

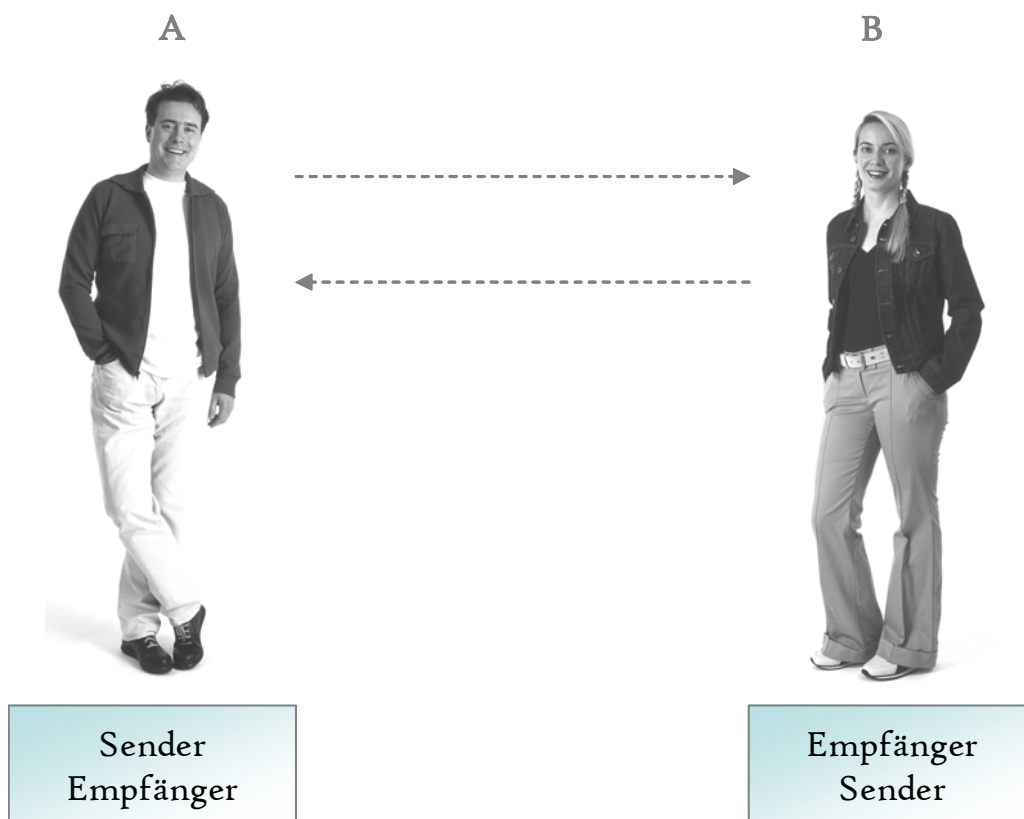
## Der Mensch und seine Kommunikation

Dieter Nigg

aus Erkenntnissen von Abraham Maslow, Sigmund Freud, Rolf Schirm und Michael Birkenbihl

Kommunikation ist das Übermitteln von Gedanken oder Ideen von einer Person zur anderen. Das Ziel der Kommunikation ist die perfekte Verständigung zwischen zwei oder mehreren Personen. Kommunikation beginnt, lange bevor einer der Beteiligten auch nur ein Wort gesprochen hat.

Mit der Kommunikation beginnt eine Beziehung zwischen Menschen, durch deren Zustandekommen jeder Beteiligte sein Verhalten ändert. Graphisch können wir Kommunikation wie folgt darstellen:



Das erste Grundgesetz der Kommunikation:  
**Wahrheit ist nicht, was A sagt, sondern was B darunter versteht**

Jeder Mensch trägt aufgrund von Wertsystemen, Vorurteile etc. eine Brille. Diese Brille beeinflusst die Verarbeitung einer Nachricht beim Empfänger. Genauso, wie die Antwort des Empfängers beim Sender wiederum durch dessen Brille eingefärbt wird. Ausserdem weckt jede Nachricht beim Empfänger Gefühle.

## Die Störquellen der Kommunikation

Es gibt viele Störquellen, welche die Kommunikation erschweren oder sogar verhindern können.

