

# HERAUSFORDERUNG KOMMUNIKATION

wenn zwei unterschiedliche Menschen ein Gespräch führen

---



Referent: Claudia Davidenko

KOMMUNIKATION | KONFLIKTKLÄRUNG | FÜHRUNG



deutsche  
fortbildungsakademie  
heilwesen®

seit 2005 selbstständige Tätigkeit in Beratung .Training . Coaching

für Zahnarzt,- und Arztpraxen

## Kommunikation | Konfliktklärung | Führung

- 2020 - profilingvalues®-Expert
- 2019 - Leading Simple® Trainerin & Coach
- 2016 - Kommunikationsberaterin / Trainerin nach Prof. Schulz von Thun
- 2015 - Konfliktklärer nach Dr. Christoph Thomann
- 2014 - Lizenz nach dem Structogram® Trainingssystem „Mitarbeiterführung“, Speyer
- 2011 - Bildungsmanagerin - TÜV Rheinland zertifiziert; TÜV Berlin
- 2010 - Ausbildung zum systemischen Coach, Berlin
- 2008 - Lizenzierte Structogram® Trainerin, Structogram® Trainingssystem, Speyer
- 2006 - Dipl. Betriebswirtin für das Gesundheitsmanagement (VWA), Potsdam
- 2001 - Zahnmedizinischen Verwaltungsmitarbeiterin (ZMV) bei dent.kom, Berlin
- 1998 - Zahnmedizinische Prophylaxeassistentin (ZMP) am Philip Pfaff Institut, Berlin
- 1995 - Zahnarzthelferin, Potsdam



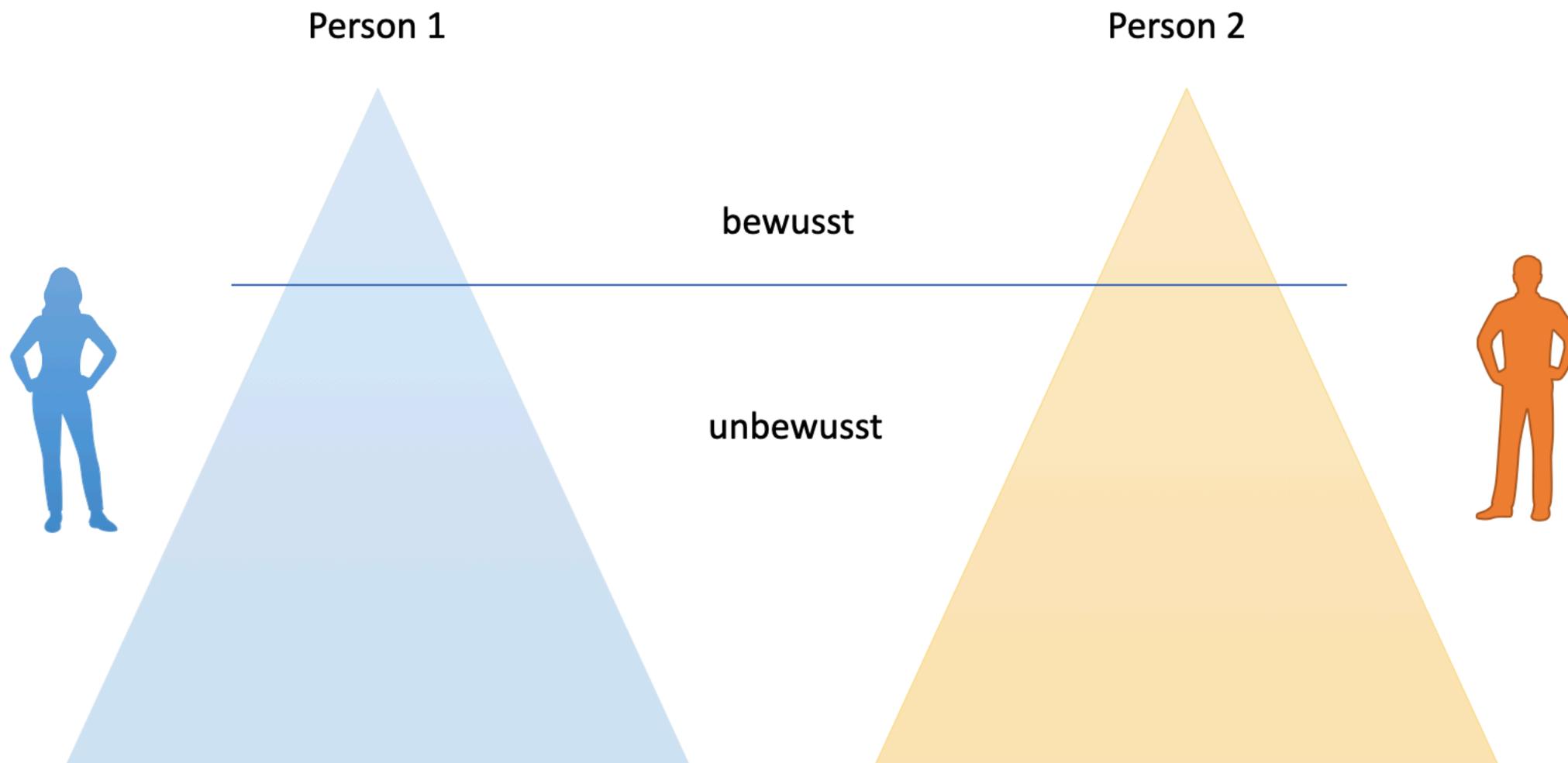
# Kommunikation ist von 3 Parametern abhängig

