

nicht nicht kommunizieren...

«Man kann nicht nicht kommunizieren» erkannte der 1921 geborene Paul Watzlawick schon früh. Seine Theorie baut darauf, dass wenn sich zwei Personen wahrnehmen, diese auch miteinander kommunizieren.

Theorie der Kommunikation

Man nennt dies auch das metakommunikative Axiom. Menschen legen in ihrer Art eine Verhaltensweise dar oder ab – sie Verhalten sich also auf eine gewisse Weise. Da Verhalten kein Gegenteil hat – man kann sich nicht nicht Verhalten – liegt der Schluss nahe, dass man nicht nicht kommunizieren kann.



Oliver Bühler

Praxis

Wie sieht das nicht nicht kommunizieren in der Praxis aus? Sie finden das täglich vor – im Privaten und Geschäftlichen. Auch wenn man nichts sagt, kommuniziert man, z.B. mit Gestik, Ausdruck, Reaktion, usw. – also nonverbal. Auch wenn ich auf eine Aussage des Gegenübers nicht reagiere, kommuniziere ich trotzdem. Ich übermittle nämlich, dass ich nichts dazu zu sagen und gebärden habe. Das kann daher rühren, dass mich das nicht betrifft, ich keine Ahnung habe, nicht reagieren will, usw. Für das Gegenüber ist das aber eine klare Botschaft sein.

Kundenkommunikation

Wenn man nun also mit Kunden kommuniziert oder eben nicht, dann gelten dieselben Regeln. Hier einige Beispiele:

Ein Kunde sendet eine Anfrage. Als Kunde erwarte ich raschmöglichst eine Antwort. Ich habe ja im Zeitpunkt der Anfrage ein Bedürfnis, welches ich gerne befriedigt hätte. Welche Reaktionszeit ist angebracht? Reagiere ich in den nächsten Tagen, so wird der Kunde zufrieden sein. Dauert es 1-2 Wochen, dann wird sich der Kunde überlegen, ob die wohl die richtigen Partner sind. Nach drei Wochen wird er mal anrufen und nachfragen. Je nach Antwort wird er sich unzufrieden damit abfinden oder auf den nächsten Lieferanten bauen. Und es gibt ja Mehrere...

Beispiel E-Mail:

Beim E-Mail ist alles ein bisschen schnelllebiger. Was ist die Stärke des E-Mails? Schnell, einfach, kostengünstig. Nun macht ein Kunde eine Anfrage per E-Mail. Wie schnell erwartet ein Kunde eine Antwort? Meines Erachtens müsste innert einem Tag ein Feedback kommen, auch wenn es nur eine Kurzantwort ist, welche die Anfrage bestätigt und einen Termin für die Erledigung vorschlägt. Geht es länger als einen Tag, dann könnte man ja auch einen Brief schreiben... Meine Botschaft: Wer E-Mail Kommunikation anbietet, soll auch im Tempo dieses Mediums kommunizieren, denn dafür ist es da.

Beispiel Kleidung:

Auch mein Aussehen, mein Auftritt, meine Kleidung, meine Frisur, mein Geruch kommuniziert. Mein Gegenüber bekommt von mir einen ersten Eindruck von meinem Äusseren, meiner Erscheinung. Diese Kommunikation kann ich nicht verhindern, also nicht nicht kommunizieren. Es gibt keine zweite Chance für den ersten Eindruck trifft folglich ganz ins Schwarze.

Ansätze für bessere Kommunikation

Die kommunikativen Fähigkeiten können stets verbessert werden. Fast täglich erkenne ich das Eine oder Andere, was ich bei mir noch verbessern könnte. Man sollte einfach offen sein für Veränderungen und Verbesserungen – das ist wichtig!

- Im Falle der Anfragebehandlung wäre z.B. das Hinterfragen der Struktur und Organisation der Unternehmung angebracht.
- Beim E-Mail Beispiel wäre eine Kurzschulung im Zeitmanagement sowie die Bedienung und Organisation des E-Mail-Verkehrs angebracht.
- Im Falle der optischen Kommunikation gibt es spezialisierte Kurse für Business-Knigge, wo man lernt, stilvoll, kommunikativ und mit Sicherheit dem Gesprächspartner gegenüber zu treten.

Wie in vielen Bereichen des Lebens gilt: Übung macht den Meister. Ich wünsche viel Spass auf dem Weg zum Meister der nicht nicht Kommunikation.

Empfehlenswerte Links zum Thema:

Business Knigge | http://www.ledischiff.ch/news_events/business_events.html

Umberto Saxer | http://www.ledischiff.ch/news_events/business_events.html

Knowhow AUF dem Zürisee: www.ledischiff.ch