



Klartext reden!

Über mich ...



Regina Schulz

Diplom-Sozialpädagogin
Kommunikationswirtin
Business-Coach
Master of Business Communications

www.schulz-kommunikation.de
www.schlau-starten.de

„Ist noch Kaffee da?“

Appell-
Aspekt ?

Sach-
Aspekt?

Appell-Ohr

Sach-Ohr

Selbstoffen-
barungs-Ohr

Beziehungs-
Ohr

Selbstoffenbarungs-
Aspekt?

Beziehungs-
Aspekt?



Bildquelle: Arlington Research, www.unsplash.com

Kommunikations-Stufen-Modell

MOVE – TALK:

Nicht verbal

Choreographisches Handeln;
Einsatz des eigenen Körpers im
Raum, der Haltung, des Blicks,
einfache Gesten, Mimik,
Veränderung der räumlichen
Distanz – aber keinesfalls fliehen!

BASIC – TALK

Verbal, aber nicht-intellektuell

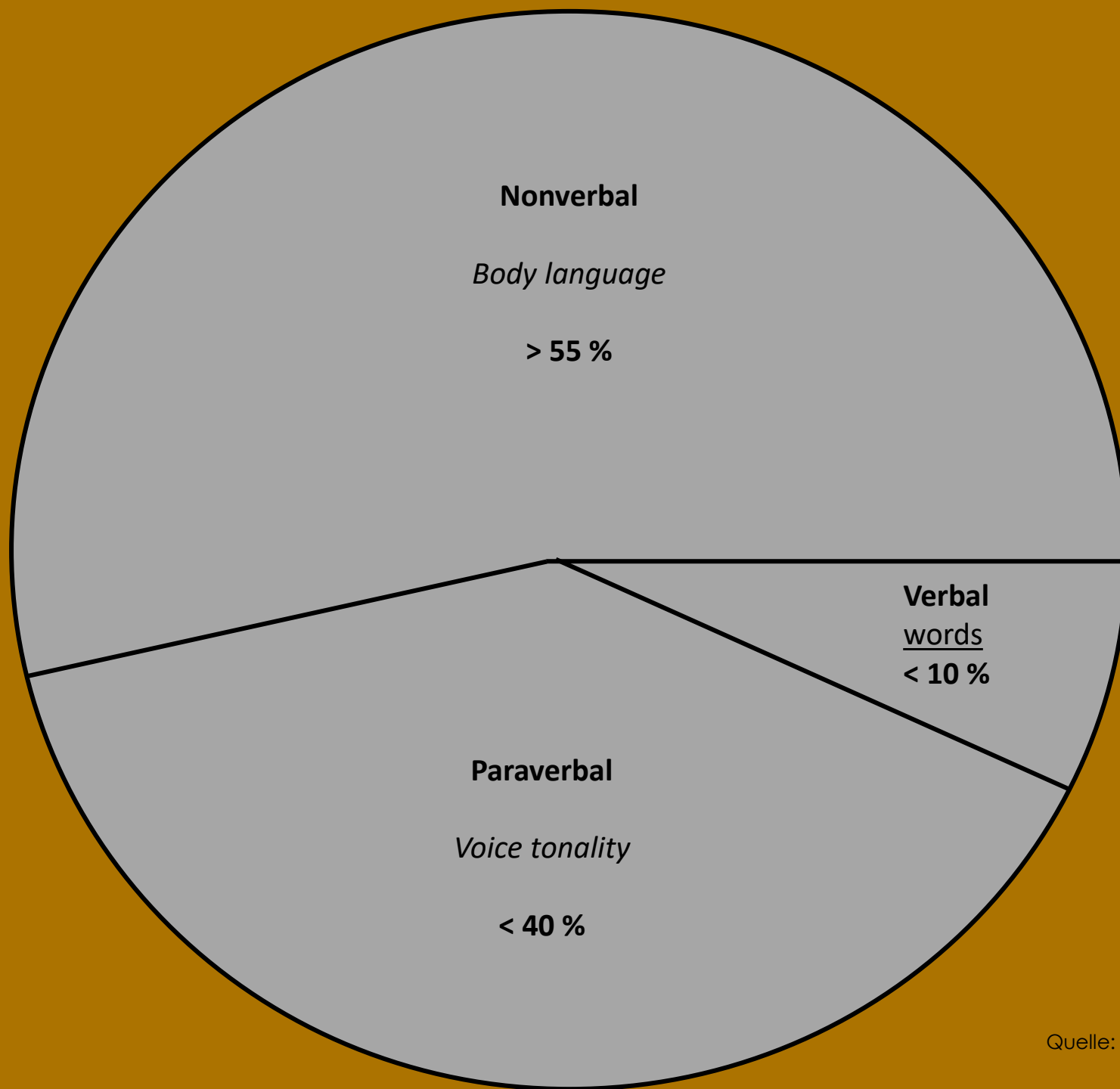
Persönliche, unsachliche
Äußerungen, einfachste Formu-
lierungen, Wiederholungen,
Auswalzen von Nebensächlichkeiten,
trotz offensichtlich wichtigerer Sach-
themen.

HIGH – TALK

Verbal und intellektuell

Argumente, Begründungen,
Allgemeinbildung, sachliches
Nachfragen und Diskussion,
akademisches oder fachliches
Niveau, Appelle an die Vernunft
oder an gemeinsame Werte.

Quelle: Deborah Tannen, The Power of Talk, Harvard Business Review



„Man könnte
möglicherweise
ein rollierendes
System
einführen“

„Könnten Sie mir
eventuell vielleicht
bis morgen
Bescheid geben?“

„Der Toner
müsste mal
wieder
aufgefüllt
werden.“

„Es hat schon
wieder einer den
letzten Kaffee
genommen und
keinen neuen
gemacht.“

„Wir sollten mal unsere
B-Kunden
durchtelefonieren.“



„Wäre es nicht
nett, wenn ...“

„Es ist relativ
warm.“



www.schulz-kommunikation.de | www.schlau-starten.de