Dieter-W. Allhoff • Waltraud Allhoff

Rhetorik & Kommunikation

Ein Lehr- und Übungsbuch

18. Auflage

reinhardt

Dieter-W. Allhoff / Waltraud Allhoff

Rhetorik & Kommunikation

Ein Lehr- und Übungsbuch

18. Auflage

Mit Arbeitsblättern und zahlreichen Abbildungen

Ernst Reinhardt Verlag München

Dr. phil. *Dieter-W. Allhoff,* Sprechwissenschaftler und Logopäde, Begründer des Lehrgebietes Mündliche Kommunikation und Sprecherziehung an der Universität Regensburg. Gründer und Leiter des *Instituts für Rhetorik und Kommunikation, IRK-Team Dr. Allhoff.*

Dr. phil. *Waltraud Allhoff,* Bankkauffrau, Logopädin und Dipl.-Sozialpädagogin (FH), eigene Praxis für Logopädie und Kommunikation in Regensburg mit den Schwerpunkten Stimm-, Sprach- und Kommunikationstherapie; Geschäftsführerin des *IRK-Teams Dr. Allhoff.*

Das vorliegende Buch wurde auch in die Sprachen Arabisch, Tschechisch und Polnisch übersetzt.

www.allhoff.de • www.irk-team.com • www.allhoff.com
info@allhoff.de

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

ISBN 978-3-497-02661-6 (Print)
ISBN 978-3-497-61487-5 (PDF-E-Book)
ISBN 978-3-497-61488-2 (EPUB)
18. Auflage

© 2021 by Ernst Reinhardt, GmbH & Co KG, Verlag, München

Dieses Werk, einschließlich aller seiner Teile, ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne schriftliche Zustimmung der Ernst Reinhardt GmbH & Co KG, München, unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen in andere Sprachen, Mikroverfilmungen und für die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Printed in EU
Reihenkonzeption Umschlag: Oliver Linke, Hohenschäftlarn
Covermotiv: © scusi/Fotolia.com
Cartoons im Innenteil: Helmut Heimmerl
Satz: Rist Satz & Druck GmbH, 85304 Ilmmünster

Ernst Reinhardt Verlag, Kemnatenstr. 46, D-80639 München
Net: www.reinhardt-verlag.de E-Mail: info@reinhardt-verlag.de

Inhalt

Vorwort zur 17. Auflage 9

1 Die Bedeutung der Rhetorik 15

2 Körpersprache 19
2.1 Die Funktion des nonverbalen Ausdrucks 23
Arbeitsblatt Nonverbale Kommunikation 28
2.2 Sichtbare Signale – Der visuelle Kanal 29
2.2.1 Haltung und Auftreten 29
2.2.2 Gestik 32
2.2.3 Mimik 33
2.2.4 Blickkontakt 35
2.2.5 Räumliches Verhalten (Proxemik) 36
2.3 Fühlbare Signale – Der taktile Kanal 39
2.4 Hörbare Signale – Der auditive Kanal 41
2.4.1 Stimme 41
2.4.2 Aussprache (Artikulation) 44
2.4.3 Betonung (Akzentuierung) 45
Arbeitsblatt Stimmlicher Ausdruck 49
2.5 Atmung und Sprechen 50
2.6 Engagement 54
Arbeitsblatt Beobachtungsbogen Körpersprache 56

3 Präsentation – Vortrag – Rede 59
3.1 Verständlichkeit 61
3.1.1 Struktur und Ordnung 62
3.1.2 Einfachheit des Ausdrucks 65
3.1.3 Auswahl der Information 67
3.1.4 Anregung und Interesse 68
3.1.5 Visuelle Hilfsmittel 69
3.1.6 Hörergerechte Darbietung 71
3.1.7 Sprechweise 71
Arbeitsblatt Verständlich sprechen 74

