



TUN!

ZTN - Tipps März 2013



ZTN Training & Consulting · Österreich - Deutschland - Schweiz · www.ztn.biz

Hochstatus- und Tiefstatusverhalten

Sie kennen sicherlich Menschen, die einen Raum betreten und sofort erstarrt alles in Ehrfurcht. Menschen, die alleine durch ihre Anwesenheit eine Gruppe dominieren, die so klar und unmissverständlich kommunizieren, dass man sich gar nicht traut, zu widersprechen: Die typischen „Führungspersönlichkeiten“.

Solche Personen werden oft mit großem Respekt, aber auch mit Distanz wahrgenommen, können bedrohlich oder auch arrogant wirken.



Andere hingegen wirken sofort sympathisch, kommen leicht mit jedem in ein freundliches Gespräch, knüpfen schnell Kontakte und sind „everyones darling“. Sie sind zugänglich und uneitel. Die Gefahr ist aber, dass sie oft als naiv, zu nett und durchsetzungsschwach wahrgenommen werden.

Dies sind zwei unterschiedliche Verhaltensformen, die man auch als **Hochstatusverhalten** und **Tiefstatusverhalten** bezeichnet.

Was sind so typische Erkennungsmerkmale dieser Verhaltensformen?

Kennzeichnend für Hochstatusverhalten kann z.B. sein:

- Hohe Sachlichkeit in Gesprächen, wenig Smalltalk
- Kurze, klare bestimmende Sätze, lange Pausen
- Langer Blickkontakt, wenig „freundliche“ Mimik
- Wenig „beziehungsfördernde“ Gestik
- Dieser Hochstatus kann natürlich auch aus einer Position, Kleidung oder Körpergröße erwachsen



Typisch für Tiefstatusverhalten:

- Lächeln, sympathische Gesten (z.B. Kopf leicht schräg halten, durch die Haare streichen), nicken
- Sprachliche Weichmacher („könnte vielleicht jemand so nett sein“, „eigentlich“, viele Konjunktive)
- Lange komplizierte Sätze ohne klare Aussagen
- Auch hier kann natürlich ebenso die Position, das Alter, die Körpergröße oder auch das Geschlecht eine Rolle spielen

Grundsätzlich kann man sagen:

**Hochstatusverhalten ist eher sachbezogen,
Tiefstatusverhalten eher beziehungsbezogen**

Jetzt ist das eine weder gut oder schlecht, noch das andere!

Sicherlich ist ein starkes Hochstatusverhalten für eine Führungskraft hilfreich oder für einen Spielführer oder Schiedsrichter im Sport. Die Gefahr ist aber, dass diese Person dann schnell als arrogant wahrgenommen wird und wenige Freunde hat.

Andererseits ist ein gutes Tiefstatusverhalten bei vielen Berufen, die Einfühlungsvermögen oder Teamgeist erfordern, sehr wichtig.

In der Regel ist es aber am besten, man „beherrscht“ Beides.

Ein Beispiel:

Betrachten wir einmal die verschiedenen Phasen eines Verkaufsgesprächs. Hier sind beide Fähigkeiten von einem Verkäufer gefragt: Ein Verkaufsgespräch beginnt i.d.R. mit der Kennenlernphase zwischen Kunden und Verkäufer. Hier ist Tiefstatusverhalten sehr wichtig:

Offene kontaktfördernde Gesten,

sympathisches Lächeln, Interesse für die Belange des anderen zeigen, „weiche“, nicht fordernde Sprache: So wird Beziehung hergestellt.

In der 2. Phase dann das Thema „Bedarfsermittlung“:

Auch hier ist eine gesunde Portion Tiefstatus hilfreich: Fragen, Interesse, Zuhören!

In der Phase Präsentation, Umgang mit Einwänden, Preisgespräche ist jetzt allzu viel Tiefstatus hinderlich: „Normalerweise verlangen wir für unsere Dienstleistung eigentlich so ca.€“, lässt nicht gerade sonderlich viel Überzeugungskraft erahnen und führt eher zu Widerspruch und Feilschen eines Kunden, als eine klare, selbstbewusste Preisnennung mit anschließendem Schweigen.

Zum Ende eines Verkaufsgesprächs ist dann wieder eher die „softe“ Beziehungsvariante „Tiefstatus“ gefragt.

Ähnlich ist es auch in der Führungsarbeit:

Es ist immer wichtig, eine gute persönliche Beziehung zu seinem Mitarbeiter oder Kollegen zu haben. So lässt sich leichter und teamorientierter zusammenarbeiten.

Als Führungskraft muss ich aber auch manchmal klare und unmissverständliche Ansagen machen. Hier ist die Variante „Hochstatus“ deutlich erfolversprechender.:

„Es wäre prima, wenn Sie vielleicht bei Gelegenheit einmal die Unterlagen durchsehen könnten, wenn Sie Zeit haben...“, ist sicherlich sehr freundlich, aber eher weniger durchsetzungsstark als: „Ich bitte Sie, bis morgen Abend die Unterlagen durchzuarbeiten!“

Auch viele Personalgespräche erfordern beide Varianten:

Zunächst das beziehungsfördernde, öffnende Tiefstatusverhalten und später dann auch eine klare durchsetzungsstarke Ansage.

Natürlich hat jeder Mensch so seine persönliche „Lieblingsstrategie“, die ihm leicht fällt.

Perfekt wäre aber, beide Verhaltensformen zu „beherrschen“ und je nach Situation anzuwenden.

Überprüfen Sie doch einfach mal Ihre Verhaltensmuster:

Sind Sie der „einsame Wolf“ der durchsetzungsstark alles umsetzt, aber von allen „gefürchtet“ wird, dann wäre es sicherlich sinnvoll, eine Portion „Tiefstatus“ zu lernen: Mehr Zuhören, offene Fragen stellen, freundliche Gesten, Lächeln.

Sind Sie der beliebte „Ja – Sager“, der immer im Mittelpunkt steht, seine Interessen aber wenig durchsetzt und sich oft ausgenutzt fühlt, dann lernen Sie etwas „Hochstatus“!



Klare Ansagen, Pausen, weniger „nette“ Körpersprache, weniger sprachliche Weichmacher, mehr Fokus auf Sachthemen, nicht immer die Beziehung zum Gesprächspartner in den Mittelpunkt stellen.

Das Ganze hat sicherlich auch sehr viel mit Selbstbewusstsein und Selbstwertgefühl zu tun, aber alleine schon mit bewusster verbaler und nonverbaler Kommunikation kann man hier schon eine Menge tun.

Viel Erfolg dabei!



Kai Hess
ZTN Training & Consulting

ZTN
Training & Consulting

Österreich
In der Telle 3
A - 6921 Kennelbach
Tel: +43 5574 78021-0
Fax: +43 5574 78021-7
info@ztn.biz

Deutschland
Kapellenweg 1a
D - 85625 Berganger
Tel: +49 8093 905986-2
Fax: +49 8093 905986-3
kai.hess@ztn.biz

Schweiz
Lilienweg 9
CH - 9435 Heerbrugg
Tel: +41 71 244 1969
Mobil: +43 664 8536182
info@ztn.biz