



LEBENDIGE RHETORIK
Oliver Walter



DIGITALE RHETORIK **ÜBERZEUGEN** **IM VIRTUELLEN** **RAUM**



Wozu eine spezielle "digitale Rhetorik?"

Seit Aristoteles seine "Rhetorik" geschrieben hat, hat sich gut 2000 Jahre nicht so viel geändert.

Was hätte man nach so vielen Jahrhunderten auch neu entdecken können, wenn die Menschen im Endeffekt immer noch so miteinander geredet haben, wie damals in der Antike?

Worte, Sitten, Grammatik und sogar ganze Sprachen ändern sich - aber die Grundprinzipien, wie man am besten mit anderen Menschen redet, sind immer gleich geblieben.

Die Massenmedien und vor allem die digitale Revolution haben das grundlegend geändert!

Deshalb braucht es auch eine darauf angepasste Rhetorik. Inzwischen gehe ich fast in jedem Rhetoriktraining auf die Aspekte der digitalen Kommunikation ein. Diese zahlreichen Erfahrungen sind in dieses Whitepaper eingeflossen.

Olive Walter

Übersicht

- 04 **WAS IST ANDERES IN DER DIGITALEN KOMMUNKATION?**
- 05 **TECHNIK & RHETORIK**
- 07 **RHETORIK REMOTE**
- 08 **AUGENKONTAKT**
- 09 **ABLENKUNG VS. AUFMERKSAMKEIT**
- 13 **ONLINE-MEETINGS LEITEN**
- 14 **DIGITALE RHETORIK & KI**
- 15 **KOMMUNIKATION JE NACH KANAL**

Was ist so anders in der digitalen Kommunikation?

Analog gibt es nur zwei Arten der Kommunikation: Mündlich-Gleichzeitig und Schriftlich-Nachzeitig. Mit Ausnahme von Telefon und Funk stand man sich bei der mündlichen Kommunikation leibhaftig gegenüber.



Besonders wichtig dabei: Man überlegte sich sehr genau, was man geschrieben hat! Und mündlich mal schnell dahin Gesagtes war nirgends gespeichert! Digital ist das anders: Sprachnachrichten bleiben gespeichert, Texte werden aus dem Bauch heraus verschickt, das passiert gleichzeitig, nachzeitig, am selben Ort oder ganz woanders. Anything goes!



Technik

als Hilfsmittel

- ermöglicht den Einsatz vieler verschiedener Medien in Online-Meetings und Präsentationen.
- ist unverzichtbar im HomeOffice und für Teams an verschiedenen Standorten.
- Durch Apps und Tools können Umfragen/Abstimmungen direkt ausgewertet und dokumentiert werden

als Filter

- Begrenzt die Wahrnehmung des Anderen auf einen Passfoto-ähnlichen Ausschnitt.
- erschwert Augenkontakt
- sorgt meist für zu viel Effektivität. Es fehlt das Zwischenmenschliche, wie z.B. Small Talk. Ohne "Warm Up" ist ein Meeting im Endeffekt weniger effektiv, weil Teilnehmende passiver sind als in "menschelnder" Atmosphäre.

Die ständige, ortsunabhängige Verfügbarkeit im digitalen Zeitalter ist Fluch und Segen zugleich.

"Nur mal schnell ins Meeting reinschalten" ist heute ganz einfach. Wird deshalb aber auch oft erwartet. Und man fügt Leute zu einem Meeting hinzu, die man zu Offline-Meetings allein schon wegen der Reisekosten niemals eingeladen hätte.

Und so sitzt man in vielen für einen selbst irrelevanten Meetings, zu denen man eigentlich gar nichts beitragen kann.

Es gilt auch hier: Nicht alles, was möglich ist, ist auch sinnvoll!

Technik als Teil der Rhetorik

Wenn Technik ein wichtiges Hilfsmittel UND zugleich ein Filter ist, dann bedeutet das: Sie hat entscheidenden Einfluss auf Deine Wirkung. So wie Kleidung, Deo und ein Haarschnitt eben auch.