3.2 Gliederung ... 75
3.2.1 Einstieg und Schluss ... 76
3.2.2 Informative Gliederungen ... 83
3.2.3 Argumentative Gliederungen ... 87
Arbeitsblatt Strukturiertes Sprechen ... 100
3.3 Präsentationstechniken – Visualisieren mit dem Beamer ... 101
3.4 Zum Umgang mit kritischen Fragen ... 107
3.5 Sprechen mit und ohne Konzept ... 109
3.5.1 Stichwortkonzept ... 109
3.5.2 MMM – die Mind-Map-Methode ... 112
Arbeitsblatt Stichwortkonzept ... 114
3.5.3 Schlagfertigkeit ... 115
Arbeitsblatt Schlagfertigkeit ... 116
3.5.4 Sprechdenken ... 117
Arbeitsblatt Sprechdenken ... 118
3.6 Lampenfieber und Sprechhemmungen ... 119
3.7 Redenschreiben ... 125
3.7.1 Tipps für Ghostwriter ... 125
3.7.2 Rhetorische Stilfiguren ... 130
Arbeitsblatt Rhetorische Stilfiguren ... 132

4 Argumentieren und Überzeugen – Strategien zur Meinungsbildung und zum Meinungswechsel ... 135
4.1 Argumentationsfiguren ... 136
4.2 Argumentationsziele ... 142
Arbeitsblatt Argumentieren ... 145

5 Gespräch – Moderation ... 147
5.1 Grundlagen der Gesprächsführung – Verstehen und verstanden werden ... 147
5.1.1 Strukturierte Gespräche ... 149
Arbeitsblatt Zusammenfassen ... 157
5.1.2 Moderation ... 159
5.1.3 Fragetechniken ... 170
5.1.4 Non-direktives Gesprächsverhalten ... 178
Arbeitsblatt Zuhören ... 183
5.1.5 Feedback ... 185

5.1.6 Themenzentrierte Interaktion (TZI) ... 186
5.2 Typische Gespräche ... 191
5.2.1 Besprechung, Konferenz, Meeting ... 191
5.2.2 Verhandlung ... 194
Arbeitsblatt Verhandeln ... 199
5.2.3 Das Verkaufsgespräch ... 204
5.2.4 Das Beratungsgespräch ... 206
Arbeitsblatt Beratungsgespräch ... 208
5.2.5 Non-direktives Interview ... 209
5.2.6 Konfliktgespräch ... 210
5.2.7 Kritikgespräch ... 215
5.3 Gespräche verstehen lernen ... 218
5.3.1 Transaktionsanalyse (TA) ... 218
5.3.2 Neurolinguistisches Programmieren (NLP) ... 223
5.3.3 Kommunikationsstile ... 224
5.3.4 Systematische Gesprächsbeobachtung ... 228
5.3.5 Interaktionssoziogramm ... 229
Arbeitsblatt Gesprächsanalyse ... 233

6 Gender-Kompetenz – Geschlechtsspezifisches Kommunikationsverhalten ... 234
6.1 Jahrtausendealte Rollenstereotype ... 234
6.2 Gender und Gender Mainstreaming ... 235
6.3 Gender und Kommunikationsverhalten ... 235
6.4 Geschlechtstypische Verhaltensweisen ... 236
6.4.1 Dominante Formen des Gesprächsverhaltens ... 237
6.4.2 Nichtdominante Formen des Gesprächsverhaltens ... 237

7 Internationale Rhetorische Kompetenz – Aspekte der interkulturellen Kommunikation ... 242

8 Zur Geschichte der Rhetorik ... 248
8.1 Die Antike ... 248
8.2 Das Mittelalter ... 250
8.3 Das 15. bis 19. Jahrhundert ... 251
8.4 Das 20. Jahrhundert ... 252
8.5 Das 21. Jahrhundert ... 254

Statt eines Nachworts 255
Literatur 261
Kontakt & Training 269
Sachregister 270

1 Die Bedeutung der Rhetorik

Rhetorik – oft missverstanden als „Kunst der Schönrederei" oder der „manipulativen Überredung".

Die Kritik an so missverstandener Rhetorik hat Tradition: von Platon über Kant bis heute; und manches populärwissenschaftliche Hand- oder Taschenbuch zur Rhetorik bestätigt leider dieses Vorurteil.

Dennoch: Rhetorik, wie sie hier verstanden wird, hat

- selten etwas mit „schönem Reden",
- nicht immer etwas mit „Überreden" und
- fast nie etwas mit „Kunst" zu tun.

