**[Overheadfolie]**

**Grundregeln der Kommunikationspsychologie**

1. Beziehungsebene steuert Sachebene (nie umgekehrt!)

Typischer Ablauf eines Werbegesprächs (Punkt 1 ist am wichtigsten!):

1. Beziehungsebene (positiv)
2. Eingehen auf Selbstdarstellung des Kunden bzw. Partners)
3. Sachebene (Argumentation)
4. (Kauf)appell

2. Reversivität (‘Umdrehen’)

Man ist erfolgreicher, wenn man sich in die Position des anderen hineinversetzen kann - Gespräch umgekehrt durchspielen!

3. Inkongruente Botschaften (‘Double bind’, Ironie, Sarkasmus, Zynismus)

sind in sich widersprüchlich 🡺 der Partner kann nie angemessen reagieren 🡺 Beziehungskiller! 🡺

4. Metakommunikation (‘Probleme haben Vorrang’ - zuerst sollte immer die Störung besprochen werden!)

Wenn das Problem unbehandelt bleibt, verschlechtert sich die Beziehungsebene 🡺 Beziehungslauer, ‚Nadelspitzen’.

5. Wahrnehmungskontrast ('Sharon'!)

Wir nehmen keine absoluten Gefühle wahr, sondern setzen sie immer in Relation zu dem vorhergegangenen Eindruck 🡺 Erwartungshaltung tief ansetzen! (Schlechte Nachrichten werden nach einer noch schlechteren Einleitung als gut empfunden)

6. Wertequadrat

Eigenschaften haben nicht nur ihr Gegenstück auf der Sachebene, sondern auch auf der Beziehungsebene.  
Wer an sich eine negative Eigenschaft bemerkt (z.B. ‚Geschwätzigkeit’), sollte sie also nicht bekämpfen (‚wenig reden’), sondern ins Positive umbiegen (‚Kontaktfreudigkeit’).  
  
Beispiel:  
  
+ sparsam + großzügig  
  
  
  
- geizig - verschwenderisch

© Karzel KKommunikationGrundregeln.docx