

„Man kann
nicht NICHT
kommunizieren!“



**Wann haben Sie
das letzte Mal
NICHT
kommuniziert?**





„Man kann nicht **N I C H T**
kommunizieren!“

Paul Watzlawick



Sympathisch?
Unsympathisch?





∅ 0,25 Sekunden

„Für den ersten Eindruck
gibt es keine 2. Chance!“






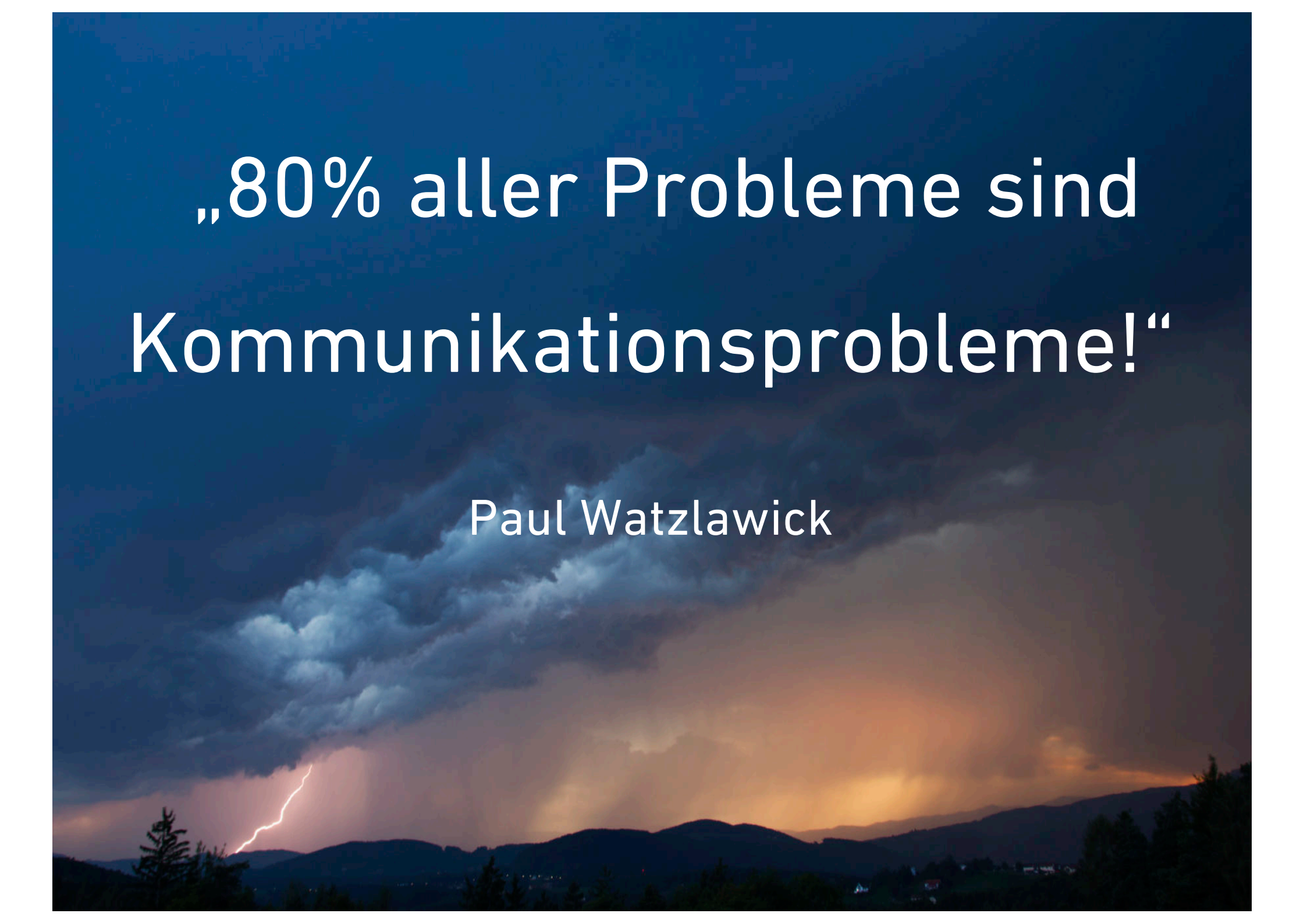
„Der letzte
Eindruck bleibt!“





A glowing orange and yellow circular brushstroke on a black background. The stroke is thick and textured, with a bright yellow center that fades to orange and then to a dark orange at the edges. It forms a roughly circular shape, framing the text in the center.

