



TUN!

ZTN -Tipp Februar 2014



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

„Kommunikationstypen“

In den letzten Jahren habe ich viele „ZTN-Tipps“ zum Thema Kommunikation verfasst.

Darin ging es um Themen wie Zuhören, richtig Fragen, die "Sender-Empfänger-Regel" usw.

(Wer mehr dazu wissen möchte: Auf unserer Homepage www.ztn.biz finden Sie diese Mails unter: aktuell>ZTN-Tipps)

Ansatzpunkt war hierbei meist die Betrachtung des „Senders“, also desjenigen, der eine Botschaft losschickt.

Das Problem ist jetzt, dass wir (aus unserer Sicht) noch so perfekt senden können, auf der anderen Seite aber niemals ein „Standardempfänger“ sitzt.

Das heißt: Es gibt die unterschiedlichsten Kommunikationstypen, die Nachrichten so unterschiedlich „verpackt“ brauchen, dass sie genau zu ihrem Typ passen.

Vielleicht erinnern Sie sich auch an ein Mail zu diesem Thema, dass die verschiedenen „Kundentypen“ und deren Vorlieben im Verkauf betraf.

Diese Kundentypen ergänzen und betrachten wir heute um deren Kommunikationsverhalten.

Ich persönlich orientiere mich dabei gerne an den Typen des schon etwas älteren sogenannten „DISG – Modells“:

Hier gibt es 4 „Farbtypen“ mit ganz unterschiedlichen Charakter – und somit Kommunikationseigenschaften:

Der „rote Typ“:

Ehrgeizig, entschlossen, spontan, willensstark, zielorientiert, oft dominanter Einzelkämpfer.

Der „gelbe Typ“:

Freundlich, offen, begeisternd, beziehungsstark, gesellig, kontaktfreudig, schlagfertig. Der umgängliche Teamplayer.

Der „grüne Typ“:

Beständig, geduldig, zurückhaltend, bescheiden, bedacht, gewohnheitsorientiert. Der Ruhepol.

Der „blaue Typ“:

Gewissenhaft, präzise, ordentlich, systematisch, akkurat, konservativ, anspruchsvoll. Der Perfektionist.



Je nachdem, mit welchem „Farbtyp“ ich es jetzt zu tun habe, sollte ich meine Kommunikation entsprechend anpassen, um besser in das „Muster“ des Gesprächspartners zu passen und so argumentativ besser ankommen zu können.



Also, wie spreche ich dann mit einem „roten Typ“?

Sein Focus liegt auf Ergebnissen, auf Klarheit, auf Sachlichkeit:

Fassen Sie sich kurz, legen Sie keinen Schwerpunkt auf persönliche Dinge im Gespräch, konzentrieren Sie sich auf Sachthemen, auf's Geschäftliche, nicht auf Beziehungsthemen. Diese langweilen den „Roten“ und machen ihn nervös. In Gedanken ist er dann schon nicht mehr bei Ihnen und könnte Ihre späten Argumente genervt überhören.

Kommen Sie klar zum Thema, reden Sie nicht „um den heißen Brei“, machen Sie keine Andeutungen oder verstecken Sie nicht Ihre Meinung „zwischen den Zeilen“.

Wichtig ist, dass Sie gut vorbereitet sind und zielgerichtet sagen, was Sie wollen, dann können Sie auch anderer Meinung sein wie er.

Wenn Sie zögerlich, zurückhaltend, vorsichtig oder zu bescheiden argumentieren, wird er das Gespräch „gewinnen“ wollen.

Sind Sie ein „roter Typ“?

Dann entschleunigen Sie Ihre Kommunikation, lernen Sie mehr zu fragen und zu zuhören: **Verstehen kommt vor verstanden werden!**



Wie spricht der „Gelbe“?

Für den „gelben Typ“ steht Beziehung über allem.

Nehmen Sie sich Zeit für das Gespräch mit ihm, sorgen Sie für ein angenehmes Umfeld, sehen Sie Ihren „gelben“ Gegenüber als gleichgestellten Gesprächspartner, mit dem Sie vertrauensvoll sprechen.

Private Themen gehören zur Einstimmung durchaus dazu.

Er ist auch bereit, sich im Gespräch stark zu öffnen, wenn Sie ernsthaftes Interesse für ihn zeigen.

