

„In der Kommunikation gibt es keine Fehler,
nur Informationen.“ (Hubrig/ Herrmann, S. 193)



Ablauf

1

KÖRPER

(emotionaler) Stress
Stresstoleranzfenster
Überzeugen mit Körper

2

KOPF

Haltung innen
Reframing
Wahrnehmungsfilter

3

KOMMUNIKATION

Dont's
Konflikte ansprechen
Best Practice

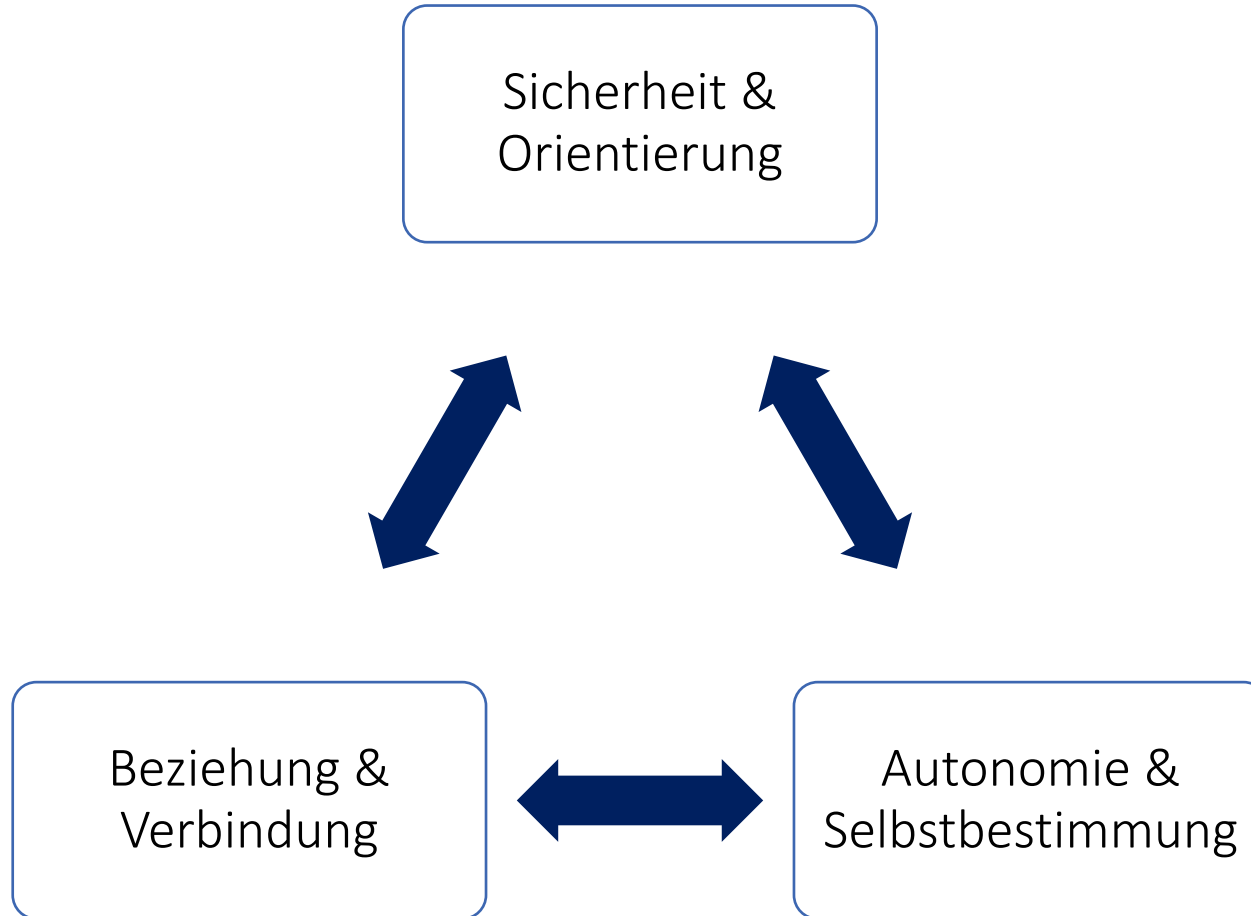
🐢 Aufgabe: Gemeinsamkeiten finden

- Finden Sie in
Kleingruppen **so viele**
Gemeinsamkeiten wie
möglich! (Zählen Sie mit.)
- 1,5 Min. Zeit



Der Mensch hat 3 Kernbedürfnisse.

(Angelehnt u.a. an: Selbstbestimmungstheorie nach Deci/
Ryan, aufgegriffen bei Gabriela von Witzleben/ Dr. Michael
Bohne)





Sicherheit durch bessere Kommunikation

Was ist psychologische Sicherheit?

Psychologische Sicherheit wird allgemein als eine Arbeitsatmosphäre bezeichnet,

in der sich die Menschen ausdrücken und sie selbst sein können.

