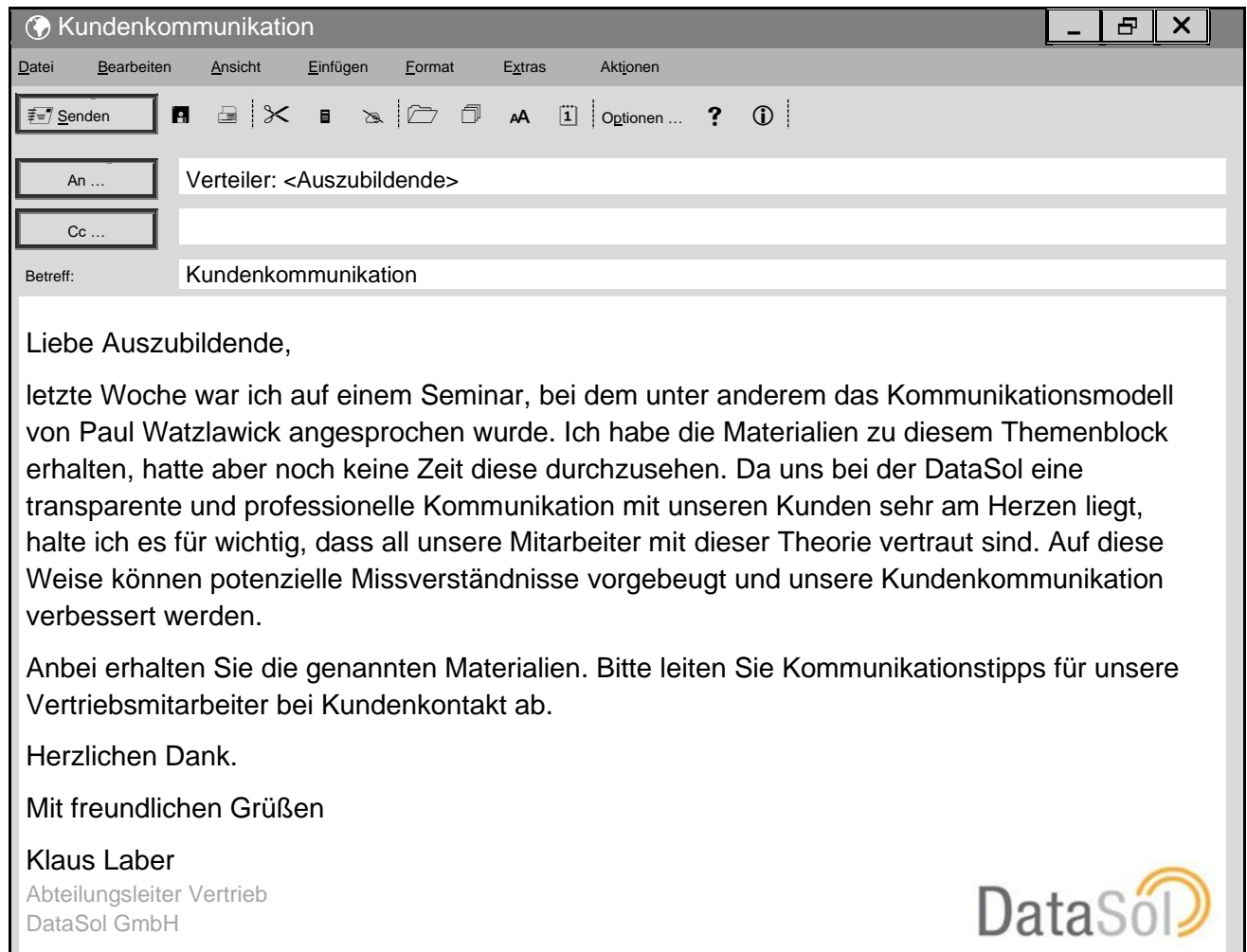


Situation

Kundenkommunikation

Datei Bearbeiten Ansicht Einfügen Format Extras Aktionen

Senden

An ... Verteiler: <Auszubildende>

Cc ...

Betreff: Kundenkommunikation

Liebe Auszubildende,

letzte Woche war ich auf einem Seminar, bei dem unter anderem das Kommunikationsmodell von Paul Watzlawick angesprochen wurde. Ich habe die Materialien zu diesem Themenblock erhalten, hatte aber noch keine Zeit diese durchzusehen. Da uns bei der DataSol eine transparente und professionelle Kommunikation mit unseren Kunden sehr am Herzen liegt, halte ich es für wichtig, dass all unsere Mitarbeiter mit dieser Theorie vertraut sind. Auf diese Weise können potenzielle Missverständnisse vorgebeugt und unsere Kundenkommunikation verbessert werden.