Wenn Deine Sichtbarkeit schon auf dieses kleine Fenster im Meeting begrenzt ist, solltest Du sicherstellen, dass Du darin so gut als möglich wahrnehmbar bist. Ansonsten machst Du es Anderen unnötig schwer, Dich zu verstehen.

Wenn Du eine fleckige Hose wechselt und Essenreste aus den Zähnen entfernst, solltest Du auch wert legen auf die Qualität Deiner Webcam und Deines Mikros. Sie sind remote Deine Verbindung zur Welt!

Ebenso wie Du bei Präsenzmeetings nicht in schlecht beleuchtete, unaufgeräumte Meetingräume einlädst und Dich dort hinlümmelst, solltest Du auf den virtuellen Raum achtgeben.



**STANDARD-WEBCAM
BEI SCHLECHTEM LICHT**



**4K-WEBCAM
MIT IDEALEM LICHT**

Rhetorik remote



MEHR MIMIK

Kamera an! Denn unsere Mimik ist der wichtigste Teil unserer non-verbalen Wirkung auf andere. Und wichtiges Feedback im Gespräch! Niemand redet gern ins Leere!



VIEL VERBALISIEREN

All das, was sonst "zwischen den Zeilen" zum Ausdruck kommt, muss remote extra gesagt werden. Z. B. "Ich habe Bedenken" statt einem Schulterzucken.



POSITIVE PERSPEKTIVE

Zeige Dich via Webcam auf Augenhöhe, so dass Du auf niemanden herabblickst. Wähle einen ruhigen, aber nicht zu sterilen Hintergrund. Platziere Dich mittig im Bild. Achte zudem auf gute Lichtverhältnisse.



SUCHE SMALLTALK

Was bei Präsenzmeetings z.B. an der Kaffeemaschine ganz von selbst entsteht, muss online z.B. via Chat bewusst gestaltet werden, damit eine gute Gesprächsatmosphäre entsteht.

Das Problem mit dem Augenkontakt



Der Augenkontakt ist neben dem Lächeln (was ja auch beides oft in Kombination erfolgt) unser wichtigstes singuläres Mittel der nonverbalen Kommunikation. Wir stellen darüber Vertrauen her. Und genau dieses ist in Online-Meetings einfach nicht möglich!

Schauen wir beide in die Kamera, sehen wir jeweils nur die Kameralinse. Schaut wir uns beide ins Gesicht, also zur Kachel auf dem Monitor, sehen wir beide uns zwar an, aber beide weg. Das heißt: Wir können uns nur abwechselnd in die Augen sehen, aber niemals zur exakt gleichen Zeit.

Neben ersten technischen Lösungsversuchen (meist Kameras, die auf dem Bildschirm platziert werden) hilft es noch am ehesten, die Kachel des Gegenübers so nah als möglich an der Webcam zu platzieren.

Bei Smartphones funktioniert das aufgrund der Bauweise sehr gut. Ein adäquater Ersatz für den gleichzeitigen Augenkontakt ist aber auch das nicht!

Ablenkung vs. Aufmerksamkeit



Digitale Kommunikation ist praktisch. Keine Anfahrt, keine Reisezeit, keine Bahnverspätung, kein Stau. Nicht mal den Raum muss man verlassen. Genau da liegt aber eben auch das Problem.

Es gibt weder eine räumliche noch zeitliche Abgrenzung vom Arbeiten am PC. Also warum nicht mal während eines Meetings oder eines Service-Chats kurz die Mails checken? Oder schnell etwas googeln? Etc.

Entgegen des Klischees sind Menschen jedweden Geschlechts nicht wirklich multitaskingfähig. Zumindest nicht in dem Umfang, in dem man es sich selbst und den Gesprächspartner:innen oft zumutet!

Deshalb ist es so wichtig, Ablenkungen zu minimieren und die Aufmerksamkeit hoch zu halten. Sowohl von Seiten des/der Hosts als auch von Seiten der Teilnehmer:innen.

