

KOMMUNIKATION

Kommunikation ist ein wichtiger Erfolgsfaktor

Der Informationsfluss wird in der modernen, komplexen Arbeitswelt immer wichtiger – und damit auch die rhetorischen Fähigkeiten der Mitarbeiter.

Von Barbara Simon

REGENSBURG. Ob Teammeeting oder Kundengespräch: Die eigenen Inhalte überzeugend und erfolgreich zu transportieren, fällt nicht allen Menschen leicht. In modernen Unternehmen kommt der Kommunikation jedoch eine immer größere Bedeutung zu: Die Märkte sind international, die Firmenstandorte und Teams über den ganzen Globus verteilt, die Themen, Produkte und Projekte werden komplexer und damit wächst der Bedarf an Transparenz und abteilungsübergreifendem Austausch. Oft übernehmen die Mitarbeiter auch Marketingaufgaben für ihre Abteilung.

„Train the trainer“

Das kann auch Daniel Brandt, verantwortlich für Marketing und Teamleiter Kommunikation und Design bei Horsch Maschinen in Schwandorf, bestätigen: „Wir haben etliche Schnittstellen verschiedener Abteilungen in unserem Betrieb. Daher ist es sehr wichtig, dass die Kommunikation hier reibungslos läuft.“ Horsch ist einer der international führenden Hersteller für Landtechnik, verfügt deutschlandweit über ein weit verzweigtes Händlernetz und hat zahlreiche Handelspartner in ganz Europa. Die Informationen über Funktionalitäten und technische Details der neuesten Produkte aus der



Für viele ein Moment des Grauens: im Rahmen einer Präsentation ans Mikro zu treten. Ein souveräner Auftritt – etwa im Meeting oder Kundengespräch – entscheidet aber auch über Karrieren. Foto: Kathy images - stock.adobe.com

Entwicklungsabteilung müssen beispielsweise den Servicetechnikern, der Marketingabteilung oder den Händlern vor Ort zur Verfügung gestellt werden: „Es ist wichtig, dass im Kundengespräch das Wissen auf dem neuesten Stand ist“, erklärt Brandt.

Um die interne Kommunikation zu optimieren, hat der Schwandorfer Maschinenhersteller ein eigenes Schulungsprogramm aufgebaut: Die Idee dahinter lautet „Train the trainer“. Zu Beginn jedes Jahr werden die Mitarbeiter auf den neuesten Stand der aktuellen Produktentwicklungen gebracht. Da nicht jeder Mitarbeiter ein angeborenes Rhetoriktalent mitbringt, durchlaufen die Trainer selbst Kurse, etwa für Rhetorik, Auftreten und Sprecherziehung. Hierfür werden die Mitarbeiter in Zusammenarbeit mit externen

Schulungsanbietern wie der Landbautechnik-Akademie geschult, für die auch Jeannine Tieling als Sprecherzieherin tätig ist. Auch Horsch-Vertragsändler haben die Möglichkeit, sich für Kundengespräche schulen zu lassen. Die Motivation geht meist vom Arbeitgeber aus, oft aber auch von den Teilnehmern selbst: Ob für die eigene Karriere oder für das unternehmerische Marketing – Präsentieren gehört zum Berufsalltag.

Kommunizieren muss jeder

Wie wichtig kommunikative Fähigkeiten in allen Branchen mittlerweile geworden sind, spiegelt sich auch in den Seminaren von Jeannine Tieling wider: Die Regensburger Kommunikationstrainerin arbeitet mit zahlreichen Unternehmen und Weiterbildungsins-

titutionen in Ostbayern zusammen und macht Unternehmer, Führungskräfte und Arbeitnehmer fit für die Präsentation. Über ihre Medienagentur Medialot in Pielenhofen bietet sie Seminare und Workshops mit den Schwerpunkten Rhetorik der Rede und des Gesprächs sowie Freies Sprechen für Unternehmen und Privatklienten an. Die Hauptzielgruppe sind nicht die sogenannten professionellen Vielsprecher – etwa Radiomoderatoren, Servicemitarbeiter, Lehrer oder Erzieher –, sondern Steuerberater, Ingenieure, Beamte, Unternehmer oder Büroangestellte. „Ein Ingenieur muss für öffentliche Aufträge vor einem Gemeinderat überzeugen, der Steuerberater im Kundengespräch, und der Mitarbeiter muss seine Arbeit im Kollegium präsentieren können“, erklärt Tie-