Limbigisches
Ich will!
System

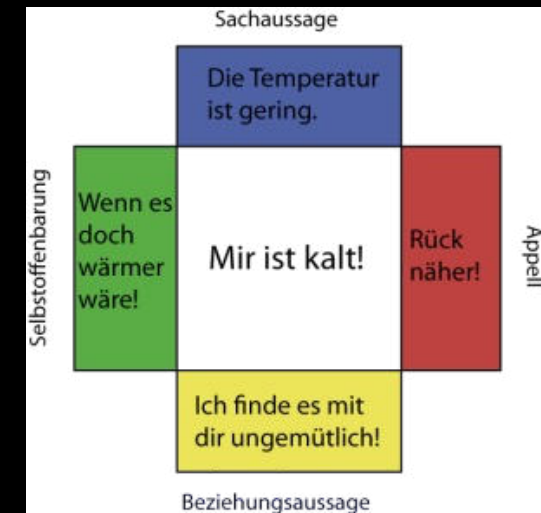
A dramatic landscape photograph of a stormy sky at dusk or dawn. Dark, heavy clouds are illuminated from below by a warm, orange glow, likely from the setting or rising sun. A bright, jagged lightning bolt strikes down from the clouds on the left side. In the foreground, the dark silhouettes of evergreen trees and rolling hills are visible against the lighter sky.

„80% aller Probleme sind
Kommunikationsprobleme!“

Paul Watzlawick

Das Kommunikationsquadrat

nach Friedemann Schulz von Thun



Die vier Seiten einer Nachricht:

- Wenn ich als Mensch etwas von mir gebe, bin ich auf vierfache Weise wirksam.
- Jede meiner Äußerungen enthält, ob ich will oder nicht, vier Botschaften gleichzeitig:
- eine Sachinformation (worüber ich informiere) – blau
- eine Selbstkundgabe (was ich von mir zu erkennen gebe) – grün
- einen Beziehungshinweis (was ich von dir halte und wie ich zu dir stehe) – gelb
- einen Appell (was ich bei dir erreichen möchte) – rot

„Ihr Service stimmt nicht.“:

