

Präsenzphase

Service

Einheit 4

Beraten – Bedienen - Verkaufen

4.2. Verständlichkeit in Sprache und Sprechen

1. Kurze, gut verständliche Erklärungen

Eine kurze, gut verständliche Erklärung könnte folgende Schritte enthalten:

1. Motivation

Warum ist das Erklärte wichtig? Warum lohnt sich das Zuhören? Die Bedeutsamkeit des zu erklärenden Begriffs für den Zuhörer soll deutlich werden.

2. Deduktion

Wie lautet der Oberbegriff? Die Wahl des passenden Oberbegriffs ist von entscheidender Bedeutung für die Verständlichkeit der Erklärung. So ist eine städtische Schwimmhalle für den Buchhalter der Betreibergesellschaft zumindest im Dienst eine KOSTENSTELLE, für das Sozialamt eine KOMMUNALE EINRICHTUNG, für die Stadtplaner ein GEBÄUDE und für die Bürger eine SPORTSTÄTTE oder eine FREIZEITEINRICHTUNG.

3. Definition

Was ist das Erklärte genau? Wie sieht es aus? Wie funktioniert es? Die Definition ist selten eine klassische Definition, bei der das zu Erklärende aus zwei oder mehr bereits bekannten Begriffen gebildet wird.

Eine sehr häufige Form der Definition ist die Übersetzung. Fachbegriffe sind häufig Fremdwörter. Eine Übersetzung kann erste Aufschlüsse über seine Bedeutung geben.

In vielen Fällen ist eine Beschreibung die geeignetste Form der Definition. Hierbei wird, je nach Gegenstand oder Begriff, die äußere Form, die Funktionsweise oder der Aufbau beschrieben.

Eine weitere Form der Definition ist die Ableitung vom Gegenteil des Begriffes, wenn dieses bekannter ist als der Begriff selbst.

4. Exemplifikation

Welche Beispiele gibt es für das Erklärte? Wie häufig tritt es auf? Wer nutzt es? In der Exemplifikation wird in der Regel ein Beispiel für den erklärten Begriff gegeben, um ihn fasslicher zu machen und die Erklärung zu konkretisieren. Eine andere Möglichkeit wäre, dass erwähnt wird, wenn es den Begriff auch in anderen Bereichen gibt und ob er dort das Gleiche oder etwas Ähnliches bedeutet oder nicht.

Aufgaben:

Finden Sie zu den nachfolgenden Begriffen den passenden Oberbegriff. Formulieren Sie das Ergebnis in einem vollständigen Satz.

a) Schrank

b) Hose

c) Geografie

d) Hören

e) Freude

f) Motivation

g) Addition

h) Service

i) Cash flow

Wählen Sie einen Fachbegriff aus, den Sie in der oben beschriebenen Form erklären.

2. Verständlichkeit

Für eine gut verständliche Rede gelten folgende Kriterien:

A) Einfachheit

Achten Sie auf eine angemessene Wortwahl. Vermeiden Sie Fremdwörter, die Ihre Zuhörer nicht kennen!

Achten Sie auf einen überschaubaren Satzbau! Dabei geht es nicht nur um die Länge. Schwer verständlich werden Sätze meist erst, wenn, wenn Sie komplizierte hypotaktische Konstruktionen, sogenannte „Schachtelsätze“ sind. Parataktische Konstruktionen, also Hauptsatzreihungen, sind leichter verständlich.

Konkrete Sachverhalte sind in der Regel verständlicher als abstrakte Erläuterungen.

B) Gliederung und Ordnung

Eine Gedankenführung, die erst die Regel formuliert und dann Beispiele benennt (deduktives Vorgehen) ist meist leichter verständlich als die umgekehrte Vorgehensweise (induktives Vorgehen). Eine aufzählende, einfache Gliederung oft günstiger als eine stark differenzierte. Machen Sie Wichtiges sprecherisch und sprachlich interessant! Vergessen Sie nicht die Zusammenfassung Ihrer Argumente und Forderungen!

C) Kürze und Prägnanz

„Man kann über alles reden, nur nicht über eine Stunde.“ - Sprechen Sie (nur) so lang wie nötig! Halten Sie sich an den vereinbarten Zeitrahmen! Fehlt ein Zeitrahmen, geben Sie zu Beginn einen Hinweis darauf, wie lange Sie sprechen werden! Verlieren Sie sich nicht in zu großem Detailreichtum oder in zu vielen Beispielen! Das Verstehen beziehungsweise Erkennen der zentralen Punkte wird so erschwert.

D) Gestaltungsmittel

Nutzen Sie rhetorische Mittel wie zum Beispiel rhetorische Fragen, Ausrufe und Zitate! Beachten Sie die Stilebenen! Sprechen Sie Ihre Zuhörer direkt an! Beachten Sie deren Probleme, Gefühle und Motive! Verwenden Sie Beispiele und Vergleiche, achten Sie allerdings darauf, dass diese passen und niemanden verletzen! Setzen Sie Medien angemessen ein. Vorsicht: Medieneinsatz kostet meistens zusätzliche Zeit!

Aufgabe:

Beschreiben Sie einen typischen Tagesablauf oder einen besonderen Tag in Ihrem Leben möglichst detailliert –

a) in einem langen Satz

b) in vielen kurzen Sätzen.

Vergleichen Sie die beiden Schilderungen hinsichtlich ihrer Verständlichkeit und ihrer ästhetischen Wirkung.

3. Lebendiger Vortragsstil

Ein Problem vieler Redner ist, dass sie keinen lebendigen Vortragsstil haben. Das heißt, dass sie selbst ein hochinteressantes Thema so vortragen, dass man keine Lust hat, ihnen zuzuhören. Sie sprechen „monoton“. Das ist manchmal fast wörtlich zu nehmen: bei solchen Rednern findet man kaum Melodie in der Stimme, sie bewegen sich innerhalb eines kleinen Tonintervalls. Doch nicht nur die Melodie sollte während eines Vortrages – ob nun in Form einer Präsentation oder einer Lesung – variieren. In die sprecherische Gestaltung sollten auch die Lautstärke, das Sprechtempo und die Klangfarbe der Stimme einbezogen werden.

Aufgabe:

Üben Sie einen lebendigen Stimmausdruck. Lesen Sie einen Text erst besonders „monoton“, dann „lebendig“. Überlegen Sie sich vorher, welche Textstellen durch langsameres, lauterer oder

besonders melodisches Sprechen hervorgehoben werden sollen. Geben Sie sich gegenseitig Feedback über die Wirkung des Vortragsstils.

Trainieren Sie Ihre sprecherische Variabilität. Suchen Sie sich einen Dialog, zum Beispiel aus einem Theaterstück, und sprechen Sie die verschiedenen Rollen mit verschiedenem Stimmausdruck.