

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

A photograph of four people standing on a sandy beach, celebrating with their arms raised. The person on the far left is wearing a blue jacket and holding a camera on a tripod. The other three people are wearing dark winter clothing. The background shows a vast, flat landscape under 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



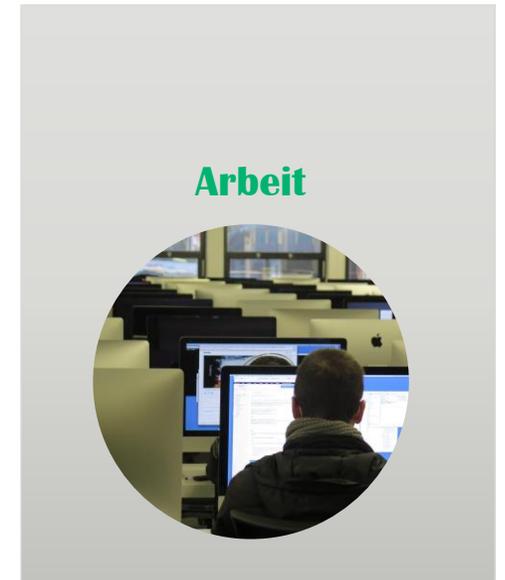
Familie



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.

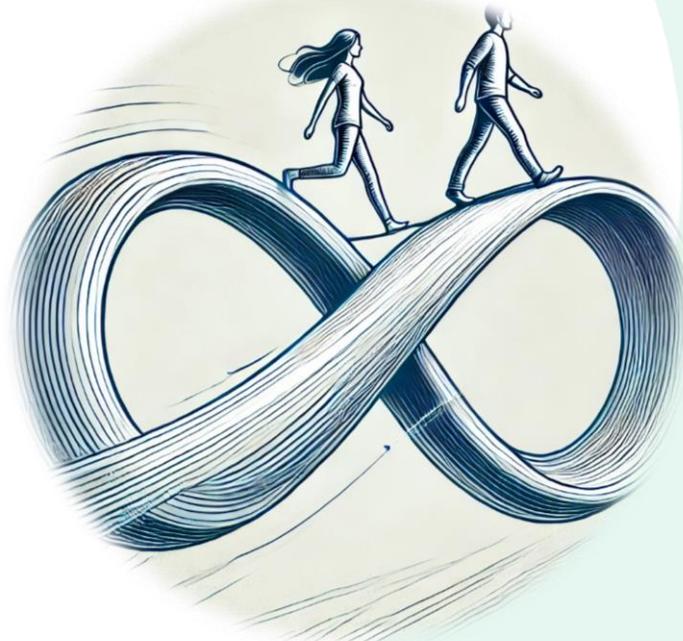
“

[...] 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?



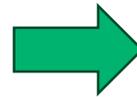
Empfänger



Seien Sie sich
der Ebenen
bewusst.