Spezifischer kann man sagen,

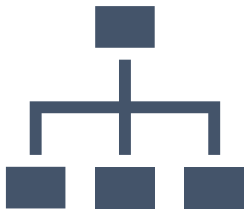
dass Mitarbeiter, die am Arbeitsplatz psychologische Sicherheit erfahren,

sich ermuntert fühlen, Bedenken und Fehler zu äußern,

ohne Angst vor Beschämung oder Strafe.

Amy Edmondson (2020) in „Die Angstfreie Organisation“, S. 17

Machtdistanz nach Hofstede



Definition von Machtdistanz

= wie sehr soziale Ungleichheiten und Machtunterschiede in einer Kultur akzeptiert werden



Hohe Machtdistanz

Respektieren von Hierarchien, klaren Rangordnungen und Autoritäten



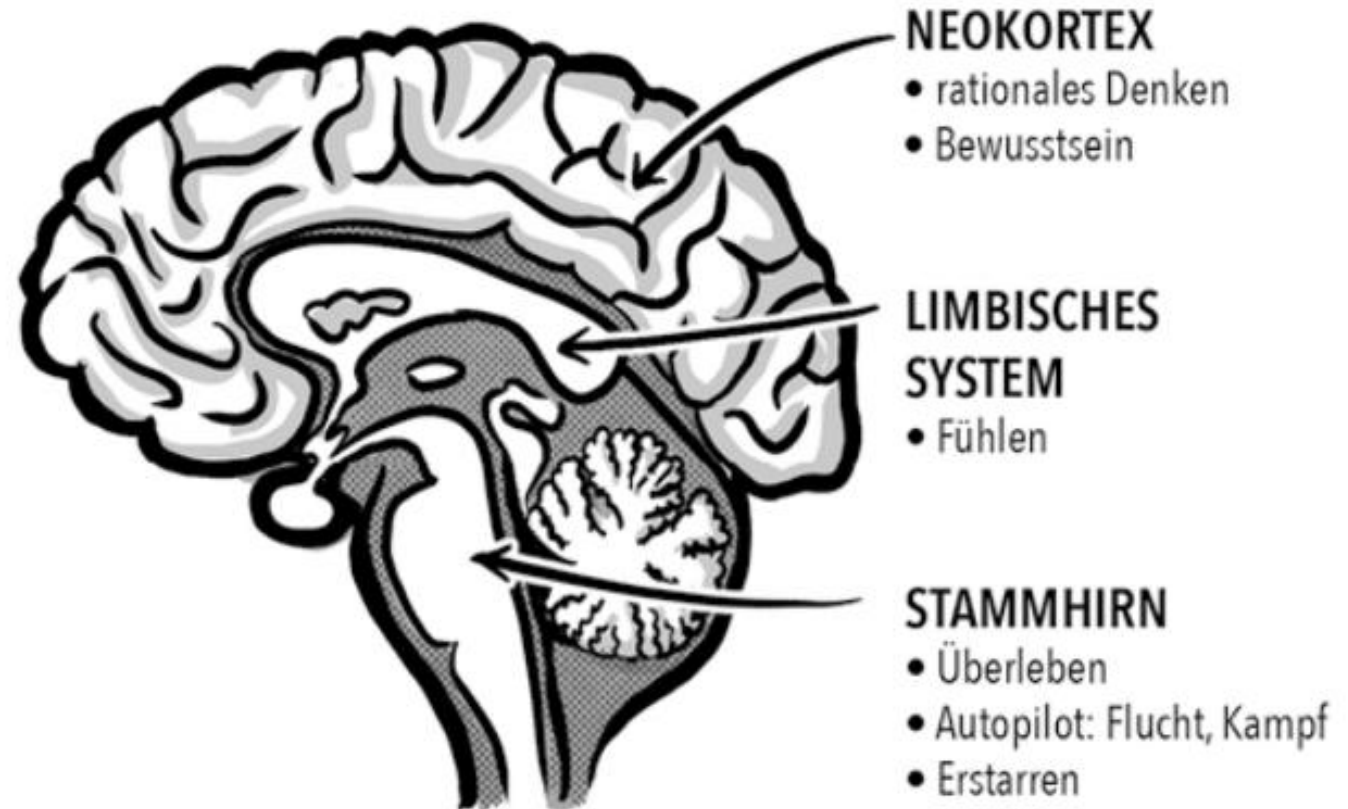
Niedrige Machtdistanz

Förderung von Gleichheit und offener Kommunikation

Was passiert in uns, wenn wir uns NICHT sicher fühlen?

Paul McLean:
Das dreigliedrige
Gehirn

*„Unser physiologischer
Zustand limitiert
unsere Fähigkeit zur
Kommunikation und
zur Beziehung“
(Stephen Porges).*



Welche Nervensystemzustände gibt es?

FLIGHT

FIGHT

FAWN

FLOW

FREEZE



Virginia Satir:

Wie verhalten sich Menschen bei Konflikten/ unter Stress?

Beschwichtigen

- ist gefällig, kommt Anderen entgegen
- einschmeichelnd, unterwürfig
- sagt zu allem JA

Anklagen

- greift andere/ Themen an
- Feindselig, Fehler suchend
- „Täter“-Mentalität

Rationalisieren

- unmenschliche Objektivität, Bezug Regeln
- kühl, ruhig, gesammelt, vernünftig
- nicht bewegen, nicht schauen, nicht fühlen

Ablenken

- ist amüsant, spielt den Clown
- bezieht sich nicht auf Thema, wechselt Thema
- belanglos

Übung: Kommunikationsexperiment

Aufgabe: Führen Sie zu zweit (A+B) ein Gespräch.

