



TUN!

ZTN Vertriebsmail - Ausgabe VIII / Aug. 2008



ZTN Training & Consulting GmbH • Österreich - Deutschland - Schweiz • www.ztn.biz • info@ztn.biz

Kommunikation Teil 1

Die verschiedenen Ebenen der Kommunikation

In den letzten Vertriebsmails ging es immer wieder um das Thema „Kommunikation“. Diese ist Grundlage jeder Kundenbeziehung, eines guten Verhaltens am Telefon, bei Beschwerden oder, oder, oder...

Deswegen möchte ich mich in den nächsten „Vertriebsmails“ der „Kommunikation“ ganz besonders annehmen. Zunächst soll es einmal um die verschiedenen Ebenen der Kommunikation gehen:

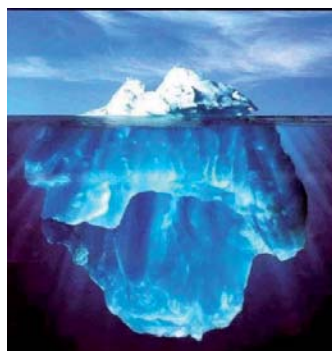
Kommunikation spielt sich immer auf verschiedenen Ebenen ab, ist nie rein sachlich, oder zielorientiert, sondern häufig sehr emotional. In der Kommunikationslehre wird immer wieder der Satz zitiert, den ein Ehemann beim sonntäglichen Mittagessen an seine Frau richtet: „Liebling, das Fleisch ist zäh!“

Obwohl diese Aussage vielleicht ganz sachlich und ohne bösen Hintergedanken getroffen wurde, kommt er häufig „in den falschen Hals“.

Oft wird eine solche Aussage als versteckte Kritik angesehen, mit der Folge, dass der Adressat der Botschaft eben gerade nicht „sachlich“ antwortet, sondern sich „persönlich“ angegriffen fühlt.

Reaktion ist dann häufig eine Rechtfertigung („hab mich doch bemüht“), Schuldzuweisung („kann ja auch nichts dazu, das so ein Fleisch verkauft wird“) oder ein Gegenangriff („Koch doch selber, wenn's Dir nicht schmeckt!“).

Zu diesen Kommunikations-schwierigkeiten gibt es in der Wissenschaft verschiedene Modelle. Mir persönlich liegt am meisten das **Eisbergmodell**:



Kommunikation spielt sich auf 2 Ebenen ab:

- Einer **Sachebene** (kleinerer Teil: Sachliche Botschaften, Kritik, Ziele, Arbeitsbesprechungen... - das, was beim Eisberg *oberhalb* der Wasseroberfläche ist) und

- einem **emotionalen Teil** (Beziehungen, Gefühle, Ängste, Befürchtungen etc. - eben *unterhalb* der sichtbaren Oberfläche). **Dieser emotionale Teil beeinflusst immer den sachlichen Teil einer Botschaft.** Manchmal sind wir zu gar keinen sachlichen Gesprächen mehr in der Lage, weil eben die Emotionen die Oberhand gewinnen.

Problematisch ist dieser „emotionale Teil“ natürlich vor allem bei negativen Emotionen. Also, wenn ich Angst vor meinem Gesprächspartner habe, ich ihn nicht sympathisch finde, mich angegriffen fühle,

ein (ungeklärtes) Beziehungsproblem mit ihm habe, oder durch eine Aussage meines Gegenübers mein Selbstwertgefühl (SWG) angegriffen ist. Im Gespräch konzentriert man sich dann zunächst einmal um den emotionalen Teil und der sachliche Teil ist nur zweitrangig.

Wenn nun ein Gesprächspartner sachlich diskutieren möchte, der andere aber ein Problem auf der emotionalen Ebene hat, kann die Kommunikation nicht funktionieren. Man redet aneinander vorbei und kommt zu keiner Lösung. Beispiele: Der Chef will seinen Mitarbeiter sachlich kritisieren, der Mitarbeiter hat Angst um seinen Job; oder ein Kunde ist hochgradig erregt und beschwert sich – der Kundenberater erkennt dies nicht und will sofort eine sachliche Lösung finden). **Wichtig ist, dies zu verstehen:**

1. Emotion kommt immer vor Sachlichkeit.

2. Ein Überspringen der Ebenen ist verboten!

Also, solange emotionale Blockaden vorliegen, ist reine Sachlichkeit nicht möglich. Daher muss ich immer erst diese „Beziehungsprobleme“ klären, bevor ich mich an die Sachlösungen mache. Wichtig ist dies neben den privaten

Gesprächen (mit einem sehr hohen emotionalen Teil) vor allem im Arbeitsleben, bei Kundenbeschwerden, beim ersten Eindruck, im Verkauf. Was kann ich jetzt tun, um auf die Sachebene mit meinem Gesprächspartner zu kommen (denn nur hier sind letztendlich Probleme zu lösen, oder Ziele zu erreichen)? Auf keine Fall geht: „Jetzt beruhigen Sie sich erst einmal...“, oder: „werden Sie erstmal sachlich, vernünftig...“, so können wir nicht miteinander reden!“ Das verschärft nur den emotionalen Konflikt. **Besser:** Zuhören, ernst nehmen, Fragen stellen, Interesse zeigen, auch mal „austoben“ lassen, Ängste nehmen, Verständnis für den Ärger zeigen und behutsam in Richtung der Sachlichkeit führen. Wichtig dabei ist immer das SWG meines Gesprächspartners. Wenn dies „nicht ok“ ist, werden wir auch selten die Sachebene erreichen. Aber dazu mehr im nächsten Vertriebsmail! Beobachten Sie in der nächsten Diskussion einmal die verschiedenen Ebenen!



Kai Heiß
Geschäftsführer
ZTN Training & Consulting

ZTN

Training & Consulting
GmbH

Österreich

Bundesstrasse 36
6923 Lauterach
Tel: +43 5574 78021-0
Fax: +43 5574 78021-7

Deutschland

Frankenwaldstrasse 1
95119 Naila
Tel: +49 9282 97840-8
Fax: +49 9282 97840-7

Schweiz

Alte Landstrasse 106
9445 Rebstein
Tel: +41 71 7700867
mobil: +43 664 8536182