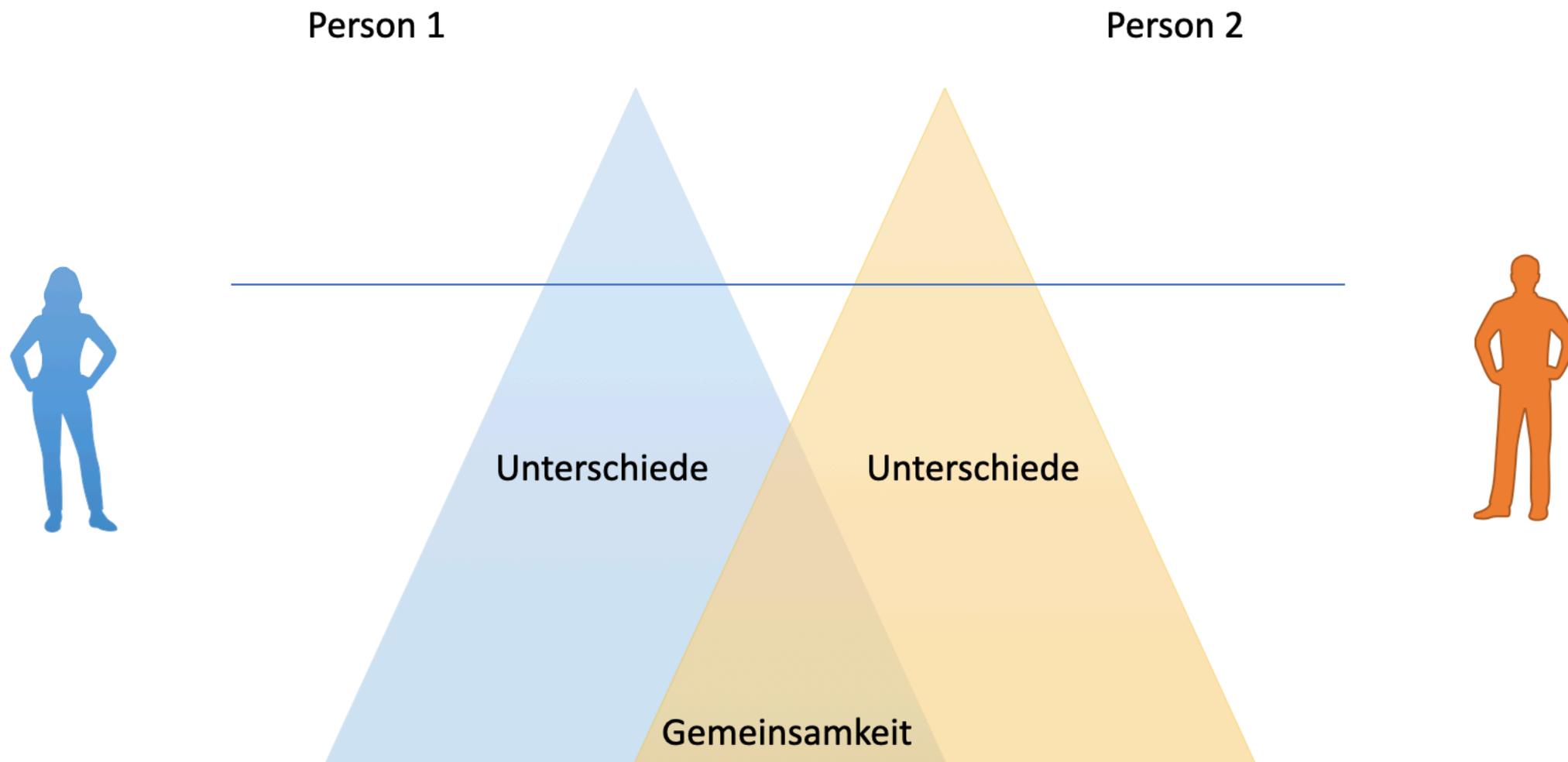
**Person**

Thema

Kontext

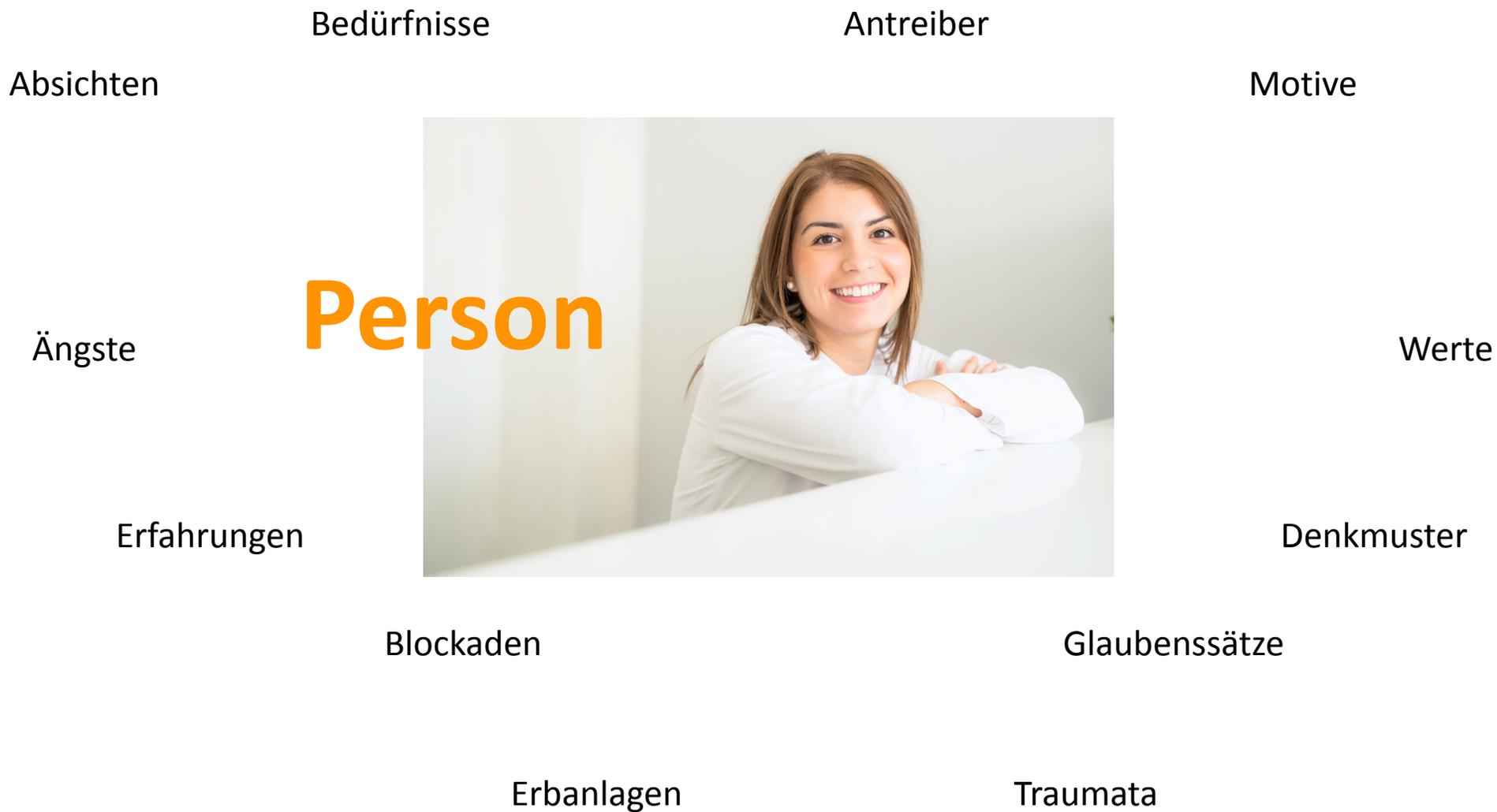






# Person







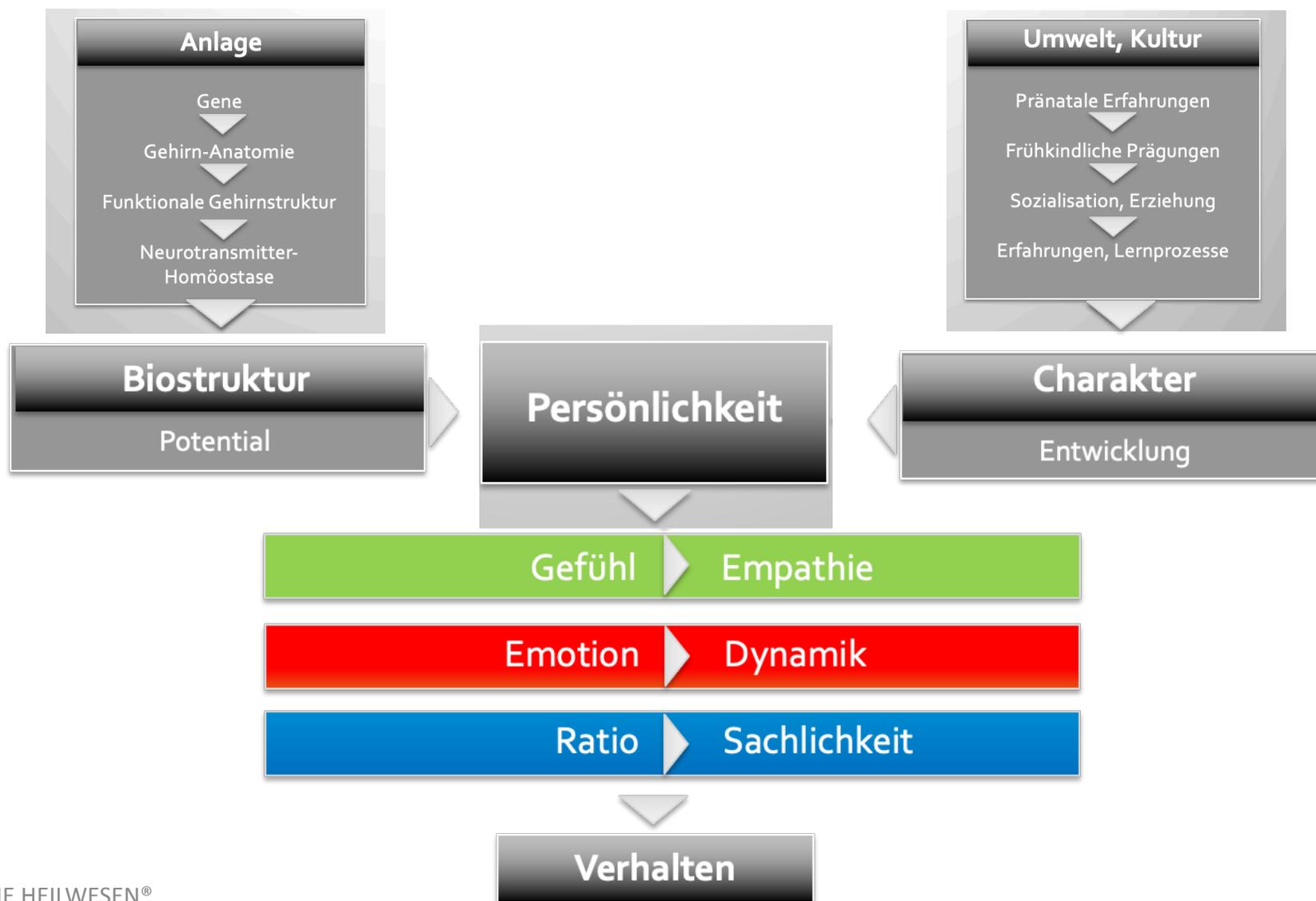
## Persönlichkeit und Verhalten

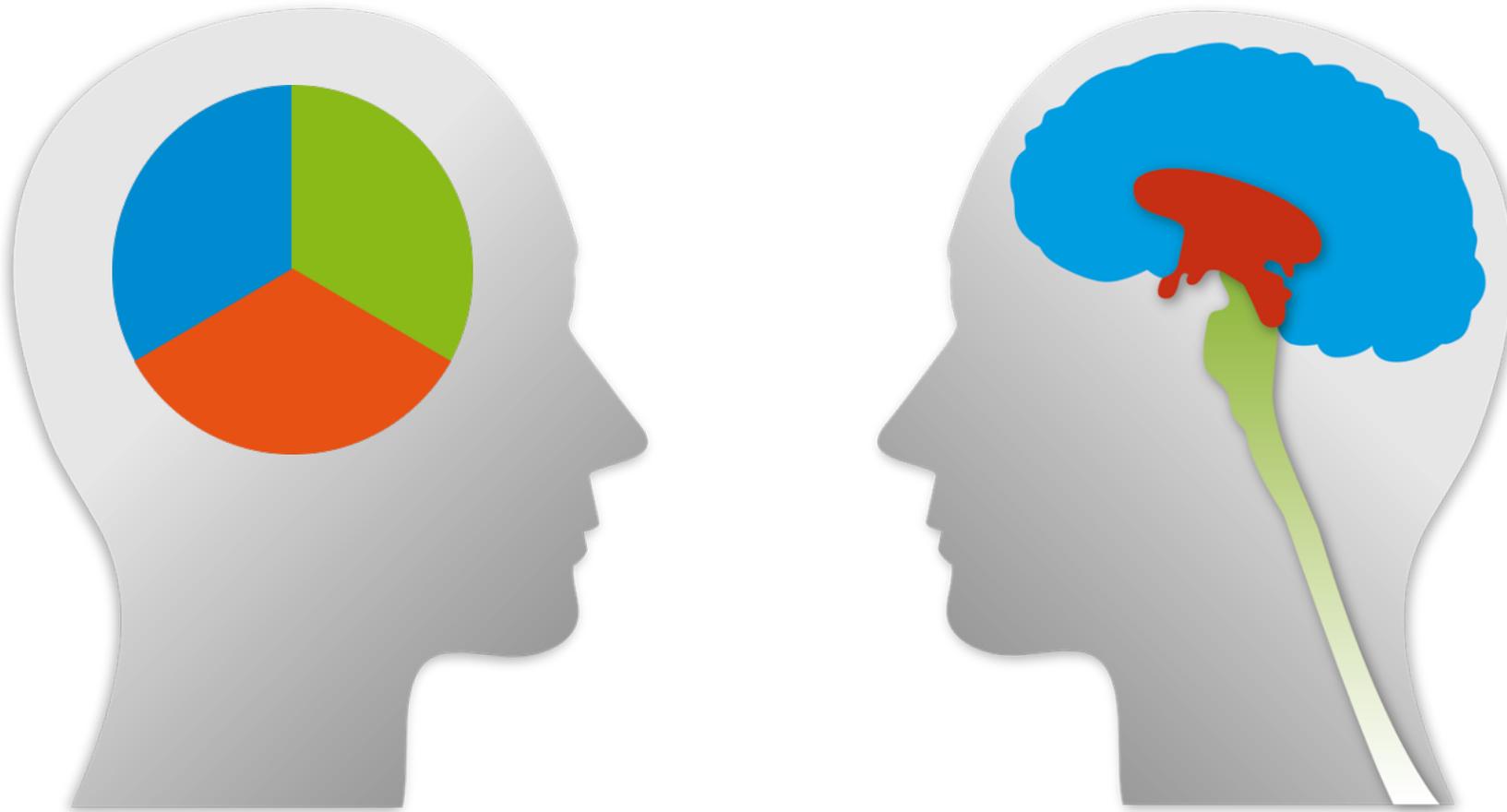


# Persönlichkeit und Verhalten



# Persönlichkeit und Verhalten





# Beziehung zu Menschen



## Kontakt

Streben nach  
menschlicher Nähe

Gespür für  
Menschen

Allgemeine  
Beliebtheit

## Dominanz

Streben nach  
Überlegenheit

Natürliche  
Autorität

Neigung zum  
Wettbewerb

## Distanz

Streben nach  
Sicherheitsabstand

Zurückhaltung

Tendenz zur  
Verschlossenheit

# Denk- und Arbeitsweise

<b>Erspüren</b>	<b>Begreifen</b>	<b>Ordnen</b>
Intuitives Denken, Fingerspitzengefühl	Konkretes, praktisches Denken	Systematisches, analytisches Denken
Verlässliche erste Eindrücke	Schnelles Erkennen des Machbaren	Hohes Abstraktionsvermögen
