

TopTipp Nr. 12: Emotionale Sprache

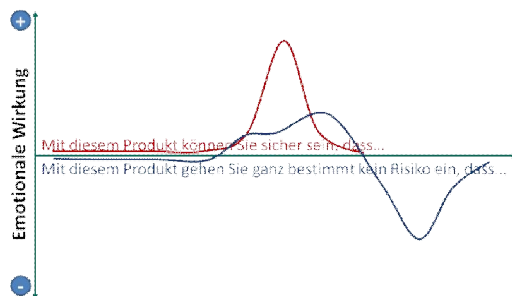
- Wie Sie durch spezielle Formulierungen positive Reaktionen bewirken -

Stellen Sie sich vor, Sie wollen jemanden von einem Produkt überzeugen. Schauen Sie sich mal diese beiden Sätze an:

1. "Mit diesem Produkt können Sie sicher sein, dass..."
2. "Mit diesem Produkt gehen Sie ganz bestimmt kein Risiko ein, dass..."

Beide Sätze enthalten eine sehr ähnliche Aussage. Doch was bewirken diese Sätze beim Anderen? Was meinen Sie, welche Aussage wirkt überzeugender? Vielleicht denken Sie jetzt, die erste Aussage und damit haben Sie natürlich recht. Die Frage ist nur: Was steckt dahinter?

Jedes Wort, jedes Signal (Körpersprache), das ein Mensch wahrnimmt, wird von ihm emotional bewertet. Da läuft eine ganze Kaskade von Prozessen tief im Verborgenen des Gehirns ab, von der wir normalerweise nichts mitbekommen (unbewusst), die aber eine gravierende Auswirkung auf unsere Entscheidung hat. Im Grunde wird eine emotionale Bilanz erstellt oder vereinfacht ausgedrückt: Welche Aussage bekommt von mir mehr positive emotionale Punkte? Die folgende Grafik zeigt Ihnen, was ich meine:



Fall 1: Die ersten vier Worte haben noch keine besondere emotionale Relevanz. Das Wort "Sie" hat bereits eine positive Wirkung, die von dem Wort "sicher" stark übertroffen wird, bevor die Aussage dann wieder im neutralen Bereich ausklingt. Emotionale Bilanz: Positiv.

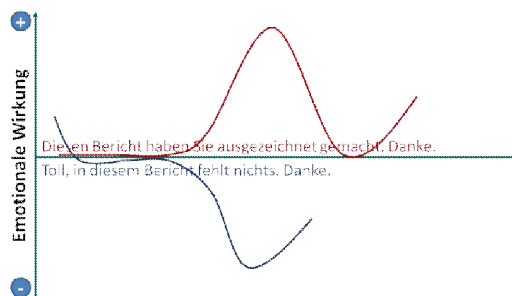
Fall 2: Auch hier haben die ersten Worte noch keine emotionale Relevanz. Die Aussage "Sie ganz bestimmt" wird positiv bewertet, aber dann kommt es: Das Wort "kein" hat eine eindeutig negative emotionale Wirkung, die von dem Wort "Risiko" noch übertroffen wird. Emotionale Bilanz: Leicht negativ.

Ergebnis: Im 2. Fall bleibt ein "flaues Gefühl im Bauch" zurück, von Überzeugung keine Spur.

Das ist übrigens nichts, was ich mir ausgedacht habe. Es ist nur die praktische Anwendung von Ergebnissen aus der modernen Gehirnforschung! Dort hat man mit "Gehirnscannern" die Wirkung von Sprache im Gehirn untersucht und dabei deutlich erkannt, dass es drei Gruppen von Worten gibt: irrelevante Worte ohne Wirkung, Worte mit einer Reaktion im "Belohnungszentrum" des Gehirns (positive Wertung) und Worte mit einer Reaktion im "Abwehrzentrum" des Gehirns (negative Wirkung). Diese Reaktionen werden übrigens ergänzt durch die Ausschüttung von Hormonen. Sie ahnen es schon: Im positiven Fall sind es die "Glückshormone" (Dopamin & Co.) im negativen Fall sind es die Stresshormone (Adrenalin, Kortisol usw.).

Noch ein Beispiel: Nehmen wir an, Sie wollen einem Mitarbeiter oder einer Kollegin eine Anerkennung für eine gute Leistung aussprechen. 2 Möglichkeiten:

1. "Diesen Bericht haben Sie ausgezeichnet gemacht. Danke."
2. "Toll, in diesem Bericht fehlt nichts. Danke."



Welche Anerkennung wirkt stärker?

Fall 1: "Sie", "ausgezeichnet" und "Danke" sind emotional positiv bewertete Worte, die sich entsprechend positiv auf die emotionale Bilanz auswirken.

Fall 2: "Toll" ist ebenfalls positiv bewertet, "fehlt" und "nichts" sind stark negativ bewertet, Bilanz: negativ, das kann auch das emotional positive Wort "Danke" am Ende nicht mehr rausreißen.

Durchforsten Sie mal Ihre eigene verbale und schriftliche Sprache im Hinblick auf die emotionale

Wirkung der von Ihnen verwendeten Worte. Vielleicht erkennen Sie jetzt, warum Sie im einen Fall erfolgreich waren und im anderen eher nicht. Achten Sie mal gezielt darauf, Ihre Aussagen so zu gestalten, dass sie bei Ihrem Gesprächspartner eine positive emotionale Bilanz hinterlassen. Mit etwas Übung wird Ihnen das ganz sicher gelingen. Davon bin ich überzeugt! Viel Erfolg!