Kommunikation: Ja, und genau deshalb... SO könnte es gehen. Was halten Sie davon, wenn wir.. Das ist das Gebiet von Kollege XY. Sie erreichen ihn unter..., (ich verbinde Sie.) |
| Bewertungen (negative sind dabei besonders hilfreich und wichtig) | Aktiv zuhören und verstehen wollen: Wenn ich Sie recht verstehe, geht es Ihnen dabei um..... |
| Festlegungen und Pauschalierungen: Immer, nie, jedes Mal, mal wieder Das geht nicht Ja typisch XY-Abteilung: da sitzen die feinen Herrschaften in ihren Büros, wir machen die Arbeit und dann sollen wir wieder alles umschmeißen | Partnerschaftliche, kooperative und wertschätzende Kommunikation einüben! FRAGEN stellen ICH-Botschaften statt Schuldzuweisung „SAG ES“(*) als Hilfsmittel einsetzen Sich selber fragen: „Wer hat das Problem?“ |
| Killerfloskeln einsetzen: Das haben wir noch nie (oder immer) so gemacht Wie kommen Sie den auf SO eine Idee? Wenn das funktionieren würde, hätte es doch schon jemand gemacht. Das kann gar nicht sein | Aktive, lösungsorientierte, partnerschaftliche Kommunikation einüben UND dabei bleiben. Meinen Anteil erkennen und verändern. Merke: „was in mir durch die Äußerung des Anderen einen Niederschlag findet, hat auch einiges mit mir zu tun“ |
| Vom Thema ablenken und abschweifen Das Thema pauschal erweitern und komplexer machen | Strukturiert und klar „auf den Punkt kommen“ Klare Aussagen machen nach dem Motto: „Sagen, was ich tue UND machen, was ich sage!“ |
| Bewusst missverstehen oder nicht verstehen | Ich möchte verstehen, was genau Sie damit meinen und wie die Zusammenhänge aus Ihrer Sicht sind. Zur Not: „We agree to disagree“ |
| Schuldzuweisungen: Wenn SIE Ihre Arbeit richtig gemacht hätten, dann wäre das alles nicht passiert | And again: Lösungsorientierte Kommunikation Was können wir jetzt tun, um zu einer für alle Beteiligten akzeptablen Lösung zu kommen?“ |

| | |
|---|--|
| „Entpersonalisieren“: nicht von Herrn oder Frau XY sprechen, sondern in deren Beisein zu anderen sagen: „Was hat er/sie denn dazu zu sagen?“ | Direkte Ansprache! Mit Blickkontakt! |
| Eine Frage oder einen Kommentar machen, der überhaupt nichts mit dem Thema zu tun hat | Nachfragen, wenn Ihnen etwas unklar ist. Interesse zeigen. |
| Gerüchte verbreiten/streuen | Erzählen Sie Anderen nur das, was Sie auch über sich gerne hören möchten |
| RAUM für Ihre Beispiele! | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |

(*) SAG ES = die einfach und bewährte Strukturierungshilfe für Gespräche

S = Die **S**ituation ansprechen, ohne Bewertungen (was habe ich gesehen, gehört..)

A = Welche **A**uswirkungen hatte die konkrete Situation auf mich/andere?

G = Welche **G**efühle sind dabei mit ins Spiel gekommen?

E = Wie ist die **E**inschätzung des Gesprächspartners dazu?

S = Was ist die **S**chlussfolgerung daraus? Was vereinbaren wir?

Und nun zu guter Letzt: Was können Sie, ganz im Sinne von „BAK++“ konkret tun, um sich selbst zu trainieren:

1. Die Wahrnehmung zunächst bei anderen Sprechern trainieren: Das ist DER große Schlüssel, der den wichtigsten Schritt markiert. Ich vermute, Sie kennen den Spruch: „Was ist der erste Schritt zur Besserung (oder Veränderung)? → Erkenntnis!“
Dafür beobachten Sie in vielen verschiedenen Gesprächssituationen die beteiligten Gesprächspartner und hören Sie genau zu – jetzt sind allerdings nicht nur die inhaltlichen Aspekte wichtig, sondern das gesamte Gespräch:
 - Wie ist die Körpersprache (Haltung, Gestik, Mimik, Körpereinsatz, etc.). Passt das Gesagte zur Körpersprache oder ergibt sich ein Widerspruch, ein Gegensatz?
 - Welche Worte und Ausdrücke verwenden die beteiligten Personen? Wird eindeutig klar, um was es geht, was Absicht und Ziel ist? Oder bleibt am Ende ein etwas ratloses Schulterzucken übrig und ein unklares Gefühl zurück?
 - Wie sind Tonfall, Stimme, Sprechtempo und die Atmung? „Der Ton macht die Musik“ ist dabei ein guter „Leit- und Prüfsatz“
 - Welche „Füllworte“ und „(inhaltsleeren) Floskeln“, „Abschwächer“ oder „Weichmacher“ entdecken Sie?

2. Machen Sie bei einem Ihrer nächsten Telefonate eine Audio-Aufnahme und hören Sie sich diese anschließend unter denselben Aspekten wie eben bei der Fremdwahrnehmung an! Eine große Bitte, bevor Sie dies tun: Verabreden Sie mit sich, dass Sie in einer Haltung der (Selbst-)Wertschätzung bleiben, ganz egal, was Sie hören und wie Sie sich selbst beim Zuhören erleben und wahrnehmen 😊

3. Entdecken Sie die „Funktion“ der Begriffe und Füllworte, die Sie als überflüssig und unnötig empfinden. Was meine ich damit?
Ich bin sicher, dass jedes Verhalten des Menschen einen (an sich positiven) Sinn und Zweck hat. So kann ein „ähm“ die dem Sprecher wichtige PAUSE verschaffen, die er sich ohne „Ähm“ bislang nicht gegönnt hat.
Viele Konjunktive deuten evtl. darauf hin, dass sich ein Mensch in diesen Dingen noch nicht sicher und klar genug ist. Und ehe ich mich „festlege“ und dann „fest genagelt“ werden kann, bleibe ich lieber in der unkonkreten Möglichkeitsform.
Worte wie z.B. „eigentlich“ drücken häufig aus, dass es da noch eine andere Seite gibt, die ich aber nicht (jetzt) aussprechen möchte. Durch diesen kleinen „Kniff“ muss ich dem Gegenüber nicht sagen: „Darüber möchte ich jetzt nicht mit Dir sprechen“

4. Werden Sie sich im letzten Schritt dieser kleinen „Trainingsreihe“ darüber klar, was Sie tatsächlich wirklich wollen.... Und drücken Sie dies dann auf „BAK++“-Weise aus! Dies ist ein ganzheitlicher und dabei vermutlich umfassenderer Trainingsweg, als Sie im ersten Augenblick merken 😊 Viel Vergnügen bei dieser speziellen Form der Weiterentwicklung (auch dies ist übrigens ein sehr starkes Bedürfnis von Menschen!)