Fantasie	Neigung zum Improvisieren	Hang zur Perfektion

# Orientierung in der Zeit

## Vergangenheit

Bauen auf  
Vertrautes

Handeln aus  
Erfahrung

Vermeiden  
radikaler  
Veränderungen

## Gegenwart

Erfassen des  
Augenblicks

Spontanes  
Handeln

Aktivität und  
Impulsivität

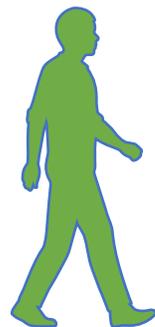
## Zukunft

Bedenken der  
Konsequenzen

Planvolles  
Handeln

Suche nach  
Fortschritt

## Erster Kontakt



### Annäherung:

kontaktfreudig  
entgegenkommend

initiativ, impulsiv

abwartend  
distanziert

### In der Gruppe:

mittendrin

bestimmend

unauffällig

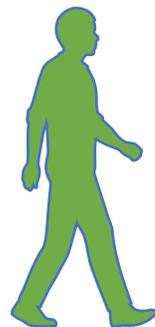
### Gesamteindruck:

liebenswürdig

dominant

zurückhaltend

## Im Gespräch



### Argumentation:

gefühlsbetont, erzählt  
„Geschichten“

engagiert; berichtet in  
„Fällen“

geordnet, erläutert  
„Daten“

