

# Das Hand- und Mundwerkzeug der Impuls-Kommunikation

## oder: Micro-Learning by Micro-Doing - die einfachste und wirksamste Lernstrategie

### Wie lernt man Kommunizieren?

Von Kindesbeinen an lernen wir die unterschiedlichsten Kommunikationstechniken - allerdings überwiegend unbewusst. Und das ist die Ursache für zwei Probleme mit enormen Einfluss auf unsere kommunikativen Erfolge:

- Wir alle sind von Haus aus stark inhaltsorientiert – wir achten vor allem auf das “Was” der eigenen und fremden Botschaften (den Inhalt) und weniger auf ihr “Wie” (die Form). *Aber die nonverbale Form bestimmt letztendlich, ob und wie der verbale Inhalt wahrgenommen und interpretiert wird.*
- Unsere nonverbalen Fähigkeiten haben wir aber weitgehend unbewusst erworben. *Darum erkennen wir nur in Ausnahmefällen, was wir falsch machen und wie wir es ändern können.*

Obwohl das Angebot fast unüberschaubar ist: Bei allen diesen Problemen hilft die Literatur zum Thema nonverbale Kommunikation kaum weiter.

- Fast alle Veröffentlichungen behandeln nur das Interpretieren nonverbaler Signalen anderer, verschweigen meist die enormen Hürden beim Erlernen dieser Kunst *und geben nur vereinzelt konkrete Hinweise, um nonverbal wirksamer zu kommunizieren.*
- *Außerdem sind die meisten Ratschläge zu allgemein formuliert, um sie im beruflichen und privaten Alltag schnell, zielorientiert und erfolgreich einzusetzen.*
- *Viele Hinweise sind außerdem ganz einfach falsch oder unvollständig:* Wie die seit Jahren verbreiteten Zahlen, Ihre kommunikative Wirkung setze sich zu 7% aus dem Inhalt, zu 38% aus Ihrer Stimme und zu 55% aus Ihrem nonverbalen Verhalten zusammen. (Diese Werte wurden zwar experimentell gemessen, lassen sich aber nicht auf diese Art interpretieren.) Oder der weit verbreitete Rat, Sie sollten immer Blickkontakt halten. (Wenn Sie das tun, sorgen Sie in vielen Gesprächssituationen für erheblichen langfristigen Ärger.)

Einen Großteil dieser Schwierigkeiten beseitigt mein neues Buch “**Kommunikative Kompetenz: Weniger ist mehr!**” Es beschreibt nicht nur die

*Grundlagen der Impuls-Kommunikation.* Es enthält auch *39 detailliert beschriebene kommunikative Muster* zum direkten Umsetzen. Und es erläutert den *Trainingsansatz “Micro-Learning by Micro-Doing”*: Sie verstehen dadurch das kommunikative Hand- und Mundwerkzeug sofort, setzen es in der Praxis um und eignen es sich dauerhaft an.

Um das praktische Einsetzen zu unterstützen gibt es außerdem zwei wertvolle Helfer: einen Satz von *82 Trainingskarten* und eine *Lernmaschine* zum aktiven Erinnern an das praktische Umsetzen.



### Unsere Trainingsbesonderheiten

① Unsere Trainings basieren strikt auf der Didaktik *AL (Aktivierendes Lernen / Accelerated Learning)*. Diese Techniken steigern Ihre Lerneffizienz enorm. Davon profitieren Sie nicht nur während des Trainings. Sie merken das bereits vor Beginn und auch nach Abschluss des Seminars durch unsere Vorab- bzw. Nachkommunikation zum Einstimmen bzw. Vertiefen des Trainingsstoffs.