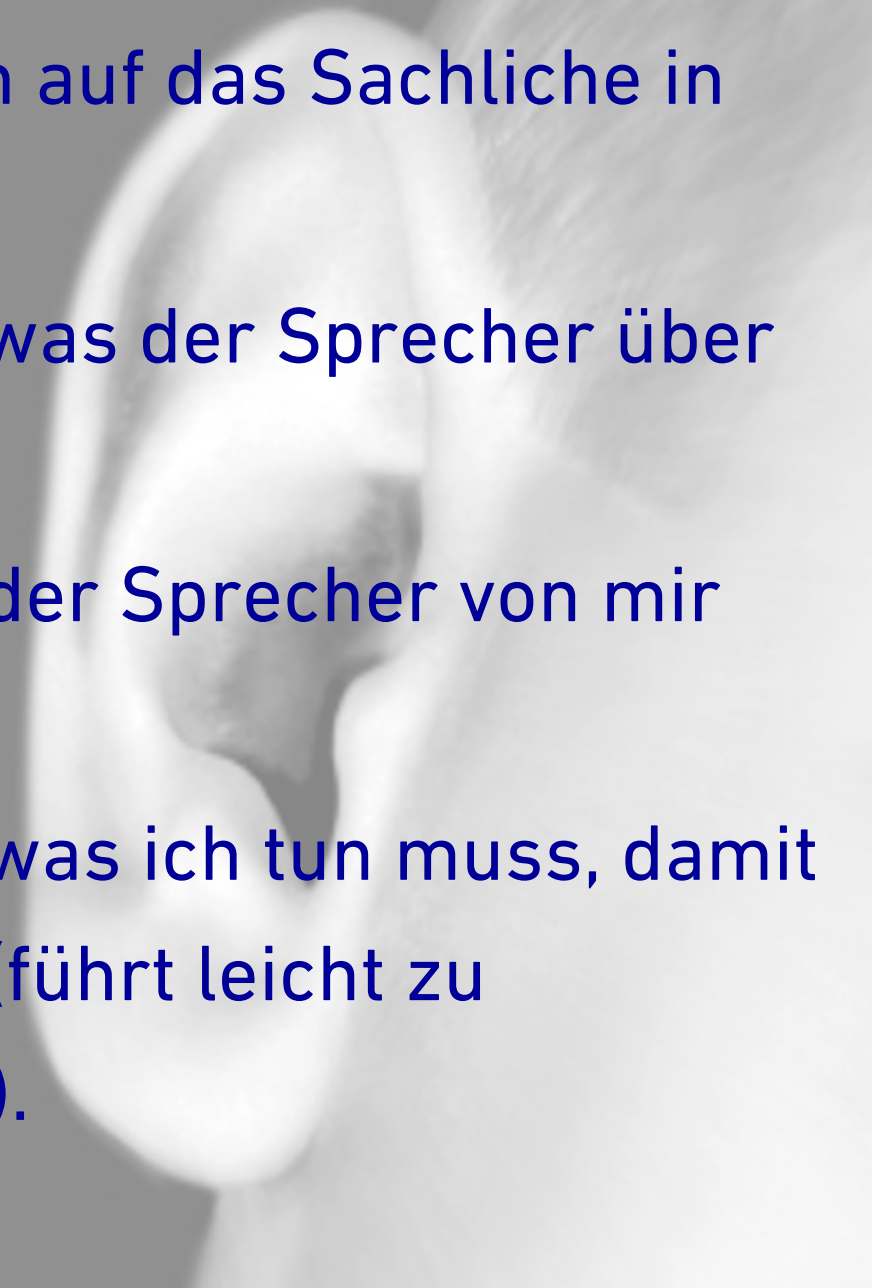
- Sachebene: faktischer Inhalt einer Aussage, d.h. es ist nur die Aussage gemeint, das der Service nicht stimmt (Feststellung) und nichts weiter.
- Apell: z.B. unterstützt durch eine Geste (z.B. Räuspfern) an mein Gegenüber, d.h. es soll sich aufgefordert fühlen, die Serviceleistung zu verbessern.
- Selbstoffenbarung: die eigene Befindlichkeit wird im Kontext des Gesprochenen bekanntgegeben, d.h. ich verdeutliche das anhand eines folgenden Beispiels.
- Beziehungsebene: nutzen eines anklagenden Tonfalls; d.h. Vermittlung, dass es mich nervt, dass der Service immer noch nicht besser geworden ist.

Wahrnehmung des Gesprochenen:

- Grad der Wahrnehmung hängt stark von unserem Wertesystem ab, wie wir gelernt haben Beziehungen und Ereignisse in unserem Leben zu beurteilen
- Es wird permanent und fortlaufend bewertet
- Sind Sie mit Ihrem Selbst eher auf Kriegsfuß stehend, hören Sie in jedem Satz des Gegenübers eine Selbstoffenbarung.
- Wenn Sie mit Ihren Beziehungen nicht im Reinen sind, dann hören Sie überall Beziehungsbotschaften.
- Und wenn Ihre Welt aus Anweisungen besteht, so dass Sie permanent denken, alle wollen etwas von Ihnen, dann hören Sie auch nur Appelle.

Hören mit vier Ohren:

- Sach-Ohr: Konzentriert sich auf das Sachliche in der Nachricht.
- Selbstkundgabe-Ohr: Hört was der Sprecher über sich selbst verrät.
- Beziehungs-Ohr: Hört was der Sprecher von mir hält, wie er zu mir steht.
- Appell-Ohr: Filtert heraus, was ich tun muss, damit der Sprecher zufrieden ist (führt leicht zu vorauseilendem Gehorsam).



„Du, da vorne ist grün!“

- Sach-Ohr: Die Beifahrerin informiert den Fahrer, dass die Ampel grün ist.
- Selbstkundgabe-Ohr: Die Beifahrerin spricht deutsch und ist fahrtüchtig. Die Selbstoffenbarung könnte beinhalten, dass sie es eilig hat.
- Beziehungs-Ohr: Die Beifahrerin gibt beispielsweise zu verstehen, dass sie dem Fahrer nicht zutraut optimal zu fahren.
- Appell-Ohr: (vielleicht) „Gib ein bisschen Gas, dann schaffen wir es noch bei grün.“

Zentrale Techniken der Kommunikation:

- ausgefeilte Fragetechnik
- anschauliche und lebendige Sprache
- aktives Zuhören
- Besondere Formulierungen meiner Ausführungen
- unterstützt durch Mimik, Gestik, Haltung, Kleidung

Ausgefeilte Fragetechnik:

- Fragen dienen dazu den anderen besser zu verstehen und seine eigene Wissensbasis zu erweitern
- Fragestellungen müssen sich im Laufe des Gespräches ändern:
 - zu Beginn wissen wir noch nicht viel über das Ziel, die Position und die Argumente des Gegenübers
 - im Laufe des Gespräches entstehen jedoch immer mehr Ansatzpunkte für uns einzuhaken
 - Es kommt der Augenblick, bei dem man auf den Punkt kommen muss und eine Entscheidung benötigt

Einsatz des Fragetrichters:

- Zu Beginn offen gestellte „Erzählfragen“:
 - „Was erwünschen Sie sich von Ihrem Aufenthalt bei uns?“
 - „Was möchten Sie alles unternehmen?“
- Dann „Präzisierungsfragen“:
 - „Was konkret meinen Sie mit Ihrer Traumunterkunft?“
 - „Was genau meinen Sie mit „ruhiger Lage“?“
- Dann „Entscheidungsfragen“:
 - „Wollen Sie das Zimmer buchen?“
 - „Darf ich Ihnen das Ticket verkaufen?“

Einsatz des Fragetrichters:

- Bei „Präzisierungsfragen“:
 - Eigene Punkte in Richtung pro und contra mit einbringen
 - Diskussion der Details
- Bei „Entscheidungsfragen“:
 - Die Entscheidung festhalten durch Wiederholen
- Bei weiteren zu besprechenden Punkten zurück auf die erste Ebene:
 - “Wunderbar, jetzt haben wir schon Ihre Unterkunft gefunden! Haben Sie sich schon Gedanken gemacht, was Sie alles unternehmen wollen?”

Anschaulich-lebendige Sprache

- Jeder Mensch nimmt seine Umwelt auf eine individuelle Art wahr (Visuelle Eindrücke, Bilderinnerungen, Geräusche, Worte und Töne, etc.)
- Einsatz unterschiedlicher Kommunikationskanäle:
 - der visuelle Kanal
 - der auditive Kanal
 - der kinästhetische Kanal
 - der olfaktorische Kanal
 - der gustatorische Kanal
- Ein guter Kommunikator kann seine Informationen wechselseitig in alle Kanäle einspeisen

Anschaulich-lebendige Sprache

- Die gezielte Ansprache erfolgt mit dem Einsatz von mindestens drei Begriffen innerhalb eines Satzes oder fünf Begriffen bei zwei aufeinander folgenden Sätzen aus dem Repräsentationssystem des Gegenübers
- Der visuelle, der auditive und der kinästhetische Kanal sind am meisten verbreitet
- Besonders intensive Eindrücke gibt es jedoch bei dem olfaktorischen und dem gustatorischen Kanal

Aktives Zuhören

- Drei verschiedene Formen des Zuhörens:
 - Geduldiges Zuhören: die Worte des Anderen bis zum Ende zu hören, nachfragen, versuchen einen Erkenntnisgewinn zu realisieren und dann erst antworten
 - Genaues Zuhören: aktiv den Blick zum Sprecher halten, gezielte Rückfragen zu angesprochenen Punkten,
 - Analytisches Zuhören: Zusammenhänge erfassen
- Verbale oder nonverbale permanente Feedbacks, wie die Nachricht bei mir angekommen ist an den Sprecher senden (Basis ist die Körpersprache)

Aktives Zuhören

- Zugewandte Körperhaltung
- Körpersprachliche Kommentierungen:
 - Stirnrunzeln
 - Hochziehen der Augenbrauen
 - Kopfnicken
 - Kopfschütteln
 - Verbal: „ja“, „ach“, „wirklich“...
- Sinngemäße Zusammenfassung

Positive Formulierungen

- die positiven Eigenschaften voranstellen
- dann erst das negative, wenn überhaupt
- „und“ statt „aber“ bei Diskussionen verwenden
- sich die positiven, wie negativen Wirkungen der eigenen Formulierungen bewusst machen und entsprechend einsetzen
- Seien Sie ein realistischer Optimist: falschen Optimismus vermeiden aber stets zuversichtlich bleiben!

