



Zertifikatslehrgang Digital Sales Manager/in (IHK)

Human Interface

Optimierung der Kommunikation in den digitalen Formen mit Hilfe der Status-Methode

Michelle Spillner



Definiton Status

- Der Rang , den man gegenüber Personen, Gruppen, Dingen, Tieren etc. einnimmt – in der persönlichen Interaktion und auch in der digitalen Welt.
- Alles hat einen Status: Dinge, Farben, Musik, Architektur, Design, Namen Man kann nicht ohne Status sein, es sind die anderen, die einen einsortieren.
- Jede Interaktion wirkt sich auf Status aus.
- **Der Job eines guten Verkäufers ist es, das Gegenüber in einen guten Status zu bringen.**
- Je näher wir im Status beieinander sind, desto besser können wir miteinander reden.
- Status verändert die Wahrnehmung: Ist der Status gut, nehmen wir alles als wunderbar wahr. Ist der Status schlecht, ist alles schlecht.
- Stimmt der Status nicht, bleiben die Inhalte auf der Strecke.
- Der Status ist die Basis für gelingende Kommunikation.



Status nach Keith Johnstone

- Der Schauspieler und Dramaturg Keith Johnstone hat den Status für die Bühne definiert. Während Schauspieler den Umgang mit Status bewusst üben, gehen wir im Alltag intuitiv mit Status um.
- Keith Johnstone sortiert den Rang/die Hierarchie des persönlichen Status in Nummern:
 - 1 ist der höchste Status, 5 der tiefste.
 - 1 ist nicht besser oder schlechter als 5, es ist nur anders.
 - Jeder sucht sich (intuitiv) den Status, um das zu erreichen, was er möchte.
 - Status 1: Kompetent, handelnd, jederzeit Herr der Lage, Macher, Leader, Helden: Bruce Willis, James Bond, Der Terminator.
 - Status 5: Möchte nicht führen, sondern geführt werden, wenig handlungsfähig, orientiert sich an anderen, weniger kompetent, kein Macher: Hamster bei Nils Holgerson.



Kugelfisch

- Kugelfisch nach Michelle Spillner:
 - kleiner Status, der so tut, als sei er groß, um sich zu schützen – gutes Konzept. Haken: Er will und muss immer die 1 sein. Hohes Konfliktpotenzial. Man darf nicht drüber gehen, sondern nimmt die Position der Schatteneins ein.
 - Grundsätzlich: Wenn der Status nicht stimmt, hören/sehen wir nicht mehr, was andere sagen/zeigen und sagen und tun Dinge, die wie normalerweise nicht tun und sagen würden: Beim Kugelfisch stimmt der Status oft nicht, er handelt statusorientiert, also hört und sieht er oft nicht oder negativ getrübt und verlässt oft die Inhaltseben – das Gegenüber wird zur Projektionsfläche seiner Statusarbeit. Der Inhalt ist sekundär.
 - Es gibt auch den Kugelfischmodus, in den kommt jeder mal – mehr oder weniger – geht aber vorbei.

- Im Alltag die Basis der gelingenden Kommunikation
- Auf der Bühne/Theater:

Dramaturgisches Mittel für Komik, Drama und Heldengeschichten



- Wenn der Status nicht stimmt,
hören wir nicht mehr, was andere sagen





Statusmerkmale/Werkzeuge: Raum

- Hochstatus:

nimmt sich viel Raum:

räumlich
zeitlich
akustisch

- Tiefstatus

nimmt sich wenig Raum:

räumlich
zeitlich
akustisch









Werbung Sommer 2015

Werbung Live

 **Abonnieren** 3.700



 **Teilen**  **Mehr**

Werbung am 08.07.2015

einige mit Gravur - das persönliche Weihnachtsgeschenk: <https://bit.ly/2px1KWx>
ix - Hallelujah: <https://apple.co/2iLxAdW>
meinem Kanal, wo aktuelle Werbung gezeigt wird.