So gelingt Fokus

Als Teilnehmer:in

- störungsfreien Ort abseits des Schreibtischs aufsuchen
- zwischen Meetings aufstehen, bewegen, klar abgrenzen
- Mail- und Messengerdienste schließen, Phone auf Flugmodus
- Kamera an! Soziale Kontrolle ist immer vorteilhaft



Als Host

- Teilnehmer:innen aktivieren, z.B. mit kurzen WarmUps
- Zwischenfragen stellen um Interaktion zu schaffen
- Besonders stille Teilnehmer:innen bewusst ansprechen und aktivieren
- Pausen einplanen!

Ideen für Warm Ups & Interaktionen



Die Zombieapokalypse

Stell Dir vor, die Zombieapokalypse ist ausgebrochen. Du darfst einen Gegenstand zu Deiner Verteidigung wählen, der in Reichweite ist / sich in Deinem Büro befindet. Halte ihn in die Kamera und erkläre, warum Du Dich für diesen Gegenstand entschieden hast.



Smiley-Spiel

Drücke Deinen aktuellen Gemütszustand mit einem Emoticon aus. Alle Teilnehmenden, inklusive Dir selbst, versuchen mit der eigenen Mimik das Emoticon nachzuspielen. Einmal reihum bis alle dran waren.



Hintergründige Idee

Alle wählen z.B. ein Urlaubsfoto als virtuellen Hintergrund aus. Oder ihre Lieblingsfarbe. So wird die Kachelwand bunt und man erfährt ohne großen Aufwand ein bisschen was persönliches von den Anderen.

Ideen für Warm Ups & Interaktionen



Simple Abfragen z.B. über Handzeichen

Eine Aktivierung der Teilnehmer:innen muss nicht gleich in ein Spiel ausarten. Zwischen-durch helfen kurze Abfragen im Stil von "Wer hat auch schon mal...?", "Wer sieht das auch so?", etc. um Interaktivität in regelmäßigen Abständen zu gewährleisten



Online-Bingo

Alle Teilnehmer:innen schreiben 5 Begriffe zu einem Thema auf, z.B. Lieblingssport, -essen oder Filme. Noch besser natürlich mit einem Thema, das zum Anlass des Meetings passt. Dann liest reihum jede Person ihre Liste vor. Alle anderen haken ab, was sie auch auf der Liste haben. Wer als erstes alle Begriffe abgehakt hat, hat gewonnen.

Online-Meetings leiten



Als Host muss man direkter führen als Offline, da sich weniger durch nonverbale Signale wie von selbst regelt. Wer spricht wann? Wie sollen Fragen, Beiträge, etc. angekündigt werden?



Gute Vorbereitung hilft! Agenda rechtzeitig verschicken, damit sich alle vorbereiten können und nur die Personen einladen, die wirklich relevant sind.