### Reaktion:

betroffen

direkt

überlegt

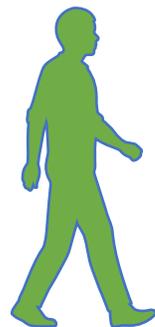
### manchmal:

abschweifend,  
unkonzentriert

ungeduldig,  
undiplomatisch

„Wortklauber“  
Ironisch

# Die Stimme



Die Stimme ist eher getragen, gelassen, in sich ruhend

Die Lautstärke ist mittel, die Stimme eher weich bei einer gewissen „Wärme“



Die Stimme hat eine relativ hohe „Bandbreite“, entweder hart, selbstbewusst

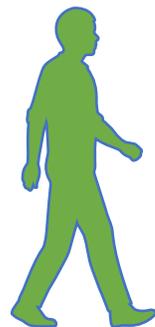
mittlere bis große Lautstärke, manchmal auch aggressiv



Die Stimme ist eher monoton

Die Aussprache ist präzise und artikuliert leise

# Gefühle



## Mimik:

sprechend, ausgeprägt

offen, bestimmt

undurchsichtig, neutral

## Gestik:

fliessend - rund

ausgeprägt - lebhaft

wenig - spärlich

## Erregung:

Aussprache

Abreaktion

Abkapselung

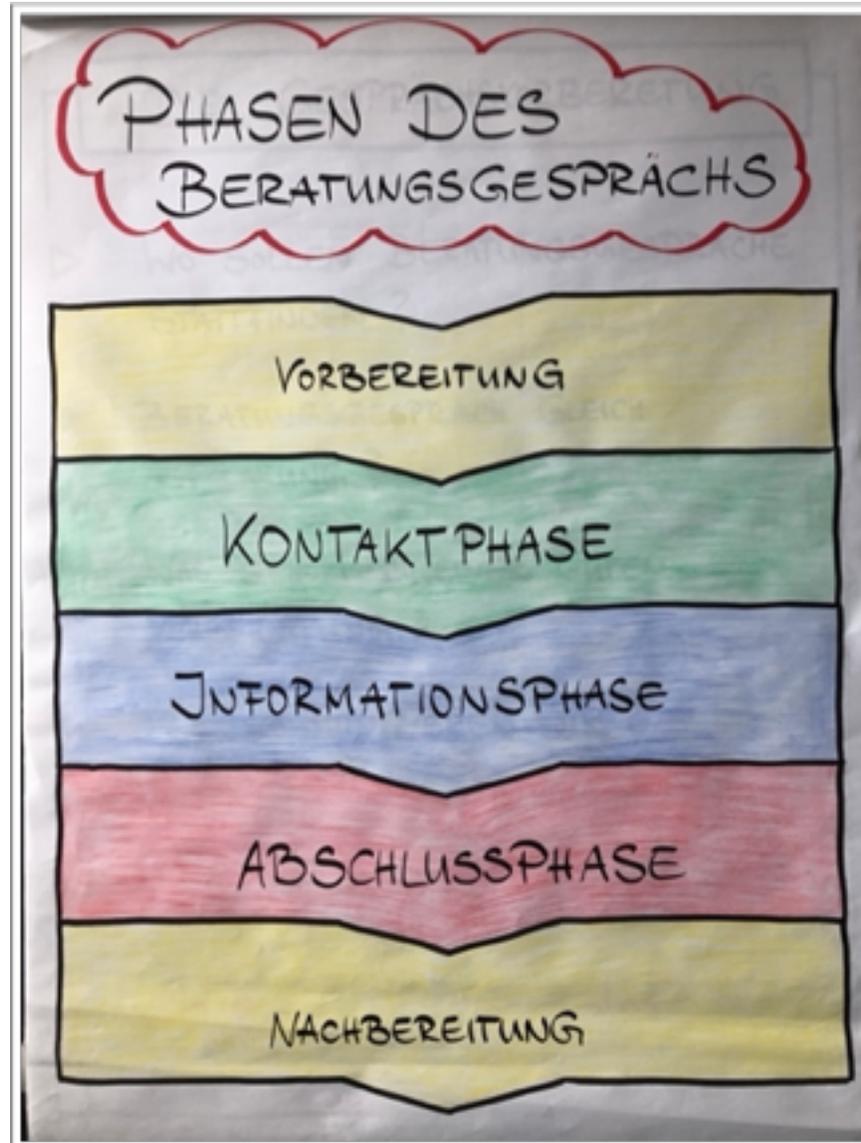
## Gesamteindruck:

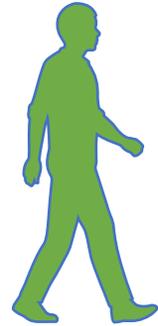
gemütlich

dynamisch

ernsthaft

# Beratungs- und Verkaufsgespräche





### **Der Liebenswürdige**

Handelt instinktiv und  
gefühlsmäßig



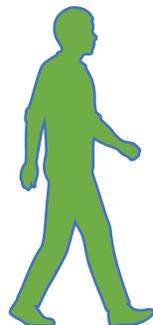
### **Der Dominante**

Handelt impulsiv und  
emotional



### **Der Zurückhaltende**

Handelt kühl und  
rational



### Der Liebenswürdige

Handelt instinktiv und gefühlsmäßig



### Der Dominante

Handelt impulsiv und emotional

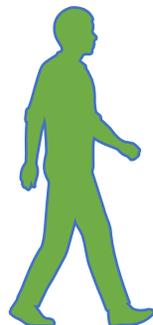


### Der Zurückhaltende

Handelt kühl und rational

#### Kaufmotive:

- |   |  |   |
|---|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wohlbefinden</li> <li>• Bequemlichkeit</li> <li>• Gewohnheiten</li> <li>• Gesellschaftsnorm</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Leistung</li> <li>• Überlegenheit</li> <li>• Reizsuche</li> <li>• Status</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planung</li> <li>• Vernunft</li> <li>• Perfektion</li> <li>• Individualität</li> </ul> |
|---|--|---|



## Kaufsignale

Fragen ...

... zur einfachen  
Anwendung

... nach bisherigen  
Erfahrungen

„Ich habe ein gutes  
Gefühl ...“

Fragen ...

... zur Exklusivität

... zur Marktposition

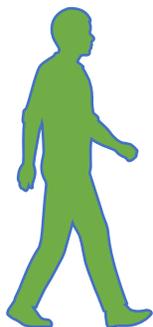
„Wie können Sie mir  
entgegenkommen?“

Fragen ...

... zu den Einzelheiten

... zum  
Produktvergleich

„Ich werde mir das  
ganze noch einmal  
durch den Kopf gehen  
lassen.“



Diese Art der Arbeit hat sich im Laufe der Jahre sehr bewährt. Dieser Zahnersatz ist leicht zu reinigen. Sie brauchen ihn morgens und abends rausnehmen und mit der (Zahn-)Bürste putzen.

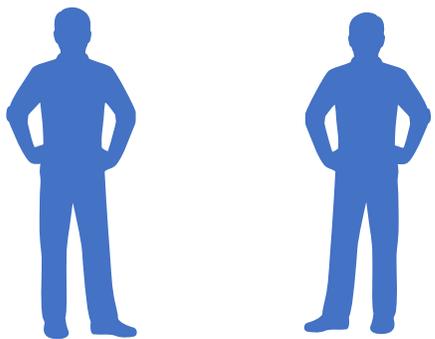
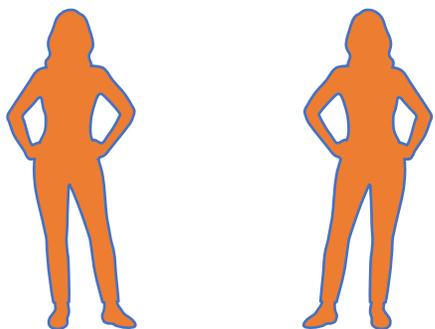
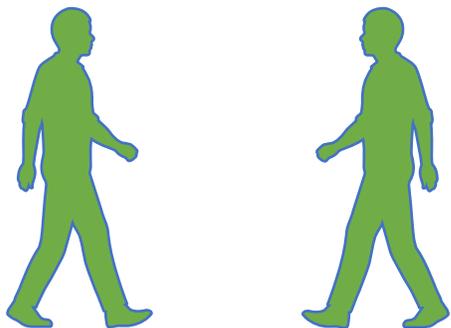


Dieses Material ist das Beste und stabilste was es derzeit auf dem Markt gibt. Mit dieser speziellen Keramik bekommt man eine sagenhafte Ästhetik hin.

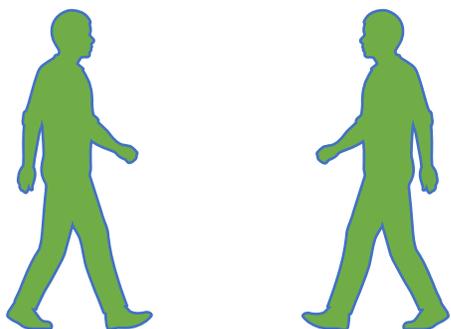


Lange wurde geplant, welche Versorgung die Beste für Sie ist. Mit diesem Zahnersatz haben Sie die Sicherheit durch eine optimale Materialwahl. In diesen Unterlagen steht noch einmal alles ganz detailliert beschrieben.

# Team - Zusammenarbeit

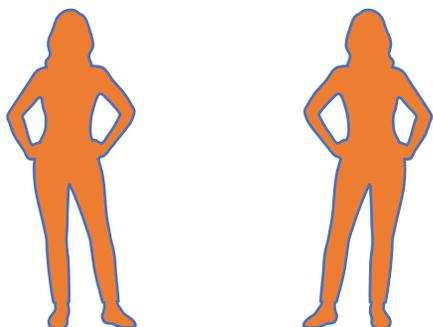


Gleich und gleich gesellt sich gern

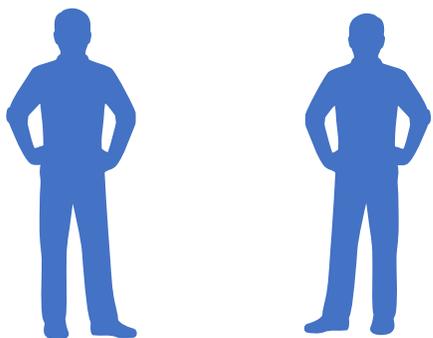


Menschen mit weitgehend gleichen Dominanzen sehen die Welt durch die gleichen Fenster und stimmen in vielen Haltungen - Werten überein.

Es gibt gegenseitiges Verständnis und versteht den Anderen von daher besser ohne, dass es viele Einschränkungen bedarf



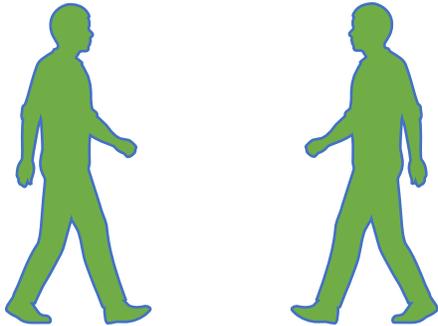
Gleiche Stärken heißt jedoch mögliche Schwächen bringen in einer Komponente auch gleichartige Begrenzungen mit sich.



Es gibt Aufgaben, die macht jemand nicht besonders gern oder auch weniger gut. Und genau dort erwartet er Unterstützung. Wenn der jeweilige „Partner“ in dem Bereich auch gerade „schwach“ ist, fehlt es an dieser Stelle an einem Ausgleich der Stärken und Begrenzungen.

## Übereinstimmungen:

- Nähe, Kontakt, Wärme, Harmonie
- Alles Störende wird verdrängt oder nicht zur Kenntnis genommen
- Toleranz und Friedfertigkeit
- „Alles ist schön so, es soll so bleiben“

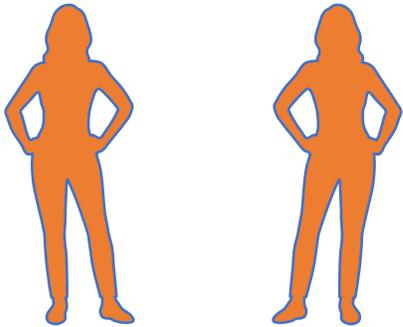


## Konfliktpotenzial:

- Es fehlt bei beiden an Antrieb
- Es geht eher um das mitmachen - möchte nicht gern ansagen machen
- Es geht viel um „aussprechen“ und „zuhören“
- Konflikte werden verdrängt

## Übereinstimmungen:

- Durch die Dynamik hohes Tempo - Bsp. Sport
- Gegenseitiges Anregen, etwas zu unternehmen
- Ausgeprägte Suche nach Herausforderungen

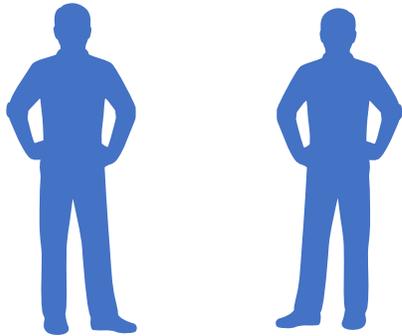


## Konfliktpotenzial:

- Gleichzeitig geht es auch Rivalität
- Stehen ständig im Wettbewerb - hohe Reibung
- Toleranz ist von beiden keine Stärke
- Hoher Anspruch an den Partner

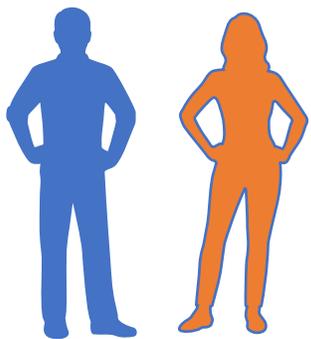
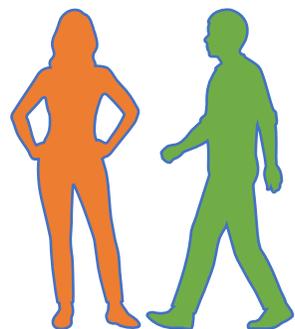
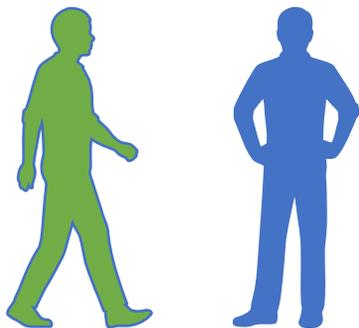
## Übereinstimmungen:

- guter fachlicher Austausch
- über Zahlen-Daten-Fakten gute Kommunikation möglich
- können auch mit Stille umgehen

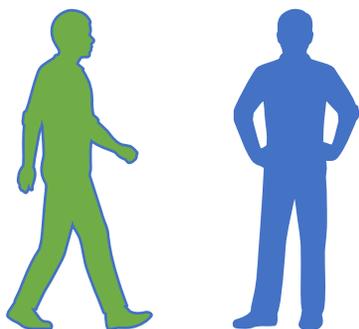


## Konfliktpotenzial:

- viel Verständnis für Freiraum
- kein Austausch nach außen - und wenn wird dieser als Verrat empfunden, wenn der Andere nicht einbezogen wird
- Toleranz ist von beiden keine Stärke
- engstirnige Ansichten können ebenfalls Reibung erzeugen

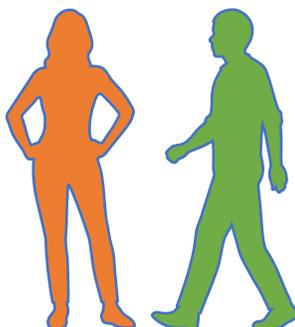


Gegensätze ziehen sich an

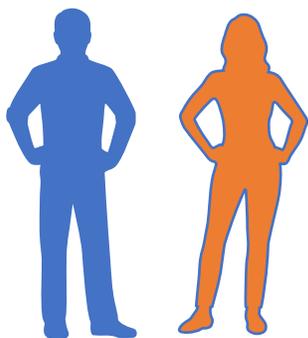


Die Verschiedenheit bietet auch gleichzeitig die Chance der gegenseitigen Ergänzung. Es ist eine Bereicherung, wenn eine Komponente die weniger ausgeprägt ist, durch den Partner ergänzt wird.

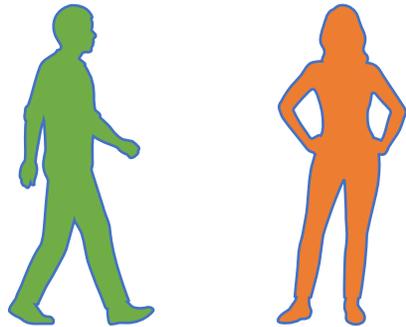
Diese Ergänzungen funktionieren allerdings nur, wenn beide Partner ihre Verschiedenartigkeit akzeptieren und keiner Dominanz-Ansprüche stellt.



Der Blick aus dem Fenster und das Zusammenspiel der Werte sind sehr unterschiedlich. Dadurch ergeben sich verschiedene Standpunkte.



Ab hier ist Einfühlungsvermögen und ein großer Toleranzbereich gefragt, um den Partner zu verstehen und die Meinung zu akzeptieren.