Was ihn langweilt sind allzu viele Details, zu viele Fakten.

Streben Sie "win-win-Situationen" an, das ist ihm wichtig. Er möchte nicht gewinnen, aber auch nicht „über den Tisch gezogen“ werden!

Da er sensibel für Gefühle ist, sollten Sie auch Ihre Körpersprache darauf einstellen: Offene, interessierte Gesten, keine Konfrontation.

Als „Gelber“ sollten Sie in einem Gespräch darauf achten, nicht nur die „Beziehungskarte“ zu spielen, sondern auch sachlich und klar zu argumentieren.

Haben Sie Mut zu einer eigenen Meinung, für die Sie auch kämpfen dürfen!



Wie kommuniziert man mit dem „grünen Typ“?

Er ist, ähnlich dem „Gelben“, eher der ruhige Gesprächspartner, für den Sie sich Zeit nehmen sollten.

Im Gegensatz zum „gelben“ Typ ist er aber wenig schlagfertig oder begeistert, sondern eher beharrlich, geduldig, manchmal phlegmatisch.

Sprechen Sie über Persönliches, stellen Sie Beziehung zu ihm her, tragen Sie Fakten bedacht und unaufdringlich vor, fallen Sie nie mit der Tür in's Haus!

Er will im Gespräch nicht beherrscht werden, nicht unter Druck geraten, sonst zieht er sich noch mehr zurück. Auch dürfen Sie keine schnelle und spontane Antwort von ihm erwarten.

Seine Meinung ist ihm wichtig, auf ihr beharrt er auch sehr gerne, daher möchte er auch danach gefragt werden.

Als „Grüner“ sollten Sie im Gespräch aktiver, dynamischer werden, sonst kann Ihnen Ihre Bedächtigkeit, gerade in Diskussionen, als Desinteresse oder Nichtwissen ausgelegt werden. Sie werden sich sonst, gerade gegen aktive Gesprächspartner, schwer tun, Ihre Meinung zu artikulieren und durchzusetzen.



Bleibt uns noch der „blaue“ Gesprächspartner:

Dieser Typ spricht wenig über sich und über Privates.

Er kommuniziert sehr sachlich, aber lange nicht so spontan und zielorientiert, wie der „Rote“.

Für ihn zählt **ZDF**: Zahlen, Daten, Fakten!

Sehr detailliert und genau müssen hier Chancen und Risiken abgewogen werden.

Hier ist er sehr anspruchsvoll und hasst jede Lässigkeit, jeden Leichtsinn oder wenig planvolles Handeln.

Sprechen Sie präzise, systematisch und erklären Sie Details.

Bleiben Sie ruhig und taktvoll im Gespräch. Zu viel Hartnäckigkeit, zu viel Unnachgiebigkeit, schrecken ihn ab und erschweren eine erfolgreiche Kommunikation mit ihm.

Üben Sie keinesfalls Druck auf ihn aus, sondern zeigen Sie sich als gewissenhaften, kompetenten Gesprächspartner.

Auch sind ihm Spontanität und allzu viel Flexibilität fremd, er braucht auch in einem Gespräch eine klar erkennbare Linie.

Als „Blauer“ sollten Sie darauf achten, nicht alles bis in's letzte Detail zu erklären, sonst langweilen Sie Ihren Gesprächspartner, versuchen Sie nicht zu steif zu wirken und zu kommunizieren!

Selbstverständlich gibt es nicht den reinen „Einfarbttyp“, sondern viele Mischtypen, die je nach Situation, Gesprächspartner und Stimmung in die eine oder andere „Farbrichtung“ tendieren.

Also: Stecken Sie Ihren Gesprächspartner nicht in ein bestimmtes „Farbkasterl“!

Aber: Beobachten Sie Ihre Gesprächspartner, versuchen Sie deren Vorlieben in der Kommunikation zu erkennen und entsprechend darauf einzugehen.

Am besten: Fangen Sie bei sich an! Welche Farben erkennen Sie bei sich?

Und natürlich dann auch: Wie können Sie Ihre Kommunikation optimieren?

Ich wünsche Ihnen viele „farbige“ Gespräche!

Kai Heß
ZTN Training & Consulting