ling. Wer ihre Kommunikationskurse besucht, wird zunächst überrascht sein: Denn hier wird der Fokus in den meisten Fällen erst einmal auf den Atem sowie auf Körperhaltung und Körperspannung gerichtet – Aspekte, denen im Berufsalltag eher selten Aufmerksamkeit geschenkt wird. „Während des Studiums haben wir oft stundenlang nur geatmet. Damals hab' ich das noch nicht verstanden“, erinnert sich Tieling. Sie weiß aus jahrelanger Erfahrung, wie und wovon sie spricht: Sie stand bei Radio Charivari am Mikrofon, hat bei TVA ihr Volontariat absolviert und bayernweit unzählige Veranstaltungen moderiert. Zudem studierte sie an der Universität Regensburg mündliche Kommunikation und Sprecherziehung.

Professionelle Schulung

Das Konzept eines internen Schulungssystems hat sich auch bei der Telis Gruppe bewährt. Am Hauptstammsitz in Regensburg beschäftigt der Finanzdienstleister 265 Mitarbeiter im Innendienst, die Service und Dienstleistungen für die rund 2500 Mitarbeiter und Kooperationspartner bundesweit erbringen, erklärt Ina Dorsch, Leiterin des Personalmanagements der Telis-Gruppe.

Zu den Aufgaben des Innendienstes gehören unter anderem auch regelmäßige Mitarbeiterschulungen, Vorträge und Workshops über Fach- und Vertriebsthemen ebenso wie Seminare für Führungskräfte. Bringe ein Kollege keine Erfahrung als Referent oder Moderator mit, biete Telis professionelle Kommunikationstrainings an, unter anderem in Zusammenarbeit mit der Agentur Medialot: „Unser professionelles Schulungszentrum ist ein echter Wettbewerbsvorteil gegenüber anderen Finanzdienstleistern“, betont Ina Dorsch.

INTERVIEW

Jeannine Tieling, Agentur Medialot, Sprechcoach in Regensburg

Richtiges Sprechen braucht Körperbewusstsein

Frau Tieling, jeder kennt Kollegen, die selbst das langweiligste Thema zum Präsentationsevent machen, während andere im Meeting immer wieder übergangen werden – ungeachtet dessen, ob ihr Einwand berechtigt ist. Was machen die einen richtig und die anderen falsch?

Jeannine Tieling: Tatsächlich erreicht der Inhalt des Gesagten maximal 25 Prozent unserer Aufmerksamkeit. Den Löwenanteil macht das sogenannte „Wie“ aus: Körperspannung, Körperhaltung, Mimik, Gestik, Stimme, Stimmelmelodie, Tonfall, Pausen, Lautstärke, Blickkontakt, Präsenz, deutliches Sprechen bis hin zur bewussten Bewegung im Raum: Es genügt nicht, fachlich etwas auf dem Kasten zu haben. Wenn der Vortrag monoton ist, der Redner sich hinter dem Pult versteckt oder einfach nur falsch atmet, vergisst er viel von Wirkung und Überzeugungskraft.

Das heißt, eine gute Präsentation ist nicht nur Kopfsache, sondern vor allem körperliche Präsenz?

Ein gutes Körperbewusstsein ist essenziell. Zur Sprecherziehung gehört deshalb auch, das Körperbewusstsein zu schulen: Denn Sprechen und Sprache bezieht den ganzen Körper mit ein. Unzählige Faktoren beeinflussen, wie deutlich und klar, wie offen und moti-



„Viele Leute wissen gar nicht, was in ihnen steckt, weil sie ihre Redefähigkeit noch nie an sich selbst (...) gespürt haben.“

Jeannine Tieling

viert, wie überzeugend und angenehm die Stimme klingt und wie die Zuhörer das Gesagte wahrnehmen. Dazu muss ich mein Gegenüber noch nicht

mal sehen, die innere und äußere Haltung überträgt sich auch beim Telefongespräch.