Zu anderen oder mit anderen überlegt, gezielt und intendiert zu sprechen, zu reden, zu diskutieren, zu debattieren, zu verhandeln ist keine Kunst, sondern die Notwendigkeit, Informationen zu empfangen und weiterzugeben, überzeugend zu präsentieren, Probleme kooperativ zu lösen, Konflikte gewaltfrei zu lösen, Prozesse zielorientiert zu moderieren, sich mit anderen zu verständigen, zwischenmenschliche Beziehungen herzustellen und zu erhalten: genau das sind Inhalte und Ziele einer emanzipatorischen, wertschätzenden und kooperativen Rhetorik.

!

Unter Rhetorik verstehen wir Theorie und Praxis mündlicher Kommunikation. Unter *angewandter* Rhetorik verstehen wir im engeren Sinn die Rede- und Gesprächs*pädagogik*.

Wir alle haben ein Bildungssystem durchlaufen, das meist großen Wert auf schriftliche Verständigung legte, mündliche Kommunikation aber weitgehend vernachlässigte; in der beruflichen Aus- und Fortbildung fand vor Jahren zuerst ein Prozess des Umdenkens statt (Allhoff 2001a,b; Teuchert 2015c).

Aufgrund mangelnder rhetorischer Schulung und oft nur geringer Übung zeigen viele Gespräche erst sehr spät ein Ergebnis (oder auch gar keines), verstehen wir einander häufig nicht, ist die Fähigkeit Einzelner, ihre Gedanken auszudrücken und durchzusetzen, so unterschiedlich, fällt es uns schwer, fundiert zu argumentieren und – last, not least – zuzuhören.

Für das Sprechen im größeren Kreis oder mit sog. Autoritäten kommt für die meisten noch etwas erschwerend hinzu: das Phänomen Lampenfieber (siehe Kapitel 3.6), das viele oft erst gar nicht das sagen lässt, was sie sagen möchten und sollten. Unsere sprachlichen Möglichkeiten bestimmen auch unsere privaten, gesellschaftlichen und beruflichen Möglichkeiten; d. h.: sprachliche ist immer auch soziale Kompetenz. Grund genug, Seminare zur Schlüsselkompetenz „Angewandte Rhetorik" anzubieten bzw. zu besuchen.

Vier Erfahrungen führten uns zur Beschäftigung mit angewandter Rhetorik:

1. Wir sind auf das gemeinsame Gespräch angewiesen. Das gilt im Kleinen wie im Großen, in Partnerschaft und Familie ebenso wie in Beruf und Gesellschaft. Gespräche, Verhandlungen, Besprechungen, Telefonate, Konferenzen, der Dialog mit dem Partner etc. machen einen wesentlichen Anteil des täglichen Lebens aus. Darauf wurden die meisten nicht ausreichend vorbereitet.
2. Was man sagt, ist oft nicht identisch mit dem, was man sagen wollte.
3. Was der Gesprächspartner bzw. Zuhörer aufnimmt, ist nicht immer identisch mit dem wirklich Gesagten. Man wählt die Information aus, man hört selektiv.
4. Richtiges setzt sich nicht allein deshalb durch, weil es richtig ist; es muss anderen auch als richtig erklärt werden können. Oder wie es Gerd Otto (1976, 9) ausdrückt:
   „Wahrheit ist nicht zu haben ohne den Prozess der Wahrheitsfindung und der Mitteilung von Wahrheit. Was wahr ist, ist nicht per se wahr, sondern in Auseinandersetzung mit dem, was unwahr ist, und es ist wahr für die, denen ich es mitteilen will. Mit dem Weg, auf dem ich Wahrheit finde, und mit der Weise, sie anderen mitzuteilen, damit es ihre Wahrheit werde, hat es Rhetorik zu tun."

Um das eigene Sprechen im Sinne einer befriedigenderen Kommunikation zu verbessern, muss man rhetorische Prozesse erkennen lernen, muss um die Techniken der Kommunikation wissen und den Transfer in die Praxis geübt haben; *man muss den Schritt wagen vom Wissen zum Können* (Allhoff 2015; Teuchert 2015c).

Etwas kann die Rhetorik allerdings nicht lehren, sondern muss es voraussetzen: den Willen zum gemeinsamen Gespräch, die Bereitschaft

zum Geben und Nehmen und die Achtung vor der (auch anderen) Meinung und die Wertschätzung der Persönlichkeit der Gesprächspartnerin, des Gesprächspartners.

