



Glücks  Stifter

„Geglückte Kommunikation“

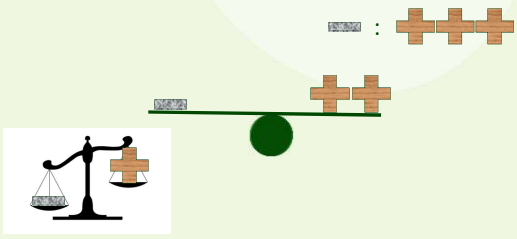
Was ist Kommunikation? Brainstorming

Glücks  Stifter


Warum wir gute/positive Kommunikation brauchen

Glücks  Stifter

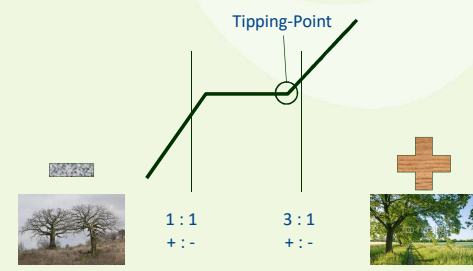
Wie viel wiegt das Negative?




Quelle: Broaden and Build Theory von Barbara Fredrickson

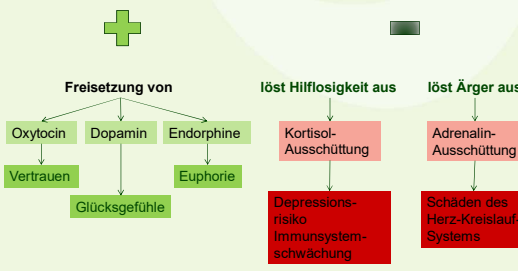
Glücks  Stifter


Fredrickson ratio



Glücks  Stifter

Effekte von Kommunikation



Glücks  Stifter

### ROI positiver Kommunikation


- 31% leistungsfähiger
- Bessere Gesundheit, 57% weniger Fehlzeittage
- Mehr Krisenresistenz
- Weniger Burnout
- Mehr Energie
- Besseres Arbeiten, bessere Arbeitsatmosphäre
  - mehr Motivation
  - mehr Spaß

Quelle: u.a. Lyubomirsky 2005

Glücks Stifter 7

### Ist Kommunikation immer „positiv“?

- Unterschiedliche Wertesysteme
- Sich abgrenzen, „nein“ sagen
- Sich durchsetzen
- Selbst gestresst sein
- Kritische Aspekte ansprechen
- Den anderen auf dem falschen Fuß erwischen
- ...



Glücks Stifter 8

### Auf dem falschen Fuß erwischen



Glücks Stifter 9


### Was ist Kommunikation?



- Sender/Empfänger-Prinzip
- Empfänger muss empfangsbereit sein
- Sender verschlüsselt und Empfänger entschlüsselt nach jeweils eigenem Schlüssel

Glücks Stifter 10

### Kommunikationskanäle



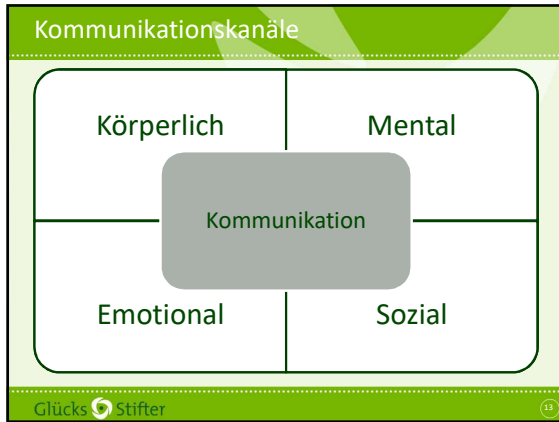
Glücks Stifter 11

### Was ist Kommunikation?



- Sender/Empfänger-Prinzip
- Empfänger muss empfangsbereit sein
- Sender verschlüsselt und Empfänger entschlüsselt nach jeweils eigenem Schlüssel
- Der Sender sendet auf verschiedenen Kanälen

Glücks Stifter 12



### Kommunikation ...

... misslingt	... gelingt
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sender sendet nicht oder in eine andere Richtung</li> <li>• Empfänger ist nicht bereit</li> <li>• Sender-Code ist einzigartig</li> <li>• Sender ist der Meinung, der Empfänger hätte den Code</li> <li>• Sender sendet Verschiedenes auf verschiedenen Kanälen</li> </ul> <p>➤ Negative Gefühle</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sender sendet in die richtige Richtung</li> <li>• Empfänger ist bereit</li> <li>• Sender-Code ist bekannt</li> <li>• Empfänger kennt den Code</li> <li>• Sender sendet Gleiches auf verschiedenen Kanälen</li> </ul> <p>➤ Positive Gefühle</p>