Anbei erhalten Sie die genannten Materialien. Bitte leiten Sie Kommunikationstipps für unsere Vertriebsmitarbeiter bei Kundenkontakt ab.

Herzlichen Dank.

Mit freundlichen Grüßen

Klaus Laber
Abteilungsleiter Vertrieb
DataSol GmbH

DataSol

Handlungsaufträge:

1. Gehen Sie in 5er Gruppen zusammen.
Weisen Sie jedem Gruppenmitglied ein Axiom zu.
Informieren Sie sich über das Ihnen zugewiesene Axiom und fassen Sie dieses auf dem Arbeitsblatt zusammen.
2. Tauschen Sie sich mit Ihren Gruppenmitgliedern aus und erklären Sie Ihnen das Axiom. Übertragen Sie die Ergebnisse ihrer Gruppenmitglieder.
3. Leiten Sie in der Gruppe Tipps für die Kundenkommunikation bei der DataSol GmbH ab.
4. Präsentieren Sie ihre Kommunikationstipps vor der Klasse.



**Axiom: „Man kann nicht nicht kommunizieren.“**

Paul Watzlawick geht von der Annahme aus, dass jedes Verhalten in einer sozialen Situation einen Mitteilungscharakter besitzt. Folglich ist es für ihn unmöglich, nicht mit anderen Menschen zu kommunizieren. In jeder Situation teilt man seinen Mitmenschen etwas mit: Dies kann bewusst oder unbewusst, beabsichtigt oder unbeabsichtigt geschehen. So findet Kommunikation auch dann statt, wenn jemand ein Gespräch verweigert indem er schweigt. Man nennt dies **nonverbale Kommunikation**, denn obwohl die Person sich nicht verbal äußert, sagt sie dennoch: "Ich will nicht" oder „ich kann (jetzt) nicht!".

Man kann nicht nicht kommunizieren, denn **jede Kommunikation** (nicht nur mit Worten) **ist Verhalten** und genauso wie man sich nicht nicht verhalten kann, kann man nicht nicht kommunizieren. Alle Versuche, nicht zu kommunizieren, können schon als Kommunikation verstanden werden.

Beispiel:

Kommunikation findet nahezu immer statt. Auch dann, wenn scheinbar zeitweise nichts gesagt wird.

Stellen Sie sich einen Produktionsmitarbeiter eines Unternehmens vor. Dieser schreibt gerade konzentriert das Programm für eine CNC-Drehmaschine, als sein Chef den Raum betritt. Der Mitarbeiter schaut nicht auf, sondern hält seinen Blick weiterhin auf seine Arbeit gerichtet. Verbal sagt der Mitarbeiter demnach nichts. Doch nonverbal gibt er seinem Chef zu verstehen, dass er gerade keine Zeit hat, oder, dass er nicht mit ihm reden möchte.

Mögliche Störungen der Kommunikation bezüglich dieses Axioms

- Eine Abweisung des Gesprächspartners ("Mit Ihnen möchte ich nichts zu tun haben!").
- Eine einseitige Beendigung der Kommunikation ("Ich will an diesem Punkt nicht weiterreden." "Mir reicht es jetzt.") kann sich problematisch auf die Kommunikation auswirken. Hierzu zählt zudem die Flucht in Krankheitssymptome (Kopfschmerzen, Müdigkeit, etc.).
- Eine widerwillige Annahme der Kommunikation kann für den erfolgreichen Verlauf hinderlich sein.
- Die Entwertung der Aussagen des Gesprächspartners wirkt sich negativ auf die Kommunikation aus.

2

Axiom: „Jede Kommunikation hat einen Inhalts- und Beziehungsaspekt.“

Der **Inhaltsaspekt** erhält die Aufgabe Informationen zu vermitteln. Sie stellt die verbale Kommunikation dar, welche bewusst wahrgenommen wird. Der **Beziehungsaspekt** gibt Aufschluss darüber, wie die Beziehung zwischen Sender und Empfänger ist.

Bezüglich der Übertragung auf die Kommunikationssituation lässt sich sagen, dass es keine rein informative Kommunikation gibt. **Jede Aussage enthält eine Beziehungsaussage.** z.B.: "Sie haben aber eine schöne Perlenkette. Ist die echt?"

Durch Gestik, Mimik und Tonfall des Sprechers, werden im Angesprochenen verschiedene Reaktionen ausgelöst.

