

## Wie entstehen Informations-Verluste?

**Erkenntnis:** Information wird von der täglichen Flut neuer Informationen ständig überlagert und zugeschüttet sowie von der Arbeitsroutine in den Hintergrund gedrängt und gerät daher im Laufe der Zeit allmählich in Vergessenheit.

**Erkenntnis:**

Information wird von der täglichen Flut neuer Informationen ständig überlagert und zugeschüttet sowie von der Arbeitsroutine in den Hintergrund gedrängt und gerät daher im Laufe der Zeit allmählich in Vergessenheit.

Deshalb darfst Du Dich nicht darauf ausruhen oder damit herausreden, dass Du es Deinen Gesprächspartnern, Kollegen, Mitarbeitern, Kindern, usw. doch einmal eindeutig erklärt hast und sie es auch verstanden hätten.

**Fazit deshalb:**

Wichtiges immer wieder wiederholen!

Als Trainer und Coach vermittelt Rudolf A. Schnappauf - Experte für Gesprächs- und Verhandlungsführung mit dem Win3-Erfolgs-Konzept - das Erfolgsentscheidende in Führung, Auftreten, Kommunikation, Selbstbewusstsein und gewinnender innerer Einstellung, insbesondere souveränes Verhandlungsgeschick in Mitarbeiter-Gesprächen, Beratung, Teamarbeit, Schulung und Partnerschaft. „Entfalten Sie mit mir das volle Potenzial Ihrer Talente und Führungsqualitäten. Informieren, überzeugen, motivieren, inspirieren und begeistern Sie Ihre Mitmenschen wertschätzend, verständnisvoll und partnerorientiert. Mein Know-how aus über drei Jahrzehnten Management-Trainings hilft Ihnen dabei“, so Rudolf A. Schnappauf.

Führungskräfte aus über 80 erfolgreichen Unternehmen haben in seinen firmeninternen Seminaren und Coachings ihre Führungsqualitäten, ihre Erfolgs-Einstellung und ihre methodische wie soziale Kompetenz erhöht; gemäß den drei Werten im Unternehmens-Motto von RAS Training und Beratung: „Mit Respekt, Achtsamkeit und Selbstvertrauen zu mehr Erfolg.“ Fachbücher, Broschüren, Aufsteller, Mentaltrainings auf CDs, gut 50 Fachartikel und monatlich kostenfreie RAS-News haben ihm weit über Deutschlands Grenzen hinaus einen guten Ruf als Experte, Erfolgs-Coach und Trainer eingebracht. Seine Trainingsunterlagen zum Selbststudium sind als Standard-Lehrbücher von der Schweiz bis Russland gefragt.  
Weitere Informationen unter: [www.ras-training.de](http://www.ras-training.de)

» Gesagt ist nicht gehört  
Gehört ist nicht verstanden  
Verstanden ist nicht einverstanden  
Einverstanden ist nicht angewendet  
Angewendet ist noch lange nicht beibehalten «  
Konrad Lorenz



Rudolf A. Schnappauf | [www.ras-training.de](http://www.ras-training.de)

Lasse zum Beispiel jedes Mal nur 20% des ursprünglich Gesagten wegfallen, dann ergibt sich folgendes ernüchterndes Ergebnis:

100%	Gesagt ist nicht gehört	./. 20%
80%	Gehört ist nicht verstanden	./. 20%
60%	Verstanden ist nicht einverstanden	./. 20%
40%	Einverstanden ist nicht angewendet	./. 20%
20%	Angewendet ist noch lange nicht beibehalten	./. 20%
0%	behalten	

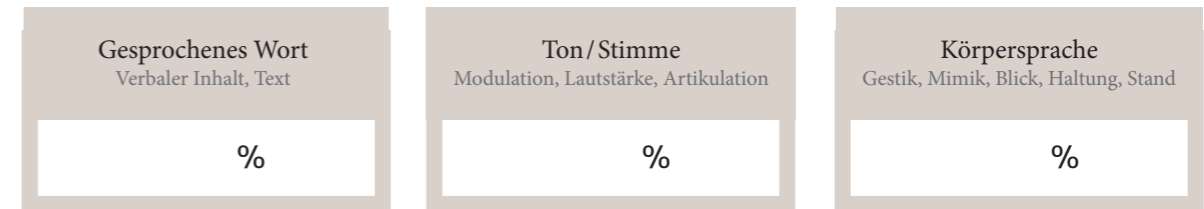
Anmerkung:  
Im realen Leben fällt bei den Schritten 3 bis 5 vermutlich oft noch mehr weg.