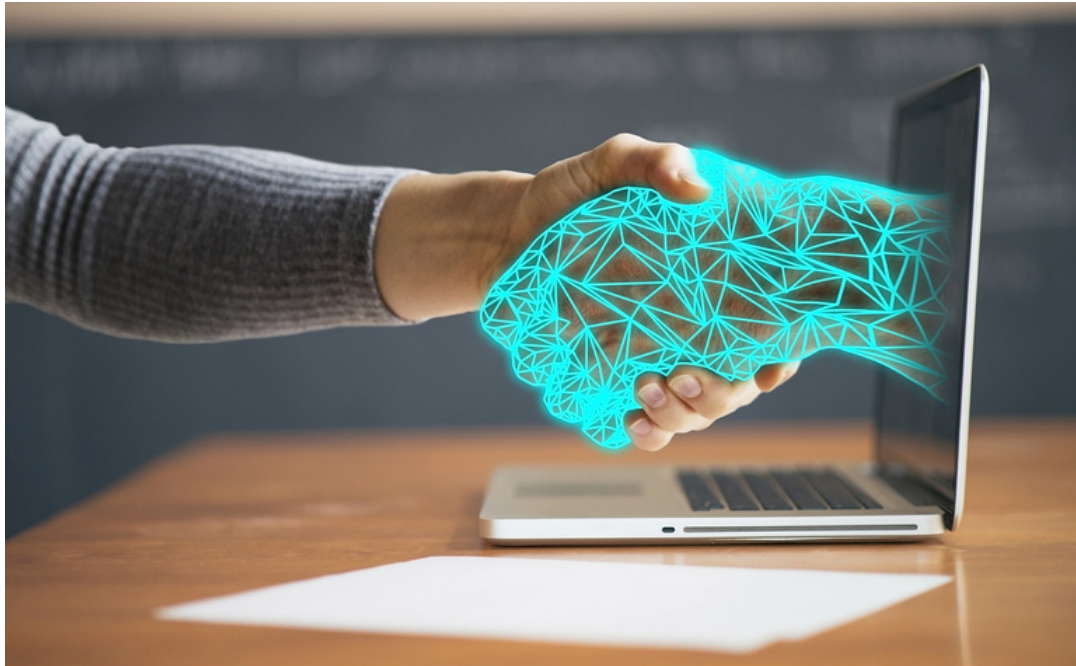


Tipp: Ein Zeitlimit (gerne als Timer im Meeting) je Tagesordnungspunkt zeigt zum einen die Gewichtung der Themen an. Zum anderen ist die Wahrscheinlichkeit sehr groß, dass die vorgegebene Zeit exakt ausreicht, um den Punkt abzuhandeln.

„Arbeit dehnt sich in genau dem Maß aus, wie Zeit für ihre Erledigung zur Verfügung steht.“

(Parkinsonsches Gesetz)

Digitale Rhetorik & KI



Künstliche Intelligenz hat grandiose Fortschritte gemacht! Und für simple Gesprächssituationen sind die Bots auch kommunikativ völlig ausreichend. Man weiß ja, dass am anderen Ende ein Bot am Werk ist - das reduziert die Erwartungen. Solange alles verständlich ist, reicht das oft völlig aus.

ABER: Menschen vertrauen Menschen! Das ist ein Grundprinzip der Rhetorik. Die besten Argumente nützen nichts, wenn ich der Person, die sie vorbringt, nicht vertraue. Und wenn gar keine Person sie vorbringt? Wir alle vertrauen aktuell noch keiner KI! Für simple Fragen oder die Aufnahme von Daten ist Ki also völlig okay. Aber für alles andere ist die Kommunikation von Mensch zu Mensch weiterhin unerlässlich! Wir wollen z.B. unserem Ärger nicht gegenüber einer Software Luft machen. Dafür braucht es andere Menschen, die unsere Emotionen nachfühlen können.

Wusstest Du, dass...

- ● ● User je nach Kanal verschiedene Erwartungen haben, wie lange eine Antwort auf eine Anfrage dauern darf? Bei E-Mail problemlos 24 Stunden oder sogar mehr. Bei Chat oder Messenger sind teilweise 60 Minuten schon zu lange!
- ● ● diese Erwartungshaltung laut einer Studie der Allianz auch von Deiner Branche abhängig ist? Im Telekommunikationsbereich solltest Du sehr schnell antworten. Im Automobilsektor haben die User offenbar deutlich mehr Geduld!
- ● ● Du Dich mit Deiner Kommunikation stets an die Gepflogenheiten des jeweiligen Kanals anpassen solltest? Eine Mail ist ähnlich wie der Brief auf Papier nach wie vor deutlich förmlicher als z.B. eine Nachricht via WhatsApp. Außerdem sollte man sich an den Kommunikationsstil seines Gegenübers anpassen. Schreibt ein User "Hey Ihr" ist eine Antwort mit "Sehr geehrter Herr XY" unangemessen!



LEBENDIGE RHETORIK
Oliver Walter



WAS KANN ICH NOCH TUN?

Gerne stehe ich für weitere Fragen, ein Webinar oder Präsenzseminar, Training, Coaching, etc. jederzeit gerne zur Verfügung und freue mich über Anfragen!



[+ 49 - 9175 - 90 78 22](tel:+49-9175-907822)



post@walter-oliver.de



[Hasenbuck 2, 91174 Spalt](#)



walter-oliver.de

