Herzlich Willkommen

Umgang mit schwierigen Kunden & Menschen

4 Aspekte einer Nachricht:

schulz kommunikation

Appellaspekt:
Was sollst Du tun oder lassen?

Sachaspekt
Worüber informiere ich?

Selbstoffenbarungs aspekt:
Was gebe ich von mir preis?

Beziehungsaspekt:
Wie stehen wir zueinander? Was ich von Dir halte.

4 Ohren

Appell-Ohr: Was soll ich tun, denken, fühlen?

Sach-Ohr: Was ist der Sachverhalt? Wie ist er zu verstehen?

Selbst-O-Ohr: Was sagt er über sich? Was ist das für Einer?

Bez-Ohr: Was hält der andere von mir? Wie redet der mit mir?

„Ist noch Kaffee da?“

Appell-Aspekt ?

Sach-Ebene?

Bildquelle: Arlington Research, www.unsplash.com

Selbstoffenbarungs-Aspekt?

Beziehungs-Ebene?

Was wird gesendet? Und was wird gehört?

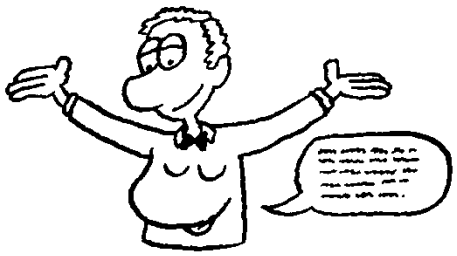
Appell-Aspekt?

Sach-Aspekt?

Selbst-Offenbarungs-Aspekt?

Beziehungs-Aspekt?

Anteile der Kommunikation



Nonverbal

Body language

> 55 %

Verbal

words

< 10 %

Paraverbal

Voice tonality

< 40 %

Quelle: Dr. Albert Mehrabian, Professor an der University of California, Los Angeles

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 Formulierungen, Wiederholungen, Auswalzen von Nebensächlichkeiten, trotz offensichtlich wichtigerer Sachthemen.

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

Signale der …

Zugänglichkeit „Approachability“	Merkmale	Glaubwürdigen Autorität „Credibility“
Oberkörper dem anderen leicht zugewandt, leicht geneigter Kopf	**Körperhaltung**	Oberkörper aufrecht, Kopf gerade
Großer Bewegungsradius, mit Händen und Füßen; Handinnenflächen nach oben geöffnet	**Gestik**	Sehr sparsam, wie eingefroren, wenig Bewegung, Handinnenflächen nach unten zeigend
Offener Blick, leicht angedeutetes Lächeln	**Mimik**	Fokussierter, klarer Blick, konzentriert
Höhere Stimmlage, Stimme hoch am Satzende	**Stimme**	Ruhiger, sonorer tiefer Ton,
Kürzere Pausen, schneller werdend	**Tempo**	Langsamer werdend, längere Pausen zwischen den Worten

schulz
kommunikation

ALLES GUTE.

www.schulz-kommunikation.de

Du-Botschaften | Ich-Botschaften …

Ständig schaust Du in Dein Handy!

Das stinkt mir!

Hör mir doch mal zu!