Wie wirksam ist Ihre Kommunikation?



Gedacht – ist noch nicht gesagt.



Wie wirksam ist Ihre Kommunikation?



Gesagt – ist noch nicht gehört.



Wie wirksam ist Ihre Kommunikation?



Gehört – ist noch nicht verstanden.



Wie wirksam ist Ihre Kommunikation?



Verstanden – ist noch nicht
einverstanden.



Wie wirksam ist Ihre Kommunikation?



Einverstanden – ist noch nicht
umgesetzt.



Wie wirksam ist Ihre Kommunikation?



Umgesetzt – ist noch nicht beibehalten.





„80% der Reaktionen auf
Kommunikation basieren auf dem
nonverbalen Teil!“

Samy Molcho

Mimik

Gestik

„Verstärker“

Haltung

Kleidung





ММММММ

Das Gesicht:

- 42 Muskeln
- 17 für ein Lächeln
- 40 für finsternen Blick
- 250.000 Gesichtsausdrücke
- „Ein Blick sagt mehr als 1000 Worte!“



Der Blick:

- Individueller Blick
- Wechselseitiger Blick (Blickkontakt)
- Nonverbale Kommunikation
- Auge = Spiegel der Seele
- Zusammenspiel



GESTIK

Geste:

„Handlung, die
einem
Zusehenden ein
optisches
Signal übermittelt!“



Die Hände:

Entschuldigungsgesten

Höhe

Schließende Gesten

Sichtbarkeit

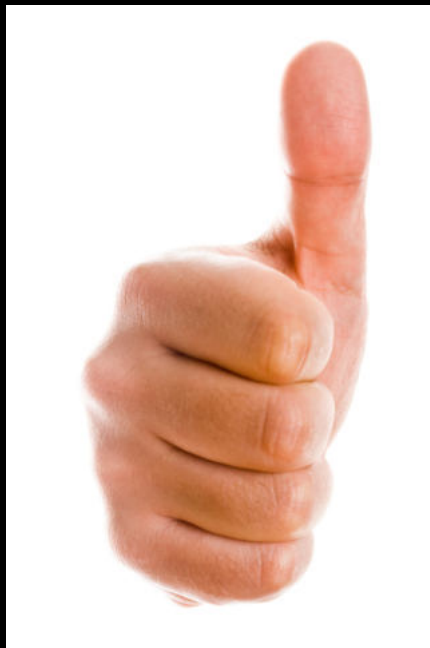


Die Finger - Missverständnisse:

Verf*** Dich!