Und eine letzte Selbstverständlichkeit: Über das Reden kann man sich nur Gedanken machen, wenn man etwas zu sagen hat.

Poeta nascitur,
orator fit.
Ein Dichter wird geboren,
ein Redner wird gemacht.

2 Körpersprache

Kommunikation ist vielschichtig: Wer spricht, sagt nicht nur, WAS er sagt; durch seine Sprechweise, sein gesamtes sprachliches und nichtsprachliches Verhalten übermittelt er dem Zuhörer bzw. Gesprächspartner zusätzliche (und oft die entscheidenden) Informationen, etwa

- über seine Einstellung zum Thema,
- über seine Gestimmtheit,
- über sein Verhältnis zum Gesprächspartner und vieles mehr.

Der Sprecher sendet neben sprachlichen Zeichen verschiedene nichtsprachliche Signale. Der Zuhörer bzw. Gesprächspartner empfängt diese Signale (wenn auch zumeist nicht bewusst) und wird in seinem Kommunikationsverhalten und seiner weiteren Einstellung zum Sprecher und zu dem, was er sagt, erheblich von diesen nichtsprachlichen Signalen beeinflusst.

Zahlreiche und heute kaum noch zu überblickende wissenschaftliche Arbeiten haben die Bedeutung dieser sog. „nonverbalen" Kommunikationsanteile bestätigt (vor allem Scherer/Wallbott 1984, Argyle/Henderson 2005, Scherer 1982, Goldin-Meadow/Wagner Cook 2012 und das praxisorientierte Übungsbuch von Heilmann 2009).

Bevor wir uns deshalb mit speziellen Problemfeldern der Rhetorik beschäftigen – der Rede und Präsentation, der Argumentation, dem Gespräch und der Moderation –, soll zu Beginn dieses Buches all das behandelt werden, was die Ausdrucksmöglichkeiten des Sprechers bzw. der Sprecherin selbst betrifft.

Das folgende Kommunikationsmodell ist von innen nach außen zu lesen:

Immer wenn jemand zu jemandem spricht, erfahren wir neben der Äußerung, also dem *Inhalt* im engeren Sinn, auch etwas über die *Situation,* in der gesprochen wird, über die *Person,* die spricht, über die *Intention,* die sie beim Sprechen verfolgt, und über die *Beziehung* der Partner zueinander. Jede Äußerung schafft wieder eine neue Kommunikationssituation. (Vergleiche auch das Kommunikationsmodell in Kapitel 5.1.)

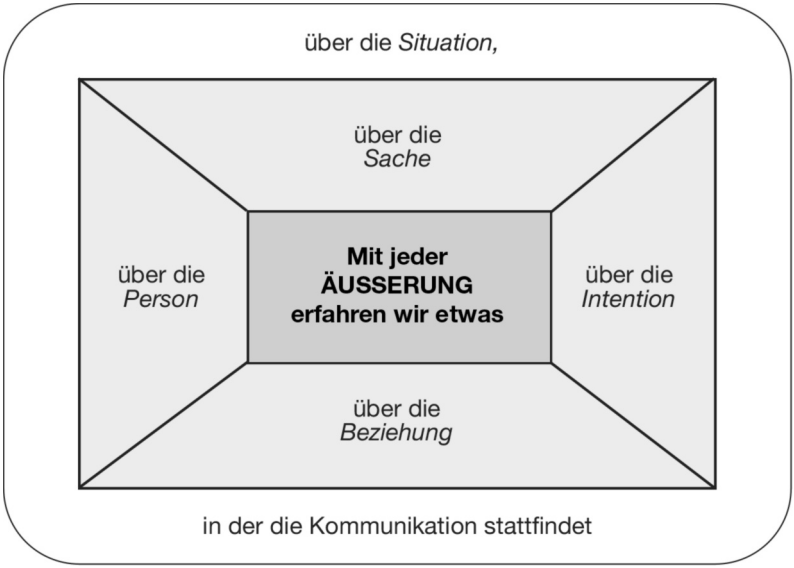

Abbildung 1: Modell der mündlichen Kommunikation

„Wir sprechen mit unseren Stimmorganen,
aber wir reden mit unserem ganzen Körper".
(Abercombie)

Bei jedem Zueinander- und Miteinandersprechen lassen sich außer dem gesprochenen Text verschiedene Kommunikationsanteile unterscheiden, die erst gemeinsam die menschliche Kommunikation ausmachen. In gängiger Terminologie kann man zwischen „verbaler" und „nonverbaler" Kommunikation unterscheiden. Der Begriff *nonverbaler Ausdruck* umfasst verschiedene Äußerungsmöglichkeiten des Menschen, die nicht im engen Sinn sprachlich – verbal – sind (siehe Abbildung 2).