② Den Ausdruck “Micro-Learning” dürfen Sie wörtlich nehmen: Sie erlernen die *Mikromuster der Kommunikation*. Das sind die kleinen Verhaltensweisen, die wir alle bislang weitgehend unbewusst und damit auch unkontrolliert einsetzen, die jedoch unsere kommunikative Wirkung verursachen. *Denn diese Muster sind die Erfolgsbausteine jedes kommunikativen Erfolgs.* Man könnte sie daher auch als eine Art *Kommunikations-Moleküle* bezeichnen. Denn sie wurden nicht erfunden - sie wurden als zentrale Einflussgrößen unserer Kommunikationskultur entdeckt. *Und genau das ist Grund für ihre enorme und unbewusste Wirkung.*

③ Unsere *Trainingskarten* ermöglichen unseren Seminarteilnehmern das Micro-Doing im und nach dem Seminar. Sie dienen zum Aneignen, Wiederholen und Erinnern. Beim Einprägen und Umsetzen in der Hitze von Alltag und Beruf hilft besonders die *Lernmaschine*: Sie vermittelt Lernimpulse per PC oder Handy – und zwar beiläufig!

– und unterstützt so direkt das praktische Anwenden.



*Mikromuster, Trainingskarten und Lernmaschine zusammen ermöglichen das Micro-Learning by Micro-Doing, eine der einfachsten und erfolgreichsten Lernstrategien.*



## Mögliche Trainingsinhalte

Unsere Mikromuster bestehen aus zwei Gruppen: Das *Handwerkzeug der Kommunikation* beinhaltet alle nonverbalen Verhaltensweisen wie Mimik, Gestik und Körperhaltungen. Das *Mundwerkzeug der Kommunikation*, besteht aus den (verbalen) Sprachmustern sowie den (paraverbalen) stimmlichen Mustern. Aus diesen Werkzeugen haben wir *fünf* "Werkzeugkästen mit besonderen Aufgaben" zusammen gestellt:

① **Kommunikative Basismuster** sind die Grundlage jeder erfolgreichen zwischenmenschlichen Kommunikation. Besonders spezielle Anforderungen werden bei allen *Akquise-, Verkaufs-, Informations-, Beratungs- und Überzeugungsgesprächen* gestellt.

② **Präsentationsmuster** sind die Erfolgsvoraussetzung aller *Präsentations- und Informations-*

*prozesse vor Gruppen* sind (z.B. Vorträge oder Informationsveranstaltungen).

③ **Muster der Gruppendynamik:** Im Gegensatz zu den Präsentationsmustern (die in erster Linie das einseitige Informieren zum Ziel haben) geht es bei den Mustern der Gruppendynamik um die *Prozesse des interaktiven Kommunizierens mit Gruppen*. Besonders geeignet sind diese Muster daher für alle Personen, die mit großen und kleinen Teams arbeiten, Gruppen unterrichten oder trainieren.

④ **Coachingmuster** beinhalten kommunikative Mikro-Verhaltensweisen, die als Grundlage von Gesprächen zum Helfen und Anleiten von Einzelpersonen dienen bzw. deren Potential entfalten sollen. Besonders hohe Anforderungen stellt man daher an *Trainer, Coaches, Lehrer, Ausbilder, Personalentwickler und Vorgesetzte*.

⑤ **Sprachmuster:** Hierbei handelt es sich um die Art und Weise, wie wir unsere Denkinhalte mündlich oder schriftlich formulieren. *Die enorme Bedeutung der sprachlichen Form von Botschaften wird meist vollkommen unterschätzt. Dabei stellt das gezielte Einsetzen und Hinterfragen von Sprachmustern eine der wichtigsten Fähigkeiten aller Personen dar, die etwas erkunden oder klären und informieren und/oder überzeugen müssen.*

Unsere *offenen Seminare* zum Thema "Kommunikative Kompetenz" beschränken sich auf die im Buch behandelten verbalen und nonverbalen Mikromuster. Diese stellen zwangsläufig nur einen – wenn auch wichtigen – Ausschnitt aus allen vorhandenen Mustern dar.

Unsere *Spezial- und In-house-Seminare* beschäftigen sich dagegen meist mit Ansätzen für besondere Aufgaben, Situationen oder Probleme. *Fragen Sie uns, wenn Sie nach praktischen Lösungen für spezielle Kommunikationaufgaben suchen!*

Alle unsere Seminare zeigen im Detail das Entstehen Ihrer kommunikativen Wirkung und die dazu erforderlichen Voraussetzungen. Denn nur so erlernen Sie das Hand- und Mundwerkzeug wirksamer Kommunikation und setzen das Gelernte sofort, flexibel und erfolgreich per Mikrolernen im privaten und beruflichen Alltag ein.