wertlos

Prima



ein

OK



Geld

fünf

Arschloch

**„Kleidung muss man immer unter dem
Aspekt sehen:
Was sieht der Andere?“**

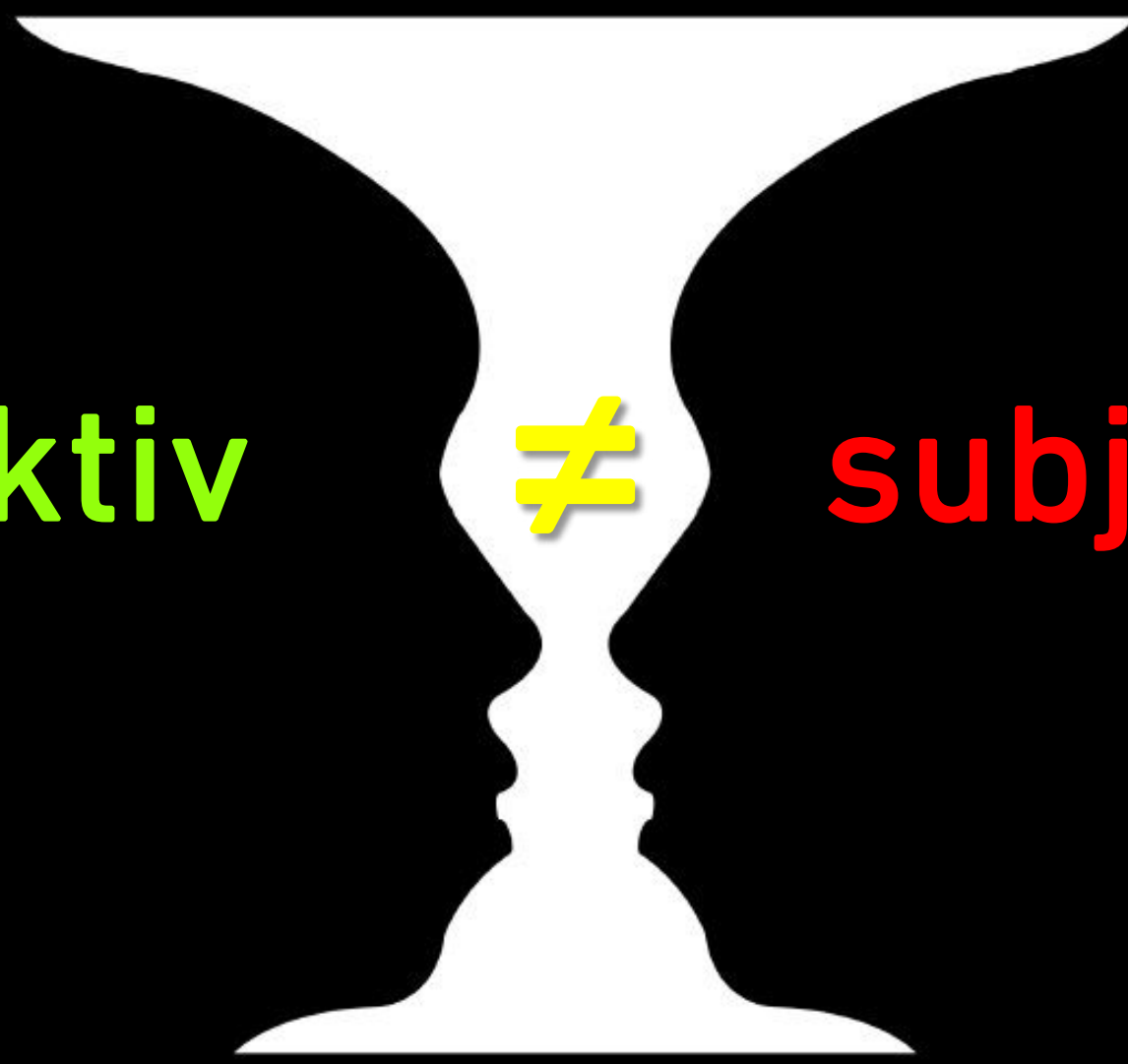
Elisabeth Bonneau

Mitglied im Deutschen Kniggeerat

objektiv

≠

subjektiv



Landschaft



Landkarte



Innere Landkarte

- Wir machen uns ein eigenes Bild von der Realität.
- Diese innere Landkarte ist das Ergebnis von dem, was man außerhalb von sich selbst wahrnimmt.
- Diese Landkarten sind sehr subjektiv!



“Wir sehen nur das, was wir
sehen wollen!”

