

Gesprächs- und Verhandlungsführung

Eisbergmodell

Quelle: karrierebibel.de

In der Kommunikationspsychologie dient das sogenannte Eisbergmodell zur Erklärung, wie wir miteinander kommunizieren. Was wir sagen und was wir nicht sagen, wird längst nicht nur durch Worte transportiert. Eine neutrale Kommunikation ist fast unmöglich, weil das, was wir ausdrücken, immer durch unseren persönlichen Hintergrund geprägt ist. Wie gelungen unsere Kommunikation abläuft, hängt vom Verhältnis zum Gegenüber ab, ob uns jemand beispielsweise sympathisch ist. Welche Faktoren dort hineinspielen, veranschaulicht das Eisbergmodell...



Von einem Eisberg sind nur 10 bis 20 Prozent tatsächlich sichtbar. Der viel grössere und bedeutendere Teil eines Eisbergs befindet sich unterhalb der Wasseroberfläche. Dieser Teil macht 80 bis 90 Prozent des gesamten Eisberges aus.

Überträgt man dieses Bild auf das menschliche Bewusstsein, so steht der sichtbare Teil für die Sachebene, auf der sich rationale Informationen wie Zahlen, Daten und Fakten befinden. Die 80 Prozent des unsichtbaren Teils unter Wasser sind Informationen auf der Beziehungsebene. Der unsichtbare Bereich wird häufig in zwei weitere Bereiche geteilt. Zum einen die vorbewusste Ebene, die durch Ängste, Gefühle und Erfahrungen gekennzeichnet ist. Zum anderen die unbewusste Ebene, die für Triebe, Instinkte und Traumata steht.

In der Praxis bedeutet das, dass selbst das, was wir glauben vergessen zu haben, uns und unser Kommunikationsverhalten im Alltag prägt. Dabei spielen Gefühle und Wertvorstellungen eine Rolle, aber auch die Stimmung. Durch Mimik, Gestik und den Tonfall übermitteln wir weitere Informationen.

Auf das Kommunikationsverhalten bezogen steht die Sachebene für verbale Kommunikation, während auf der Beziehungsebene die nonverbale Kommunikation stattfindet.

Fazit

Gefühle wie Glück, Enttäuschung, Zuneigung, Abneigung, Stärke, Verletzung, Verwirrung, Sicherheit, Unsicherheit usw. beeinflussen das Kommunikationsverhalten ganz entscheidend. Da die Befindlichkeit (Beziehungsebene) etwa 80 Prozent davon ausmacht, wie wir auf einen Gesprächspartner reagieren, ist eine positive Beziehungsebene somit ein sehr grosser Pluspunkt für erfolgreiche Verhandlungen. Daher gilt es in Verhandlungen nicht nur, mit Argumenten auf der Sachebene zu überzeugen, sondern auch immer in die zwischenmenschliche Ebene zu investieren.