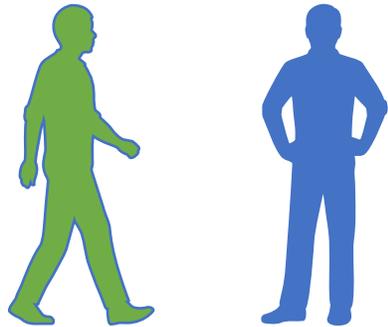


## Ergänzungen:

- Grün-Komponente bringt Fingerspitzengefühl und Vermittlung mit
- Grün-Komponente bringt zudem mehr Verbindlichkeit mit
- Rot-Komponente weniger diplomatisch, eher direkt und mehr Durchsetzung
- Rot-Komponente bringt für Grün-Komponente mehr Durchsetzungskraft

## Konfliktpotenzial:

- Grün-Komponente wirkt auf Rot-Komponente eher „lahm“ und zu redselig
- Rot-Komponente wirkt auf Grün-Komponente oft hektisch und zu impulsiv



## Ergänzungen:

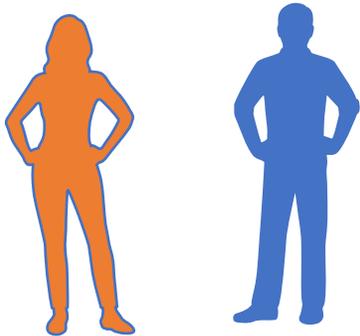
- Grün-Komponente gleicht Kontaktbereitschaft aus
- Grün-Komponente bringt Blau-Komponente mehr Ideen durch Fantasie
- Umgekehrt kann die kühle Blau-Komponente die überschäumende Fantasie zügeln
- Blau-Komponente bringt für Grün-Komponente mehr Klarheit und Logik
- und umgekehrt bringt Grün-Komponente mehr Fantasie und Kontakte

## Konfliktpotenzial:

- Grün-Komponente stark in Gefühlen - zu viel für die zurückhaltende Blau-Komponente
- „Gefühlsduselei“ und „Überschwang“ gegen „Gefühlslosigkeit“ und „Pedanterie“

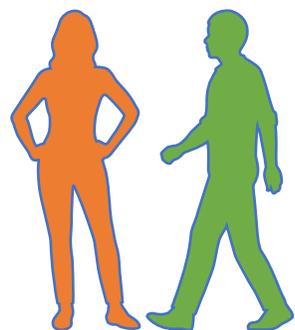
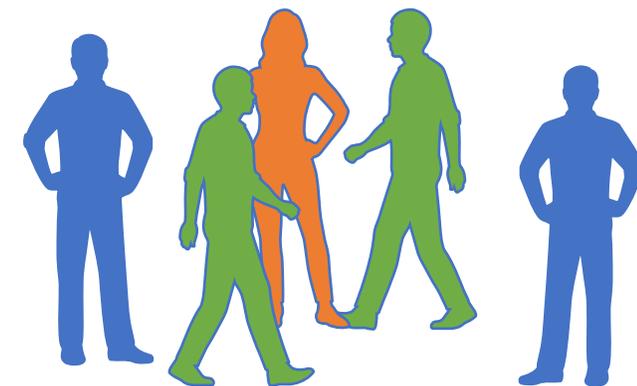
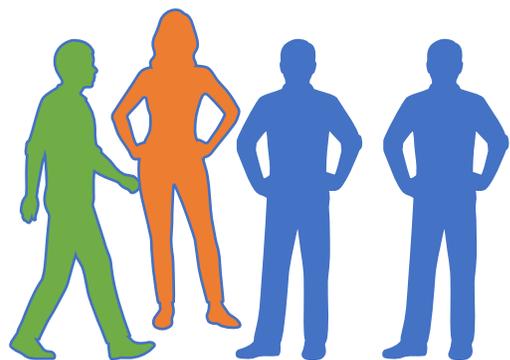
## Ergänzungen:

- Rot-Komponente hilft Blau-Komponente Dinge in die Tat umzusetzen
- Die genaue Planung und Vorsicht der Blau-Komponente kann für Rot-Komponente mehr Voraussicht und Konsequenz bringen und bewahrt vor übereiligen Entscheidungen

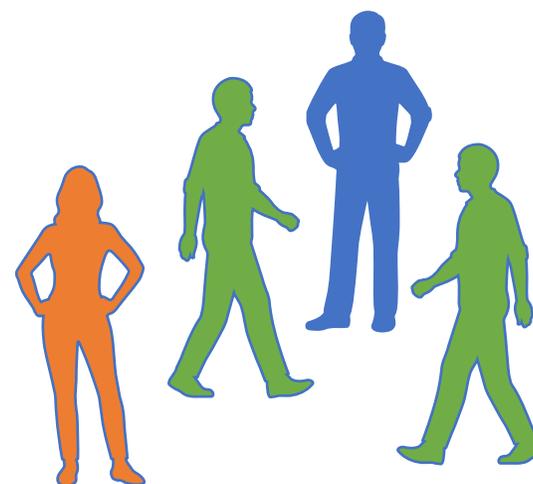
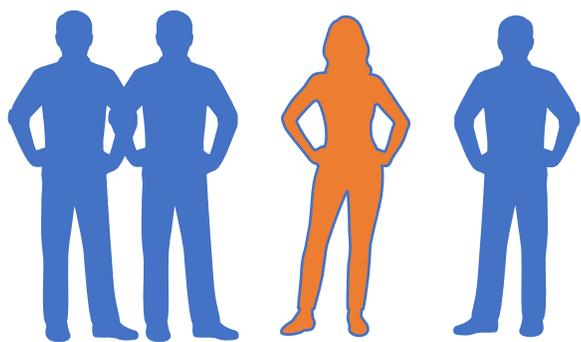


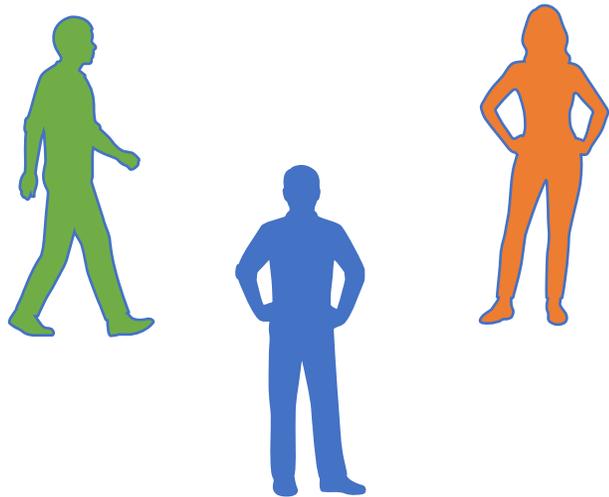
## Konfliktpotenzial:

- Rot-Komponente mit Risikobereitschaft für den Augenblick im Gegensatz zur Blau-Komponente mit viel Sicherheitsbedürfnis und kein Risiko eingehen
- „Unüberlegtheit“ und „Spielerei“ gegen „Übervorsicht“ und „Schwarzmalerei“