Unter anderem:

- ➔ Sprachliche Abstraktion
- ➔ Emotionale Aufladung einzelner Wörter
- ➔ Unterschiedliche Definition
- ➔ Unterschiedliches Sprachniveau
- ➔ Fremdwörter und Fachbezeichnungen
- ➔ Lärm

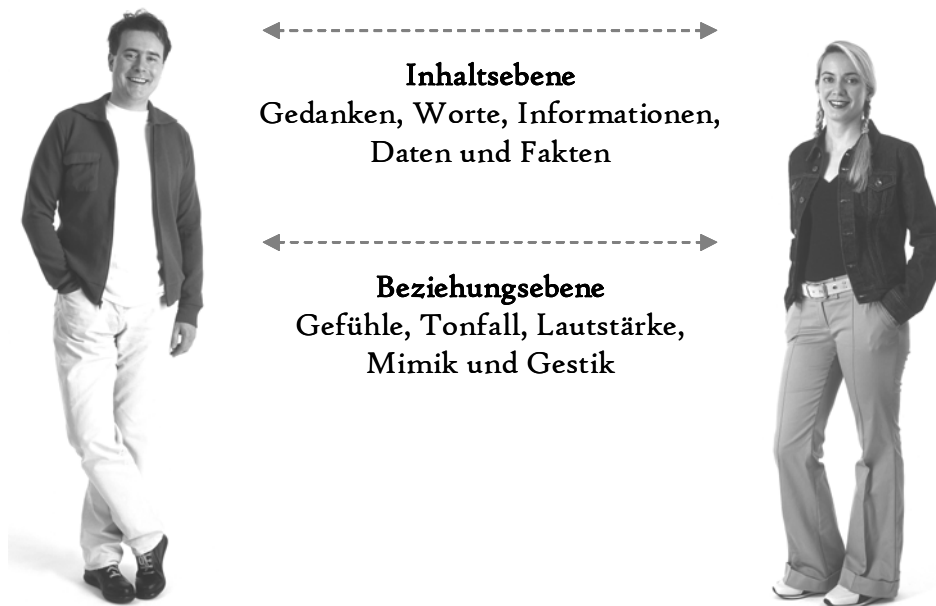
Das zweite Grundgesetz der Kommunikation:

**Wenn B eine Nachricht des A falsch interpretiert, ist immer A schuld**

Es gibt verschiedene Möglichkeiten, eine Sache zu betrachten. Überzeugen Sie sich während dem Gespräch von Zeit zu Zeit, ob Ihre Gesprächspartnerin Sie resp. Sie Ihre Gesprächspartnerin auch richtig verstanden und begriffen haben. Bauen Sie also Kontrollfragen ein, wiederholen die Informationen der Kundin in Ihren eigenen Worten und lassen die Kundin Ihre Nachrichten mit ihren Worten wiederholen. Zur besseren Verständlichkeit tragen Notizen, Grafiken etc. sehr viel bei.

## Die Inhalts- und Beziehungsebene

Wenn sich zwei Menschen unterhalten, verläuft dieses Gespräch **immer** gleichzeitig auf zwei Ebenen: der Inhaltsebene und der Beziehungsebene.



Die Beziehungsebene ist wichtiger als die Inhaltsebene, weil wir mit der Art und Weise, wie wir etwas sagen, dem Gegenüber unsere Gefühle ausdrücken. Wenn die Beziehung positiv ist, nimmt der Gegenüber ein Maximum der Informationen auf. Wird die Beziehung jedoch negativ, nimmt der Gegenüber nur noch einen kleinen Teil der Informationen auf.

Das dritte Grundgesetz der Kommunikation:  
**Die Beziehungsebene bestimmt die Inhaltsebene**

## Die Kommunikationsregeln

Beachten Sie in Ihren Gesprächen immer einige Regeln für eine kompetente Kommunikation.

Unter anderem:

- ➔ Zuerst eine angenehme Atmosphäre schaffen
- ➔ Eine klare und verständliche Sprache sprechen
- ➔ Nur wesentliche Punkte besprechen
- ➔ Immer sachlich bleiben
- ➔ Gut zuhören
- ➔ Zusammenfassungen formulieren, Verständnis prüfen
- ➔ Nie provozieren lassen
- ➔ Mit Bildern und Zeichnungen arbeiten
- ➔ Feedback verlangen
- ➔ Nur sofern erwünscht Feedback geben
- ➔ Störungen sofern möglich ausschalten

Fazit:

**Kommunikation ist der Mittelpunkt des Verkaufs**