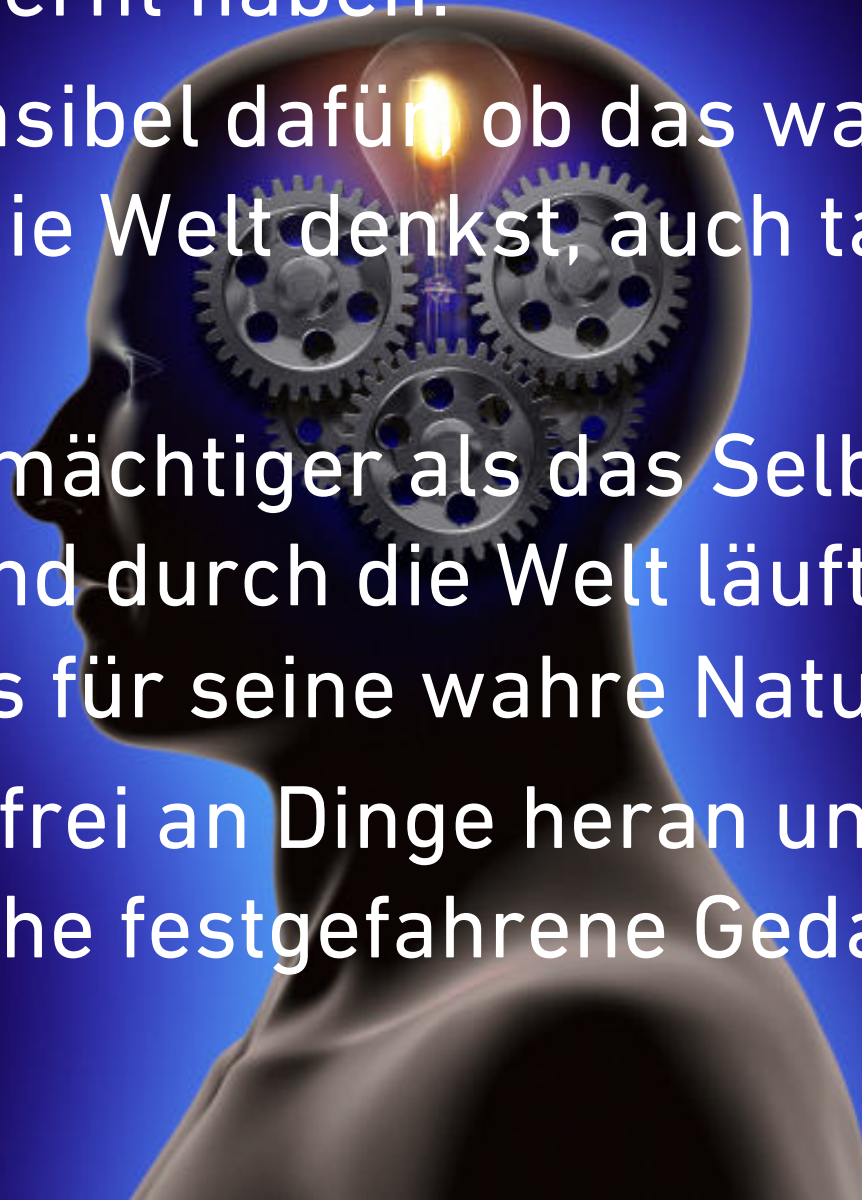
Selektive Wahrnehmung

“Was sehen Sie?”



„Du bist, was Du denkst!“

- Was wir sehen, hängt davon ab, worauf wir zu achten gelernt haben.
- Werde sensibel dafür, ob das was Du über Dich und die Welt denkst, auch tatsächlich so ist.
- Nichts ist mächtiger als das Selbstbild, mit dem jemand durch die Welt läuft. Noch dazu, wenn er es für seine wahre Natur hält.
- Gehe wertfrei an Dinge heran und durchbreche festgefahrene Gedankenmuster.



Statisches Selbstbild

A hand is shown reaching towards a body of water at sunset. The hand is positioned in the upper left, with fingers slightly curled. The water is calm, reflecting the hand and the sunset sky. The background shows a distant shoreline with trees under a warm, orange and yellow sky. The overall mood is contemplative and serene.

Fähigkeiten:

- angeboren und unveränderbar

Herausforderungen:

- werden vermieden, decken Defizite auf
- überfordern

Anstrengung:

- nicht wichtig
- verbunden mit dem Gefühl nicht gut genug zu sein

Kritik:

- wird persönlich genommen
- erzeugt Abwehr

Rückschläge:

- Demotivation, Aufgabe
- Andere sind Schuld

Dynamisches Selbstbild

A close-up photograph of a hand dripping water into a pool. The water is clear and creates ripples. The background is blurred with warm, golden light, suggesting a sunset or sunrise. The overall mood is serene and contemplative.

Fähigkeiten:

- Ergebnis von Training und Übung
- immer verbesserbar

Herausforderungen:

- werden angenommen, steigern das Durchhaltevermögen
- bieten Chancen zur Veränderung

Anstrengung:

- essentiell und führt zum Erfolg

Kritik:

- wird begrüßt, hilfreich und positiv
- zeigt Verbesserungsmöglichkeiten auf

Rückschläge:

- bieten Lernchancen, Fokus auf andere Lösungen

Ich kommuniziere, also:

- habe ich den Hebel der Verständlichkeit in meiner Hand
- führe ich meine Worte ohne Missverständnisse
- baue ich Brücken zwischen den verschiedenen Verständnisswelten
- bin ich aufmerksam, was die Reaktionen meines Gegenübers angehen
- hinterfrage ich Aussagen, die nicht so sind, wie ich sie erwartet hätte
- beachte ich die vier Seiten einer Nachricht

„Wir sind nur so gut,
wie wir es selbst zulassen!“

Anja Förster & Peter Kreuz



**Ich kann
Sie
verstehen!**



OB@Ihr-Tourismusberater.de