- Bestätigung (die Aussage wird als Kompliment verstanden)
- Verwerfung (die Aussage wird fallen gelassen, da sie als negativ empfunden wurde)
- Entwertung (der Sprecher und seine Aussage werden entwertet)

Wenn eine negative Beziehung auf der Inhaltsebene ausgetragen wird kann dies eine gestörte Kommunikation zur Folge haben. Gleiches gilt, wenn Uneinigkeiten in der Beziehung auf der Inhaltsebene ausgetragen werden.

Beispiel:



Stellen Sie sich die Mitarbeiter Peter und Lisa eines Unternehmens vor, welche gerade über die praktische Umsetzung eines Kundenwunsches diskutieren. Lisa wertet jedes Argument ab, welches von Peter vorgetragen wird.

Der Grund hierfür könnte zum einen in der Inhaltsebene liegen: Peters Argumente sind nicht gut, daher wertet Lisa diese ab.

Andererseits könnte es ebenfalls sein, dass das Problem in der Beziehungsebene zu finden ist: Lisa mag Peter nicht, daher wertet sie die Argumente ab.

Mögliche Störungen der Kommunikation bezüglich dieses Axioms

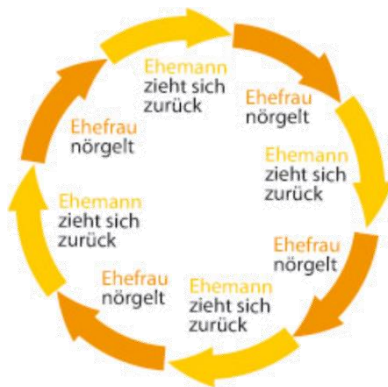
- Eine eher negative Beziehung wird auf der Inhaltsebene ausgetragen (Die Diskussionsargumente der Person X werden abgewertet, weil man sie nicht leiden kann).
- Unstimmigkeiten auf der Inhaltsebene werden auf die Beziehungsebene übertragen (dadurch, dass jemand eine andere Meinung vertritt, erscheint er einem unsympathisch).
- Eine Beziehung, die auf unterschiedlichen Emotionen der Beteiligten basiert, führt unweigerlich zu Problemen.

**Axiom: „Kommunikation ist immer Ursache und Wirkung.“**

"Die Natur einer Beziehung ist durch die Interpunktion der Kommunikationsabläufe seitens der Partner bedingt."

Paul Watzlawick ist der Auffassung, dass jede Kommunikation eine Reaktion auslöst. Jedes Verhalten ist somit immer eine Reaktion auf etwas Vorangegangenes. Watzlawick bezeichnet dies als Interaktion.

Der eigentliche Beginn einer Kommunikation kann somit nicht festgelegt werden, da es sich hierbei um einen Regelkreis handelt. Die Kommunikationspartner versuchen jedoch oftmals den Auslöser für eine bestimmte Situation ausfindig zu machen. In solchen Situationen werden vorangegangene Mitteilungen des Kommunikationspartners als Ursache für das eigene Verhalten gesehen. Dies wird von Paul Watzlawick als Interpunktion bezeichnet.

Beispiel:

Eine Ehefrau beschwert sich, ihr Mann würde sich ständig zurückziehen. Der Mann jedoch weist darauf hin, dass er sich nur zurückziehe, weil seine Frau ständig an ihm herumnörgelt. Die Frau nörgelt also und der Mann zieht sich zurück. Weil er sich zurückzieht, nörgelt sie. Man sieht, dass es sich um einen Teufelskreis handelt.

Liegt eine Störung vor, nimmt einer der beiden Kommunikationspartner an, dass der andere die gleichen Informationen besäße wie er selbst. Durch diese subjektive Wahrnehmung, passiert meistens dann auch genau das, was der gestörte Kommunikationspartner prophezeit hat (Ursache-Wirkungs-Zusammenhang).

Mögliche Störungen der Kommunikation bezüglich dieses Axioms

- Das eigene Verhalten wird als Rechtfertigung für das vorangegangene Verhalten gesehen.
- Die Ursache einer Kommunikation wird von einem Gesprächspartner subjektiv festgelegt.
- Störungen in der Kommunikation sind besonders beim Vorliegen gegensätzlicher Interpunktionen zu erwarten, wobei jeder Kommunikationspartner von der Richtigkeit seiner Auffassung überzeugt ist (Wettrüsten unter Nationen).