Ideale Grundhaltungen

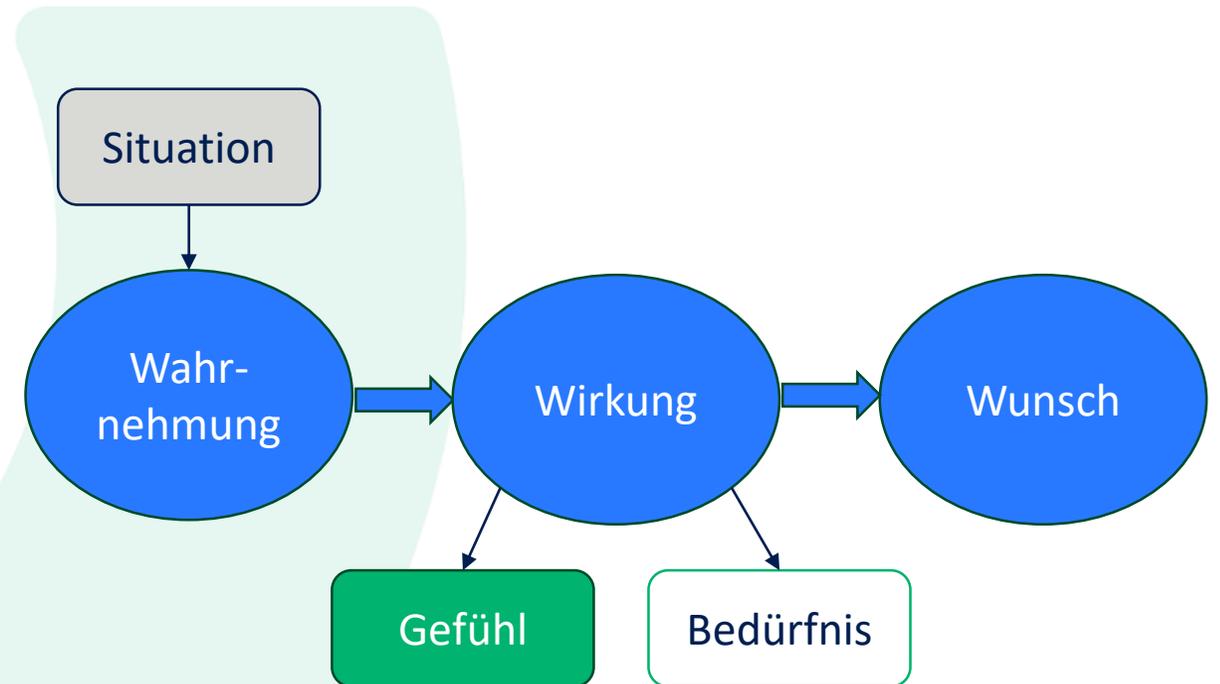
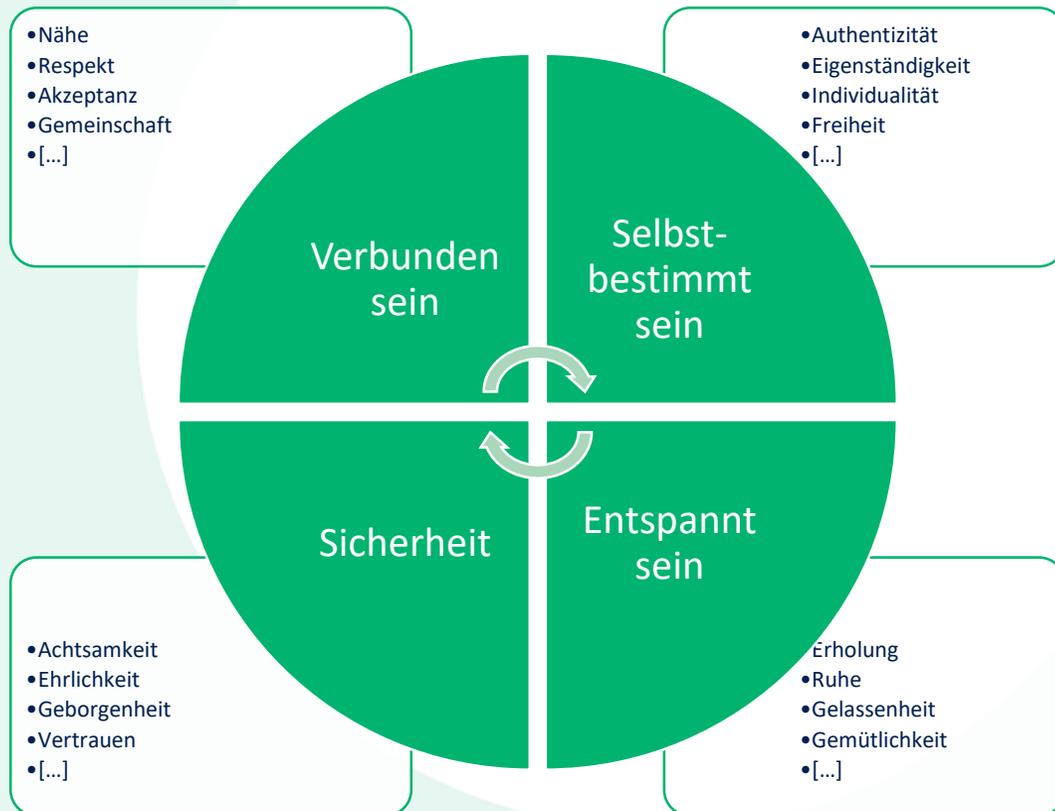
Thomas A. Harris, 1975



- ✓ 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

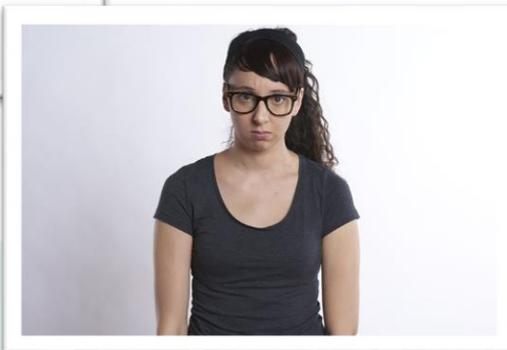


93 % der
Kommunikation
ist nonverbal



„Ich höre dir gerne zu.“

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



Mehrabian & Ferris 1967, S. 252

Bausteine



Freundlichkeit



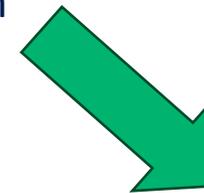
Freundlichkeit



Freundlichkeit im Alltag



Freundlichkeit bei Verhandlungen bzw.
in schwierigen Gesprächssituationen



Hart in der Sache,
weich zu der Person.

[Fisher & Ury, 1981]



Freundlichkeit in der Arbeit



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)