Dieser nonverbale Ausdruck umfasst „Sichtbares" wie „Hörbares". (Manche Linguisten unterscheiden deshalb zwischen *verbal*, *extraverbal* und *paraverbal*.) Im Einzelnen verstehen wir darunter:

- Körperhaltung und -bewegung
- Gestik
- Mimik

- Blickkontakt
  (häufig zusammengefasst unter den Begriffen *Körpersprache* oder *Kinesik*),

- Distanzverhalten
- Körperorientierung
- Bewegungen im Raum
  (häufig zusammengefasst unter den Begriffen *Räumliches Verhalten* oder *Proxemik*),

- aktive und passive körperliche Kontaktaufnahme, hier eingeschränkt: in mündlichen Kommunikationssituationen
  (häufig zusammengefasst unter dem Begriff *Taktile Kommunikation*) sowie

- Stimme, Stimmklang
- Aussprache, Dialekt etc.
- Betonung
  (häufig zusammengefasst unter den Begriffen *Stimmlicher Ausdruck* oder *Prosodik*).

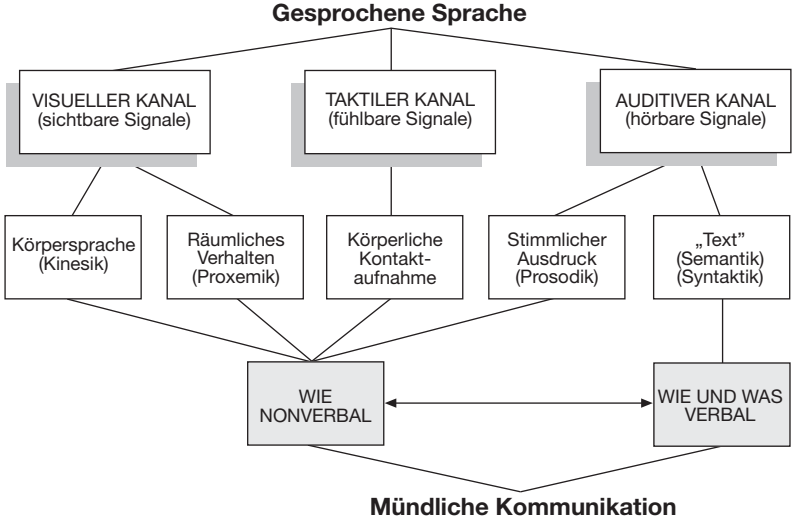

Abbildung 2: Verbale vs. nonverbale Kommunikation

Die im engen Sinn nichtsprachlichen Kommunikationsanteile übermitteln wesentliche Informationen; sprachliche Information (also der eigentliche *Text*) ist oft nur im Zusammenhang mit Nonverbalem richtig zu verstehen. Deshalb muss ein rhetorisches Training, das sich etwa allein auf Redegestaltung, Redeaufbau, Argumentation, Dialektik etc. beschränkt, insgesamt wirkungslos bleiben. Gesprächs- und Redefähigkeit lassen sich nur im Zusammenspiel aller Kommunikationsanteile verbessern.

Rhetorische Kommunikation umfasst also immer beides: VERBALES und NONVERBALES. Auch wenn wir schweigen, spricht unser Körper.

Alle Kommunikationskanäle stehen in so engem Zusammenhang, dass Scherer (1982, 167) feststellt, ohne diese nonverbale Information wären „flexible Verhaltensreaktionen und komplexe soziale Interaktionen nicht möglich“, das heißt, wir Menschen könnten ohne das Zusammenspiel all dieser Ausdrucksmöglichkeiten gar nicht miteinander umgehen.