**Axiom: „Menschliche Kommunikation bedient sich digitaler und analoger Modalitäten.“**

Paul Watzlawick unterscheidet zwei Arten von Mitteilungen: die digitale und die analoge Kommunikation.

Digitale Kommunikation umfasst alle Zeichen, Buchstaben, Worte, Zahlen oder Symbole, die wir für bestimmte Inhalte der Kommunikation verwenden. So ist bspw. klar, dass die Buchstabenfolge I-N-F-O-R-M-A-T-I-K das Wort

Informatik bildet.

Analoge Kommunikation bezeichnet alle Möglichkeiten der nonverbalen Kommunikation. Die analoge Kommunikation umfasst dagegen Körpersprache, Mimik und Gestik.

Während **digitale Kommunikation vergleichsweise eindeutig** ist und wenig Spielraum für Interpretation lässt, ist analoge Kommunikation ungenauer und vielseitiger. Sagt jemand beispielsweise "Es regnet draußen.", so ist dies eine relativ klare Aussage in digitaler Form. Wird der genannte Satz aber zum Beispiel von einem traurigen Gesichtsausdruck begleitet, so kann dies viele Bedeutungen haben. Es kann heißen, dass der Sender vom ständigen Regen genervt ist oder dass er nun auf dem Weg nach Hause nass wird.

Digitale Kommunikation vermittelt oft den Inhaltsaspekt, wogegen analoge Kommunikation, welche meist nonverbal erfolgt, Auskunft über die Beziehungsebene gibt. Erfolgreiche Kommunikation erfolgt, wenn analoge und digitale Modalitäten übereinstimmen und eindeutig sind.

Es gibt Tränen des Schmerzes sowie der Freude und ein Lächeln kann Sympathie oder Verachtung ausdrücken. Analoge Kommunikation ist mehrdeutig und kann unterschiedlich entschlüsselt werden. Durch mögliche Fehlinterpretationen können Konflikte zwischen den Kommunikationspartnern entstehen.

Deswegen sollte immer auf eine eindeutige (kongruente) Übereinstimmung von analoger und digitaler Kommunikation geachtet werden. Es sollte die Stimmlage und Modulation mit der inhaltlichen Aussage übereinstimmen

Beispiele:

- Wenn eine Person etwas nicht verstanden hat, kann sie sich digital mitteilen, indem sie sagt: "Das habe ich jetzt nicht verstanden." oder aber analog, indem sie die Stirn runzelt.
- Ein Fußballer, der die Schuld von sich weisen will, kann sich digital mitteilen, indem er sagt: „Ich war das nicht.“ oder aber analog, indem er abweisend die Hände hebt.

Mögliche Störungen der Kommunikation bezüglich dieses Axioms

- Eine analoge Kommunikation ist mehrdeutig und kann auf sehr unterschiedliche Arten interpretiert bzw. entschlüsselt werden.
- In einer Beziehung sollte weder die digitale, noch die analoge Kommunikation vorherrschen, weil es sonst zu Störungen kommen kann.



Axiom: „Zwischenmenschliche Kommunikationsabläufe sind entweder symmetrisch oder komplementär.“

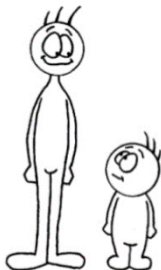
Jede Kommunikation beeinflusst das Verhalten des Kommunikationspartners. Darüber hinaus wird auch die Beziehung der Kommunikationspartner zueinander beeinflusst und gegebenenfalls auch verändert.

Paul Watzlawick spricht hier von symmetrischen und komplementären Beziehungsformen.

Eine **komplementäre Beziehungsform** beschreibt eine Beziehung, deren Grundlage in der Unterschiedlichkeit der Kommunikationspartner zu finden ist. Das Verhalten der einen Person wird durch das der anderen ergänzt. Beispiele hierfür wären das Verhalten zwischen Mutter und Kind, Arzt und Patient oder Lehrer und Schüler.

Die **symmetrische Beziehungsform** hingegen beschreibt eine Beziehung, die auf der Gleichheit der Kommunikationspartner beruht. Die Kommunikationspartner bemühen sich, eine spiegelbildliche Beziehung zu erreichen bzw. zu erhalten. Ungleichheiten werden vermindert oder versucht zu beseitigen. Dies kann zu einem regelrechten Wettkampf zwischen den Kommunikationspartnern führen, in welchem der eine versucht den anderen zu übertrumpfen.