Wie setzen Sie das um?

Bei den Übungen geht es darum, unbewusste Sprechgewohnheiten bewusst zu durchbrechen: Oft stellt sich ein Aha-Erlebnis ein, in dem man Neues probiert und merkt, was in einem steckt. Unverzichtbar sind für mich Reflexion und Selbstwahrnehmung der neuen Körpererfahrungen: Welchen Unterschied macht es, beim Sprechen nicht mit eingezogenen Schultern oder verschränkten Armen, sondern gerade und mit festem Halt zu stehen? Wie fühlt es sich an, Blickkontakt zu halten? Die Position zu wechseln und einen stabilen Stand am Boden zu suchen? Bewusst in den Bauch zu atmen? Den Mund weiter zu öffnen und deutlich zu sprechen? Wo erlebe ich meinen Körper verspannt?

Lässt sich so ein introvertierter Naturwissenschaftler tatsächlich zum mitreißenden Redner weiterbilden?

Viele Leute wissen gar nicht, was in ihnen steckt, weil sie ihre Redefähigkeiten noch nie an sich selbst, an ihrem Körper gespürt haben. So kann eine bis dahin eher zurückhaltende Person, die bis eben noch meinte, nicht gerne

vor Publikum zu reden, durchaus Spaß daran entwickeln, wenn sie weiß, wie es geht und dass sie es kann.

Und worauf kommt es an?

Auf die innere Einstellung und das Körperbewusstsein. Wie kann ich überzeugend sprechen, wenn mir die Überzeugung in meine Fähigkeiten, die Motivation und die körperliche Energie fehlen? Gleichzeitig mangelt es an Bewusstsein, um sich und seinen Körper wahrzunehmen. Die Körperhaltung ist schlaff, die Schultern eingesackt, der Stand instabil, der Beckenboden verspannt, die Atmung zu schnell oder zu flach, so dass sie kicken, nuscheln oder pressen.

Ein verspannter Beckenboden wirkt sich auf unser Sprechen aus?

Ja! Um es überspitzt zu sagen: Überzeugendes Sprechen beginnt beim Hinterteil!

Überfordert das einen nicht, bei einer Präsentation auf den Körper zu achten und sich gleichzeitig auf den Inhalt zu konzentrieren?

Sprecherziehung ist vergleichbar mit dem Erlernen eines Instruments: Sich im Kurs ein paar Tricks zeigen zu lassen und das alles auf einmal bei der

nächsten Gelegenheit umsetzen zu wollen, funktioniert nicht. Diese Erfahrungen müssen bewusst erlebt und sukzessive verinnerlicht werden – mit regelmäßigem und eigenverantwortlichem Üben im Alltag: Da gilt es, konsequent dranzubleiben. Ich empfehle, täglich ein paar Minuten zu üben. Oft reichen ein paar bewusste Atemzüge in den Bauch, ein paar Sätze bewusst deutliches Sprechen oder einfach nur ein paar Minuten Präsenz.

Sie schulen jährlich zahlreiche Berufstätige aus ganz Ostbayern und verschiedenen Branchen. Was ist Ihr Eindruck: Nimmt das Körperbewusstsein immer mehr ab in unserem kopfgesteuerten Alltag oder werden die Ansprüche an die Kommunikationskunst höher?

Ich glaube nicht, dass die Anforderungen immer höher werden – und wenn, dann sind sie von uns Menschen hausgemacht, weil wir viel zu sehr im Kopf unterwegs sind. Und genau da setzen das Spüren von innen heraus, Selbstwahrnehmung, Körperbewusstsein sowie Achtsamkeit im beruflichen wie privaten Alltag an. Ein spannendes Feld, das für mich inzwischen die Basis eines überzeugenden Auftritts ausmacht – egal in welcher Situation.

Interview: Barbara Simon
Foto: Simon Gehr