Glücks Stifter 14

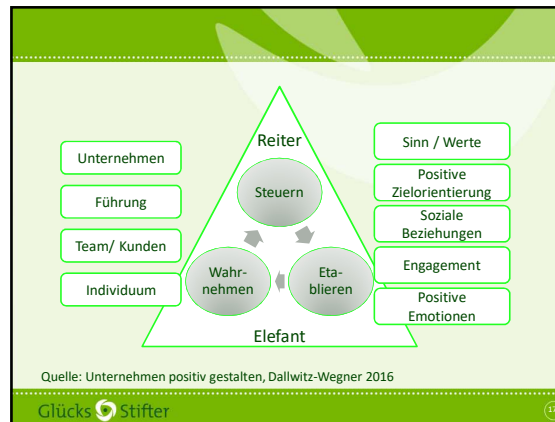
### Menschliche Kommunikation ...

... misslingt	... gelingt
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empfänger fühlt sich bedroht                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sicherheit</li> <li>• Anerkennung</li> <li>• Charaktermerkmale</li> <li>• ...</li> </ul> </li> <li>• Empfänger sieht Werte in Gefahr</li> <li>• Empfänger fühlt sich missverstanden</li> <li>• Keine Lösung absehbar</li> </ul> <p>➤ Negative Gefühle, Kampf</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empfänger fühlt sich ausreichend sicher</li> <li>• Empfänger fühlt sich wertgeschätzt</li> <li>• Empfänger fühlt sich verstanden</li> <li>• Lösung ist in Sicht</li> </ul> <p>➤ Positive Gefühle, Kooperation</p>

Glücks Stifter 15

## Was wir praktisch tun können

Glücks Stifter 16



## Haltungsebene

### Kernwerte für Kommunikation

Glücks Stifter 18

### Wichtig für Kommunikation – Beispiel

Glücks Stifter 19

### Kommunikationstraining

Kriterien	Beispiele (Sender & Empfänger)
<b>Haltungsebene</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wertschätzung, Anerkennung, Respekt</li> <li>• Empathie, Verständnis, Toleranz</li> <li>• Vertrauen</li> <li>• Authentizität</li> <li>• Lösungsorientierung</li> <li>• Gelassenheit</li> </ul>	
<b>Handlungsebene</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• In die Richtung des Empfängers</li> <li>• Empfangsbereitschaft sichern</li> <li>• Sendercode klären</li> <li>• Empfängercode klären</li> </ul>	

Glücks Stifter 20

### Übung zu: Aktiv-konstruktiver Kommunikation

Glücks Stifter 21

### Wertschätzung: Active & Constructive

	Active	Passive
Constructive	★	
Destructive		

Martin Seligman, Founder of Positive Psychology

- Aufmerksamkeitsreaktionen
- Zusätzliche Ermutigungen zum sprechen
- Aktives Zuhören (Spiegeln)

Glücks Stifter 22


### Active & Constructive: Übung

- Merkmale: Nachfragen, Bekräftigen, Zuhören
- Gehen Sie zu Zweit zusammen
  - Hören Sie aufmerksam zu, wenn jemand Ihnen von etwas Gutem erzählt.
  - Achten Sie sehr darauf, besonders aktiv und konstruktiv zu reagieren.
  - Bitten Sie die Person, das Ereignis noch einmal mit Ihnen durchleben.
- Ca. 5 Minuten pro Person

Glücks Stifter 23

### Übungen zu: Kommunikation unter Stress

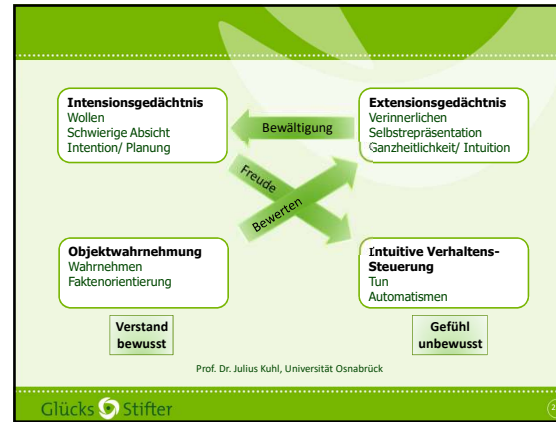
Glücks Stifter 24



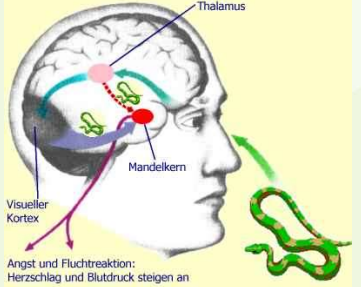
Intentionsgedächtnis  
System 2  
Bewusstsein

Extensionsgedächtnis  
System 1  
Unterbewusstsein

Glücks Stifter 25



### Denken unter Stress



Thalamus

Mandelkern

Visueller Kortex

Angst und Fluchtreaktion:  
Herzschlag und Blutdruck steigen an

Glücks Stifter 27

### Kommunikation unter Stress: Übung

Entwickeln Sie mit dem Arbeitsblatt in Kleingruppen (3-4 Personen) einen Erste-Hilfe-Kasten bei Stress.

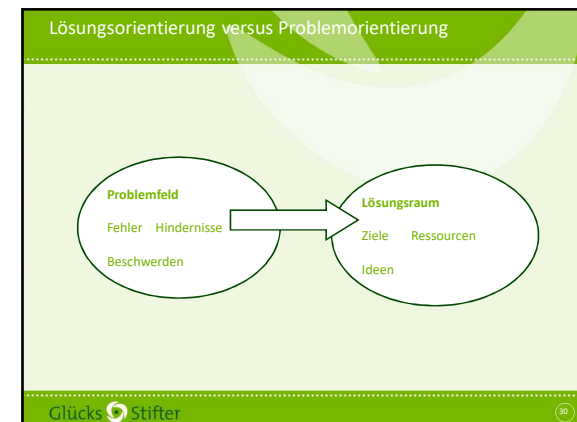
Beispiele:

- Empfangsbereitschaft: „Ich bin gerade sehr gestresst und kann dir nicht richtig zuhören.“
- Wertschätzung: „Ich verstehe, dass dir das sehr wichtig ist. Leider bin ich gerade sehr unter Druck und kann mich nicht ausreichend darum kümmern.“
- Lösungsorientierung: „Das braucht mehr Ruhe. Können wir das um ... / am ... klären?“ „Können wir erst einmal eine schnelle Lösung finden und das später genauer bearbeiten?“

Glücks Stifter 28

### Übungen zu: Lösungsorientierung

Glücks Stifter 29



### Lösungsorientierung: Übung

Ursachenorientierte Fragen	Lösungsorientierte Fragen

Welche Ursachen hat das Problem? Wer würde sich freuen, wenn das Ziel nicht erreicht würde? Wer war der Verursacher? Was soll in Zukunft anders sein? Wer ist Schuld daran? Was ist das Schlimmste daran? Woran merken Sie, dass ihr Ziel erreicht ist? Was ist an der Vergangenheit schon gelungen? Welche Hindernisse müsste eine befriedigende Lösung überwinden? Was müssten Sie forsunterlassen? „Wieso, wozu, warum?“ Welche Ziele haben Sie?

Glücks Stifter 31

### Lösungsorientierung: Übung

In 3-er Gruppe

Zentrale Frage:  
 „Wie geht es mir, wenn lösungsorientiert kommuniziert wird?“  
 „Wie geht es mir, wenn ursachenorientiert kommuniziert wird?“

Glücks Stifter 32

### Lösungsorientierung: Emotionssteuerung

Erfahrungsmodell von Dallwitz-Wegner 2014

Glücks Stifter 33

### Übungen zu: Sendercode klären

Glücks Stifter 34

### Sendercode klären

Innere Landkarten: Jeder Code ist etwas anders.

Glücks Stifter 35

### Sendercode klären

Ein Wort wie eine Welt.

Zeichnung von Jean-Jacques Sempé

Glücks Stifter 36

### Sendercode klären: Du-Botschaften

Kommunikationskiller	
<input checked="" type="checkbox"/>	Nie kannst du ...
<input checked="" type="checkbox"/>	Immer machst du ...
<input checked="" type="checkbox"/>	Typisch von dir!

Glücks Stifter 37

### Übung: Kommunikationsstile

Glücks Stifter 38

### Sendercode klären: Ich-Botschaften

**Vorteile von Ich-Botschaften:**

- ✓ Machtkämpfe werden vermieden
- ✓ Das Vertrauen zueinander wird größer
- ✓ Wachsende gegenseitige Toleranz und Kooperation
- ✓ Größere Kompromissbereitschaft und Lösungsorientierung
- ✓ Sprechfreude und Sprechbereitschaft stellen sich ein
- ✓ Mehr Eigenverantwortung

Glücks Stifter 39

### Kommunikationsübungen „Schulfach Glück“

Glücks Stifter 40