CORONAVIRUS PANDEMIC

GLOBALLY	
TOTAL CASES	DEATHS
29,136,553	925,820

IN THE UNITED STATES	
TOTAL CASES	DEATHS
6,545,948	194,367

SOURCE: JOHNS HOPKINS UNIVERSITY

TRACKING HURRICANE SALLY



DEVELOPING STORY

TRUMP TEAM REPORTEDLY APPOINTS CLIMATE-SCIENCE DENIER TO TOP POSITION AT NATIONAL WEATHER AND CLIMATE AGENCY







Statusmerkmale/Werkzeuge: Kopf

- Hochstatus:
ruhig und gerade

- Tiefstatus
bewegt und eher schräg



Statusmerkmale/Werkzeuge: Blick

- Hochstatus
schaut und sieht

- Tiefstatus
schaut nicht hin; schaut nur, um zu
schauen, um der Andere noch schaut



Statusmerkmale/Werkzeuge: Stimme/Töne

- Hochstatus

tief, ruhig, klar; dem hört man gerne zu; weiß, was er sagen will

- Tiefstatus

hell, piepsig, nuschelig, schwer zu verstehen, stammeln, man hört nicht so gerne zu



Statusmerkmale/Werkzeuge: Bewegung

- Hochstatus:
agiert zielgerichtet, ruhig,
geschmeidig, fest, bestimmt, klar
- Tiefstatus:
unsicher, planlos, fahrig, sprunghaft,
ruckartig, steif, tollpatschig



Statusmerkmale/Werkzeuge: Gelassenheit/Macht

- Hochstatus:

lässt sich durch nichts aus der Ruhe bringen, demonstriert selbst in ausweglosesten Situationen Gelassenheit. Ist Herr der Lage und stets handelnd, agiert mehr statt nur zu reagieren.

- Tiefstatus

lässt sich leicht verunsichern, gerät schnell in Panik.

Kugelfisch (ja eigentlich tiefer Status: lässt sich leicht provozieren, vermutet schnell eine Kränkung, fühlt sich von Dingen und Prozessen, die nicht funktionieren, dominiert.)



Statusmerkmale/Werkzeuge: kleine Übersicht

■ Hoher Status:

- viel Platz
- viel Zeit
- hörbar
- tiefe Stimme/Töne
- klares Sprechen
- zielgerichtetes Agieren
- direkter Blick
- kompetent/berät
- gelassen
- materielle Statusattribute
- dicke Schrift
-

Tiefer Status:

- wenig Platz
- wenig Zeit
- wenig hörbar
- helle Stimme/Töne
- schlecht zu verstehen
- unklares Agieren
- schaut wenig
- weniger kompetent
- nervös
- wenig „Besitz“
- dünne Schrift
-



Status Wechselwirkung

Der Status ist die Summe
unseres Verhaltens
und
des Verhaltens unserer Umwelt
uns gegenüber.



Zum Weiterlesen

- Beruf: Johannes M. Lehner & Walter O. Ötsch: Jenseits der Hierarchie: Status im beruflichen Alltag aktiv gestalten

- Bühne: Keith Johnstone: Improvisation und Theater
 - (Für alle, die weiter Improtheater machen wollen)

- Alltag: Marion Knaths: Spiele mit der Macht
 - (vor allem über die Kommunikation der Frauen)



Status im digitalen Raum

zum Anstellen eigener, konkreter Überlegungen

- Was ist der Grundstatus meiner Zielgruppe
- Welchen Status hat meine Firma
- Welchen Status haben meine Produkte (Jedes einzelne. Stw: Up-/Downselling)?
- Was sind die Touchpoints mit meinen Kunden im Digitalen Raum? (Webseite, E-Mail, Webinar, Telko, Telefon, Social Media)
- Was sind die Interaktionen an diesen Touchpoints? (Jede Interaktion wirkt sich aus)
- Wie kann ich die Kommunikation durch eine Klärung der Statussituationen an unterschiedlichen Punkten optimieren?
- Welchen Status hat mein individueller Kunde, wenn er mich anspricht oder ich ihn?
- Der eigene Status am Bildschirm in Telko- und Webinar-Situationen?



IHK Industrie- und Handelskammer
Frankfurt am Main