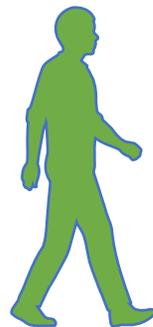
## Team - Entwicklung





## Der Konfliktfall

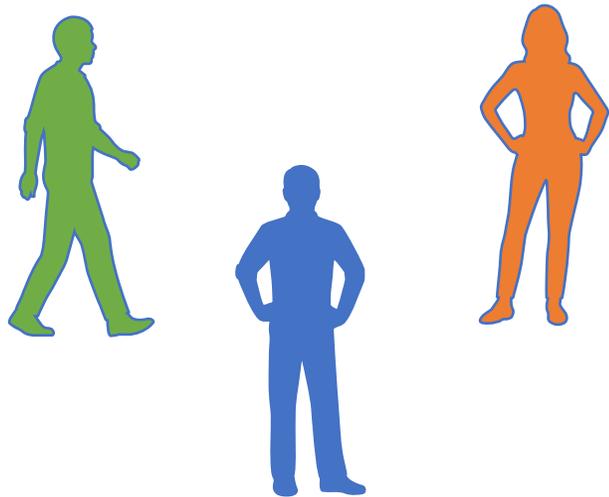
- Redet viel und zerredet auch viel
- Sucht sich Verbündete
- Geht häufig in die Rechtfertigung



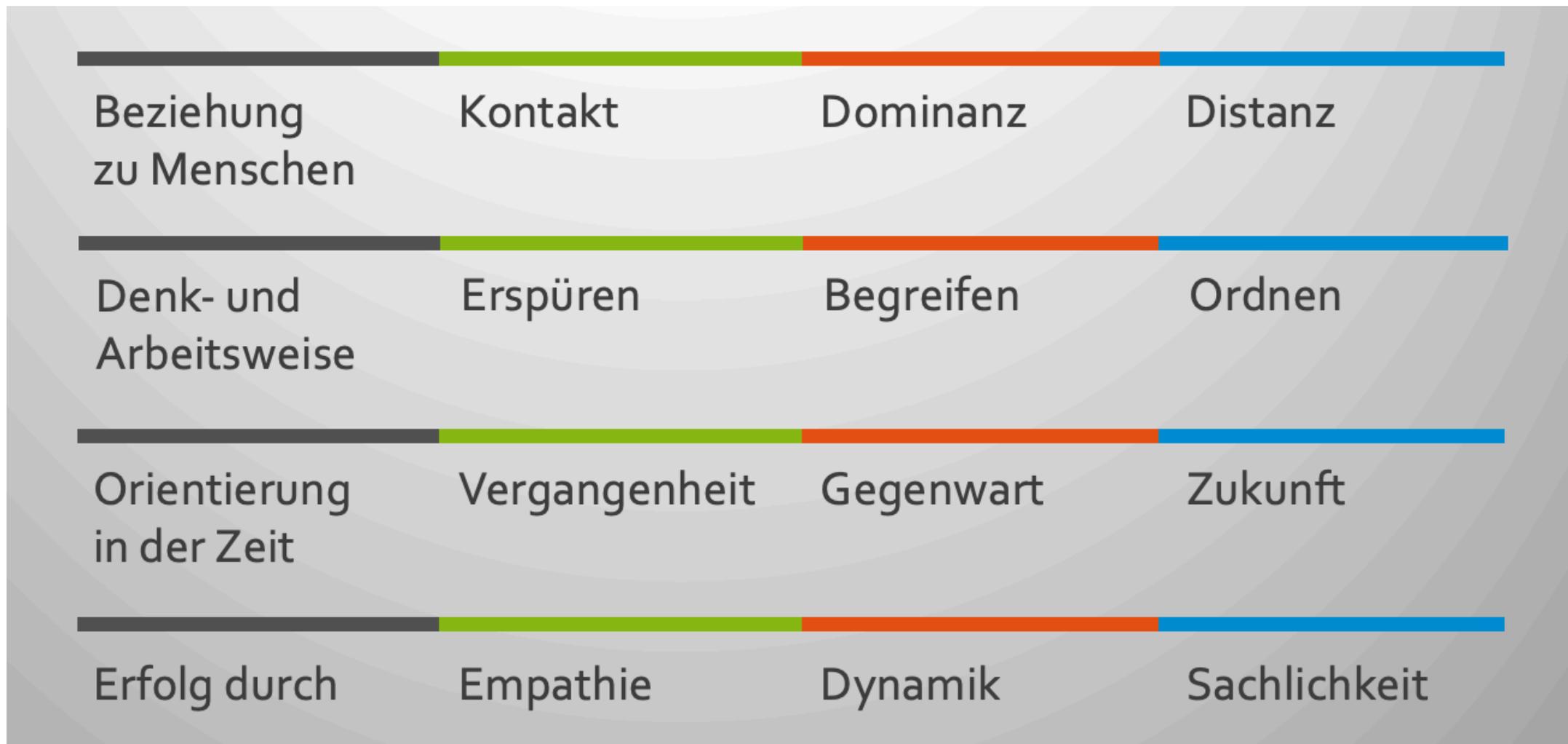
- Handelt und tritt in Aktion
- Sucht „den Schuldigen“
- Vorwürfe an Andere



- Zieht sich zurück und grübelt, analysiert Situation
- Sucht nach Fehlern
- argumentiert viel und gern in „ZDF“

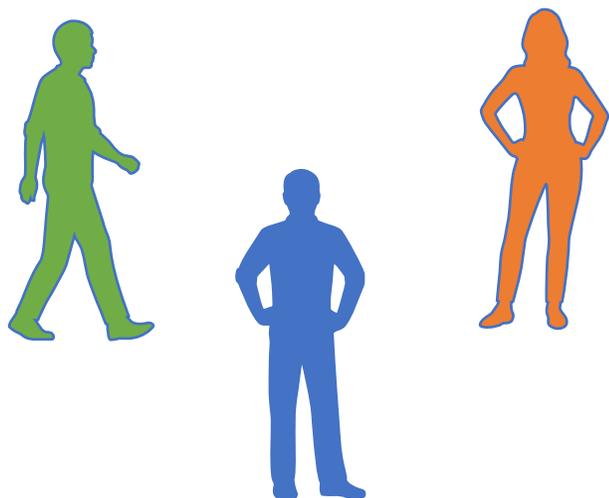


Zusammengefasst



„Wenn es überhaupt ein Rezept für den Erfolg gibt,  
besteht es darin, sich in die Lage anderer Menschen  
zu versetzen.“

Arthur Schopenhauer



---

# HERAUSFORDERUNG KOMMUNIKATION

wenn zwei unterschiedliche Menschen ein Gespräch führen



DANKE FÜR DIE AUFMERKSAMKEIT



deutsche  
fortbildungsakademie  
heilwesen®