Quelle und wichtige Informationen in:  
*Verkaufspraxis. Kunden partnerorientiert beraten und Spitzenumsätze erzielen*  
7. Aufl., 2011  
Kapitel 9: *Aktiv hinhören*, S. 206-227,  
Rudolf A. Schnappauf  
Internet: [www.ras-training.de](http://www.ras-training.de)

## Was wirkt wie stark überzeugend im Gespräch?

Was glaubst Du, welche Bedeutung diese drei Kriterien für den Empfänger haben?

Wie viel Prozent gibst Du den einzelnen Wahrnehmungskanälen/Empfangsschienen, wenn die Summe der wahrgenommenen Botschaft gleich 100% ist?



Denke bitte an das Eisberg-Modell und den Anteil von Verstand und Gefühl bei Entscheidungen: Sachebene (<10%) zu Beziehungsebene (>90%), Wissen (<10%) zu Verhalten (>90%), WAS sage ich (<10%) zu WIE sage ich es (>90%)! Beachte auch die Relation von Ratio (kleiner Teil der Hirnrinde) und Körperempfindung/Emotion (restliche 97 % des Körpers!) beim Menschen. Dann kannst Du die enorm große Bedeutung von Stimme und Körpersprache sicher bewusst wertschätzen und die von Experten ermittelten Zahlen können Dich nicht mehr überraschen.

Denke daran, dass sich Menschen und ihre Vorfahren in der Evolution schon seit mehreren Hundert Millionen Jahren durch körper-sprachliche Signale verständigen. Diese werden durch das Auge wahrgenommen und im Stammhirn verarbeitet. Dieser älteste Hirnteil (unser »Reptiliengehirn«) hat Vorrang vor den jüngeren (neueren) in der biologischen Evolution des menschlichen Gehirns.

Die menschliche Sprache in ihrer heutigen Form ist vermutlich erst vor wenigen Zehntausend Jahren entstanden. Die menschliche Schrift gar ist erst einige Tausend Jahre jung. Sie besteht aus Worten, diese aus Buchstaben, d. h. rationalen Symbolen, die nur derjenige verstehen kann, der gelernt hat, sie zu entziffern. Diese Wortsprache wird im neuesten, jüngsten Teil unseres Gehirns, einem kleinen Abschnitt in der Großhirnrinde verarbeitet. Dieser junge Teil hat zu schweigen, wenn der alte – für die lebenswichtigen Funktionen und Entscheidungen zuständige Teil – »sendet«.

Jetzt weißt Du, weshalb wir immer dem mehr glauben, was wir sehen, als dem, was wir nur sprachlich hören. Prüfe selbst: Glaubst Du dem mehr, was Dir die Politiker im Wahlkampf versprechen, oder dem Verhalten, das Du täglich an ihnen siehst? Glaubst Du dem mehr, was in den Führungsleitlinien Deines Unternehmens steht, oder dem, was Deine Führungskräfte täglich vorleben?

Beachte auch das alte Sprichwort: »Der Ton macht die Musik.« Die Art, wie etwas gesagt wird, ist viel ausschlaggebender für die Bedeutung, als die Worte, die benutzt werden. »Auf Sie kann man sich verlassen«, bedeutet etwas vollkommen anderes, wenn es Ihr Partner ernst und mit anerkennender Miene sagt, als wenn er es vorwurfsvoll und mit gehässigem Gesichtsausdruck sagt, oder gar spöttisch und mit ironischem Tonfall ...

Wie wichtig die Betonung ist, erkennst Du am leichtesten an dem bekannten Satz:

»Der brave Mann denkt an sich selbst zuletzt.« Lies diesen Satz einmal mit einer kleinen Pause zwischen zwei Wörtern – und der Sinn verkehrt sich in sein Gegenteil: »Der brave Mann denkt an sich – selbst zuletzt.«

Verstehst Du jetzt, weshalb Betonung und Körpersprache so wichtig sind im Verhältnis zum verbalen Inhalt eines Textes?

Bei inkongruentem Verhalten des Senders traut der Empfänger eher dem Nonverbalen:

