

Herzlich Willkommen  
zum Vortrag der  
**Österreichischen  
Gesundheitskasse!**

A photograph of four people celebrating on a beach. They are standing in a line, holding hands, with their arms raised in the air. The person on the far left is wearing a blue jacket and holding a camera. The person on the far right is wearing a dark jacket and a yellow beanie. The background shows a sandy beach and a cloudy sky. The image is overlaid with a large, semi-transparent green circle.

# **Die Kraft der positiven Kommunikation**

**Beziehungen stärken & Wohlbefinden fördern**



# Überblick

## **Grundlagen der Kommunikation**

## **Bausteine der positiven Kommunikation**

## **Beziehungen stärken & Wohlbefinden fördern**

- **Familie & Freundeskreis**
- **Partnerschaft**
- **Arbeit: Kolleg:innen & Kund:innen**



„Eine ziel- und erfolgsorientierte Kommunikation [...] ist [...] das Fundament für gute und tragfähige zwischenmenschliche Beziehungen [...].“

**[Reinhold Haller, 2018]**

# „Orte“ der Kommunikation



**Partnerschaft**



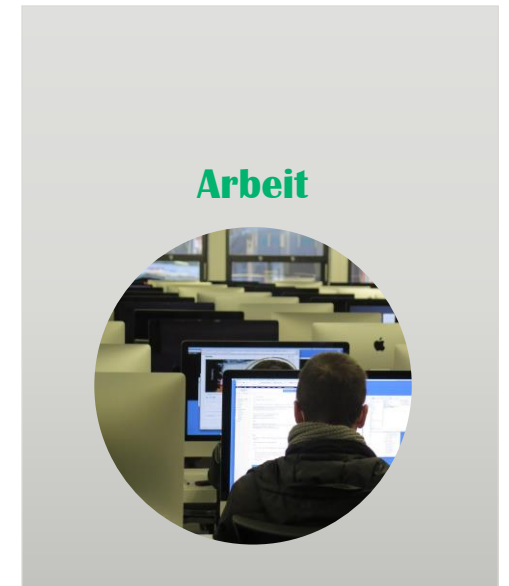
**Familie**



**Freunde**

höhere Ansprüche  
höhere Erwartungen  
spezifische Wünsche

... schnellere und nachhaltigere Enttäuschungen, Verletzungen, Verbitterung ...



**Arbeit**

# Die Lösung ...



- Vorstellungen
- Meinungen
- Wünsche

klar äußern und berücksichtigen

So leicht ist es leider nicht ... wenn ein Problem auftritt, dann ...

Phänomen 1

Ursache wird außerhalb der eigenen Person gesucht

Ich bin Teil der Lösung

Phänomen 2

Probleme werden bis zur Erschöpfung analysiert

Konsequente Orientierung auf die Lösung



„Das echte Gespräch bedeutet:  
Aus dem Ich heraustreten  
und an die Tür des Du klopfen.“

**[Renaud Camus, 2011]**



# Konstruktivismus



Sprechen Sie in  
der Ich-Form.

“

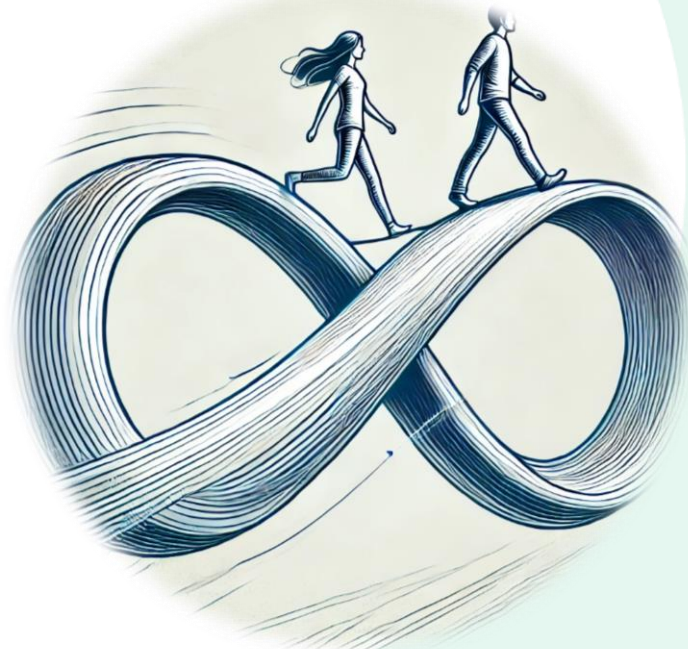
[...] Ich mache mir die  
Welt, widdewitt wie  
sie mir gefällt [...]

”



## Ursache & Wirkung?

Ich fühle mich wegen  
deines Verhaltens unwohl.  
Deshalb kritisiere ich dich!



Ich fühle mich wegen  
deiner Kritik unwohl.  
Deshalb rechtfertige ich  
mich noch mehr!

Ich fühle mich wegen  
deiner Kritik unwohl.  
Deshalb rechtfertige ich  
mich!

Du rechtfertigst dein  
Fehlverhalten auch noch.  
Deshalb kritisiere ich dich  
weiterhin!

Haller, 2018

Bild des Unendlichkeitszeichens, erstellt mit  
DALL-E von OpenAI, unter Nutzung einer  
benutzerdefinierten Bildbeschreibung durch  
ChatGPT im Juli 2024.

# 4-Ohren-Modell



Sender



## Sachebene

Thema / Inhalt / Fakten



## Selbstoffenbarung

Was gibt der Sender von sich preis?  
Wie geht's dem Sender?



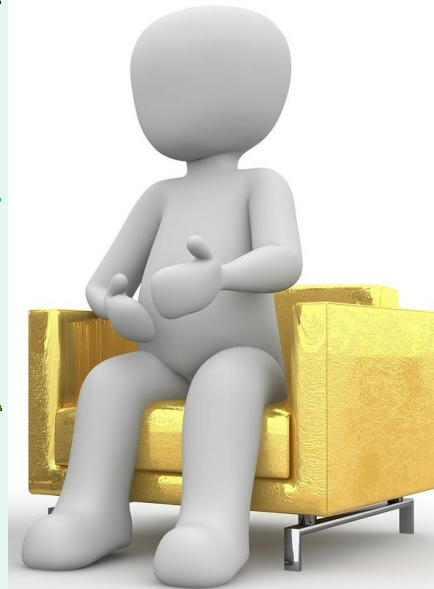
## Beziehungsebene

Wie ist die Beziehung zu mir?



## Appell / Befehlsebene

Was will der Sender vom Empfänger?  
Wozu werde ich aufgefordert?

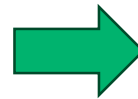


Empfänger



# Ideale Grundhaltungen

Thomas A. Harris, 1975

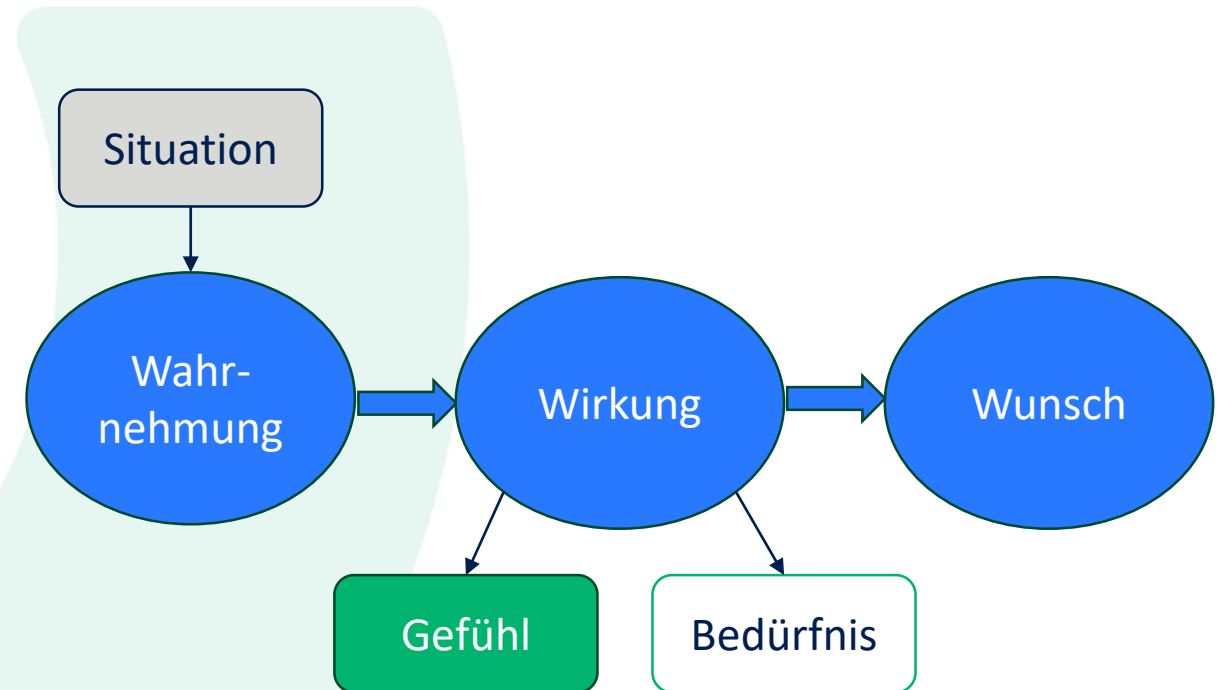
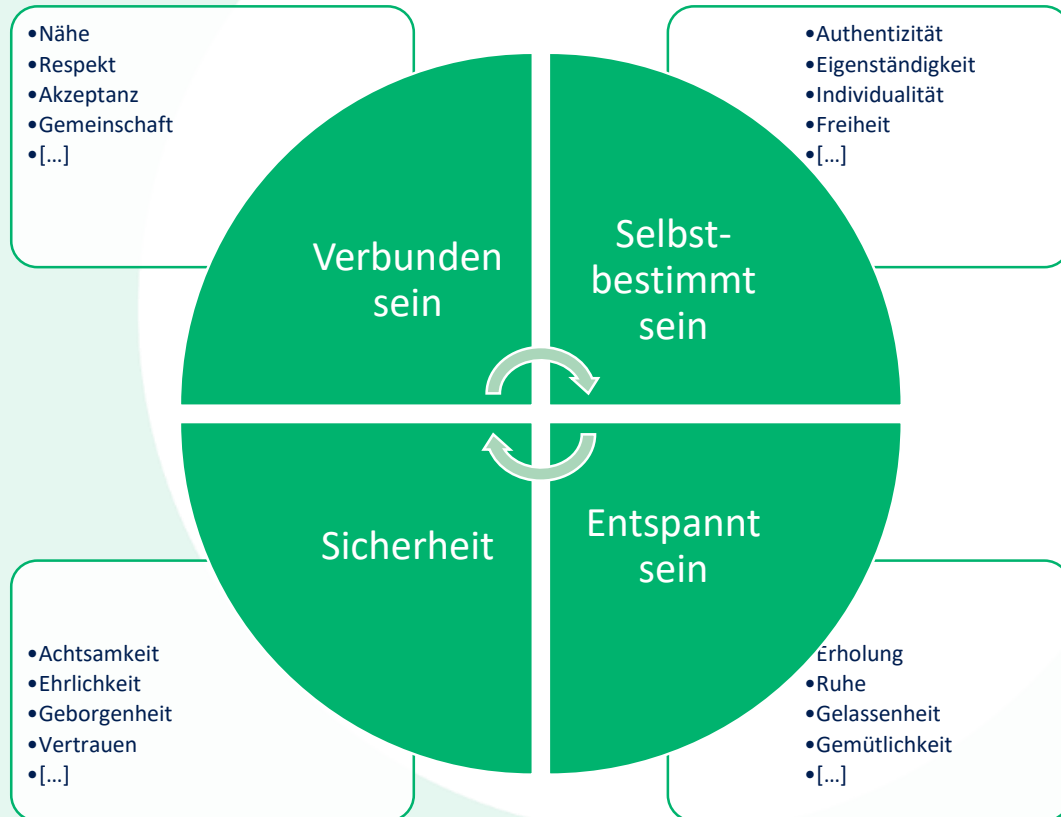


- ✓ Ich bin selbstbewusst, optimistisch, belastbar
- ✓ Ich neige nicht zu Verzweiflung und Depression
- ✓ Ich neige nicht zu Selbstüberschätzung oder Arroganz
- ✓ Ich begegne dem Gegenüber mit Wertschätzung und Respekt
- ✓ Ich suche bei auftretenden Konflikten die Ursachen nicht ausschließlich beim anderen

Haller, 2018



# Bedürfnisse – Gefühle – Auswirkungen



Man kann  
nicht nicht  
kommunizieren.  
[Paul Watzlawick, 1967]



Das Bild ‚Hochnäsige Katze im Comicstil.‘, erstellt mit DALL-E von OpenAI, unter Nutzung einer benutzerdefinierten Bildbeschreibung durch ChatGPT im Juli 2024.

# Nonverbale Kommunikation

Für mich

Bedeutung für mich selbst

Für dich

Bedeutung für meine/n Gesprächspartner:in

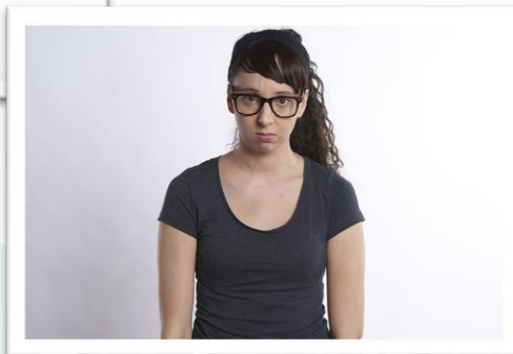


**93 %** der Kommunikation ist nonverbal



*„Ich höre dir gerne zu.“*

- ✓ Körperhaltung
- ✓ Mimik
- ✓ Gestik
- ✓ Stimmführung



Mehrabian & Ferris 1967, S. 252



# Bausteine



Freundlichkeit



# Freundlichkeit



Freundlichkeit im Alltag



Freundlichkeit bei Verhandlungen bzw.  
in schwierigen Gesprächssituationen



Freundlichkeit in der Arbeit



Hart in der Sache,  
weich zu der Person.

[Fisher & Ury, 1981]





## Kleine Gesten der Freundlichkeit



Finden Sie Gelegenheiten,  
wie Sie im Alltag nett zu  
jemandem sein können oder  
jemandem helfen können.



# Resonanz

## Voraussetzung für Resonanz:

*Psychologische Sicherheit ...*

- ✓ offene Fehlerkultur
- ✓ Konflikte wertschätzend austragen
- ✓ unterschiedliche Standpunkte respektieren
- ✓ aktiv Feedback einholen
- ✓ ...



# Aktives Zuhören



**Stufe 1:** Zuhören – aussprechen lassen

**Stufe 2:** "hai" (jap. "Ja, ich höre, dass Sie das sagen")

**Stufe 3:** Nachfragen

**Stufe 4:** Spiegeln

**Stufe 5:** "Hören zwischen den Zeilen"

**Stufe 6:** Bedürfnisse und Motive



# Aktiv konstruktive Kommunikation

aktiv

passiv

konstruktiv

- ✓ echtes Interesse, Anteilnahme
- ✓ Blick- evtl. Körperkontakt

„Super, ich freu mich für Dich!  
Das hast Du dir verdient.“



- matte / geheuchelte Anteilnahme
- wenig bis gar kein emotionaler Ausdruck

„Das ist ja toll.“



destruktiv

- Inhalt der Nachricht wird heruntergespielt, infrage gestellt, verneint
- Mimik und Gestik passen nicht

„Super ... wenn Du das auch  
noch machst, dann bleibt die  
restliche Arbeit bei mir.“



- fehlendes/mangelndes Interesse
- an Mimik und Gestik ablesbar
- abwenden

„Ja ... spannend. ... Hast du  
eigentlich schon gehört, dass  
wir ...“







**"Geteilte Freude ist doppelte Freude."**



1. An Gesprächssituation zurück erinnern.
2. Wie hätten Sie in dieser Situation aktiv-konstruktiv das Gespräch unterstützen können?
3. In Gedanken üben und in der Realität umsetzen.

## Gespräche aktiv-konstruktiv überdenken



## Feedback / Rückmeldung

„Das ist wirklich  
ein tolles  
Zeugnis.“

„Mhmm ...  
Danke.“

Leistungsorientiertes Feedback

## Feedback / Rückmeldung

„Das ist wirklich ein tolles Zeugnis. Wenn man bedenkt wie viel du dafür tun hast müssen. Die eine Mathe-Schularbeit die nicht so gut gelaufen ist. Und du hast dann trotzdem alles aufgeholt und im Endeffekt eine tolle Leistung abgeliefert. Da kannst du wirklich stolz sein.“

„Danke!“



Prozessorientiertes Feedback



# Gespräche positiv Beeinflussen



- ✓ **Nach Ausnahmen fragen**
- ✓ **Ressourcenfragen**
- ✓ **Ziel- oder Lösungsfragen**
- ✓ **Aktionsfragen**





# Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!



Weitere Infos und Unterlagen zur  
Mentalen Gesundheit sowie das Video  
zum Nachsehen finden Sie auf der ÖGK-  
Homepage unter

[www.gesundheitskasse.at/  
mentalgesund](http://www.gesundheitskasse.at/mentalgesund)