Beispiele:



- Komplementäre Kommunikation: Ihr Ausbildungsleiter spricht mit Ihnen. Da er hierarchisch höhergestellt ist als Sie, ist die Kommunikation komplementär.
- Symmetrische Kommunikation: Sie unterhalten sich mit einem Mitschüler. Das Gespräch findet auf Augenhöhe statt und sie fühlen sich gleichwertig.

Mögliche Störungen der Kommunikation bezüglich dieses Axioms

- Bei der symmetrischen Beziehungsform besteht die Gefahr, dass ein Kommunikationspartner 'gleicher' als der andere sein will. Der andere kann unter Umständen alles daransetzen, die entstandene Ungleichheit zu verringern und die zuvor bestandene Symmetrie wiederherzustellen. Dies kann sich zu einem regelrechten Wettkampf entwickeln.
- Durch eine zu starre komplementäre Beziehung besteht die Gefahr, dass sich eine Abhängigkeitsbeziehung entwickelt, die einer der Kommunikationspartner möglicherweise auch beibehalten möchte (Eltern, welche das Erwachsenwerden ihres Kindes nicht wahrhaben möchten, verhindern unter Umständen dessen Entwicklung zu einer eigenständigen Persönlichkeit).

	1. Axiom „Man kann nicht nicht kommunizieren.“	2. Axiom „Jede Kommunikation hat einen Inhalts- und Beziehungsaspekt.“	3. Axiom „Kommunikation ist immer Ursache und Wirkung“	4. Axiom „Menschliche Kommunikation bedient sich digitaler und analoger Modalitäten.“	5. Axiom „Zwischenmenschliche Kommunikationsabläufe sind entweder symmetrisch oder komplementär.“
Beschreibung:	<p>Man kann bewusst oder auch unbewusst kommunizieren. Wenn z.B. jemand ein Gespräch verweigert durch auf Boden schauen und nichts sagen.</p> <p>Man nennt dies nonverbale Kommunikation.</p>	<p>Wenn man jemanden mag dann akzeptiert man seine Meinung und findet ihn eher sympathisch.</p> <p>Wenn seine Meinung nicht akzeptiert wird, dann wird die Person unsympathisch oder erfährt schneller Kontrast.</p>	<p>Kommunikation ist immer Ursache und Wirkung.</p> <p>Jede Kommunikation löst eine Reaktion aus und ist Reaktion.</p> <p>z.B. Frau ist schlecht gelaunt und meckert Mann an. Mann meckert Frau zurück an, mit der Begründung, weil sie meckert.</p>	<p>Digitale Kommunikation umfasst alle Zeichen, Buchstaben und Worte, etc, welche wir für bestimmte Inhalte der Kommunikation verwenden.</p> <p>Analoge Kommunikation bezeichnet alle Möglichkeiten der nonverbalen Kommunikation (Mimik, Körperspr.)</p>	<p>Beziehungen beeinflussen Kommunikation.</p> <p>Eine komplementäre Beziehung beschreibt eine Beziehung, welche durch den gegenüber Ergänzt wird. z.B. Azubi spricht mit Vorgesetzten.</p> <p>Eine symmetrische Beziehung beschreibt eine Beziehung, welche auf Augenhöhe statt findet. z.B. Mitschüler spricht mit Mitschüler.</p>
Tipp:	<p>Achten Sie auf Nonverbale oder verbale Gestik ihres Gegenüber. Und auf Ihre Nonverbale u. verbale Gestik.</p> <p>Da dies sonst zu Missverständnissen kommen kann.</p> <p>Keine lange Gesprächspausen zulassen</p>	<p>Achten Sie darauf, dass sie unvoreingenommen in ein Gespräch gehen.</p> <p>Kreierung einer positiven Gesprächs atmosphere</p> <p>sachliche Lösungsvorschläge bei Beschwerdeggesprächen.</p>	<p>Verfallen Sie nicht zu schnell in dieses Muster. Achten Sie auf Objektive Kommunikation offene Kommunikation</p> <p>Objektivität keine Schuldigen suchen sondern Lösungen suchen</p>	<p>Man soll auf seine Gestik und Mimik achten</p> <p>Einklang beider Modalitäten Positive Stimmlage</p>	<p>Durch eine zu starre komplementäre Beziehung besteht die Gefahr, dass sich eine Abhängigkeitsbeziehung entwickelt und der gegenüber Probleme hat auf Augenhöhe zu kommunizieren.</p> <p>Bei einer Symmetrischen Beziehung besteht die Gefahr, dass einer der beiden Personen den anderen übertrumpfen will, da er sich selber nicht auf Augenhöhe sieht, sondern besser.</p> <p>Tipp: Achten Sie auf Hierarchien</p>