Aufgabe für A – siehe Zettel

KOPF & KÖRPER

Definition Haltung

„**Eine** pädagogische **Haltung** ist ein Resonanz erzeugendes personales **System von** emotional und motivational eingebetteten **Überzeugungen, Einstellungen und Werten (innere Seite) und sprachlichen Handlungen und körperlichen Ausdrucksweisen (äußerlich sichtbare Seite) [...].“**

Junghans 2022, S. 70

Grundeinstellungen in Gesprächen

-/+

Ich bin nicht OK. Du bist OK.

Gefühl von Unterlegenheit und
Inkompetenz

+/+

Ich bin OK. Du bist OK.

Weder über- noch unterlegen
Arbeit auf Augenhöhe

-/-

Ich bin nicht OK. Du bist nicht OK.

Pessimistische und passive Haltung

+/-

Ich bin OK. Du bist nicht OK.

Überlegenheitsgefühl
Schuld sind die anderen



Übung:

Wechselspiel der Grundeinstellungen

- A + B ziehen je eine Karte mit einer Haltung
- Führen Gespräch
- Haltungswechsel nach ca. 1-1,5 Min.

...

- Reflexion: Welche Haltung ist mir vertraut bei mir/ meinem Gegenüber? Was macht das je mit mir? Welche Haltung fühlt sich vertraut aber eng an?

Meine Haltung ändern: Reframing

“Nichts ist so schlecht, dass es nicht auch für etwas gut wäre.”

Was ist das Gute/ Hilfreiche daran? (Bedeutungsreframing)
In welcher Situation ist das von Vorteil? (Kontextreframing)

Negativer Blick	Reframing
Ich bin zu langsam.	Ich arbeite gründlich und bedenke alle Details.
Frau Bormann breitet alle ihre Sachen im Büro aus.	Sie nimmt sich Raum und sich selbst wichtig.

Hoch- und Tiefstatus in der Kommunikation

- raumgreifend
- hält Blick oder visuelle Ignoranz
- tiefe, kräftige Stimme
- unterbricht
- stellt Fragen



- wenig Raum nehmend
- kurzer, instabiler Blick
- leise Stimme, zu schnell
- Wenig Wortbeiträge
- Lässt sich unterbrechen



Hochstatus & Tiefstatus sind kein Charakter!

Keith Johnstone:

Status ist etwas, was man TUT,
unabhängig vom sozialen Status, den man HAT.

Status verstehen

- Status ist immer relativ zu jemanden oder etwas
- Status ist keine Eigenschaft sondern ein situatives Verhalten
- Status ist ein Beziehungsangebot.



KOMMUNIKATION



Übung: Hand-Faust-Experiment

A + B

Teil 1:

A macht eine Faust: stell dir vor, du schützt etwas Wichtiges.

B, Teil 1: versucht die Faust mit Kraft zu öffnen („Ich will rein“).

Wahrnehmen: *Wie fühlt sich das an, im Körper, im Nervensystem, im Kontakt?*

Teil 2:

A schließt wieder die Faust.

B, Teil 2: geht in Kontakt, hält sanft die Faust, ohne sie zu öffnen.

B kann Worte anbieten wie: „Ich bin da.“, „Du machst das genau richtig.“, „Alles ist gut so, wie es ist.“

Wahrnehmen: *Wie fühlt sich das an, im Körper, im Nervensystem, im Kontakt?*

Wie müssen wir
reden, um Druck
aufzubauen?

Was ist die
grammatikalische
Struktur von
verletzender
Sprache/ Vorwürfen?



Die sprachliche Struktur von Vorwürfen

Vorwürfe enthalten typischerweise folgende (grammatikalische) Merkmale:

- Du-Botschaften (*du machst ..., du bist ...*)
- Generalisierungen (*immer, ständig, dauernd, nie ...*)
- Übertreibungen (*wie in einem Schweinestall, hundertmal*)
- Problemfokussierung (*Lärm, Dreck, Unordnung, Versagen, Ärger ...*)

→ Wirkung: Bedrohung und Stress!

Wie macht Sprache Orte psychologisch sicher?

1. **Freundliche** Worte/ Lob/ Komplimente/ Gemeinsamkeiten
2. **Dysfunktionale** Sprache **weg**lassen: Urteile, Bewertungen, Schuldzuweisungen, Sarkasmus, Verallgemeinerungen ...
3. **Sprachliche Tools** und Techniken: Erhellende Fragen, GFK, Aktives Zuhören, Ich-Botschaften, Wünsche statt Vorwürfe ...

GFK: Konflikte lösen und Fehler ansprechen mit Gewaltfreier Kommunikation

- **Wahrnehmung:** Was habe ich beobachtet? (Sachaussage)
- **Gefühl:** Welches Gefühl löst das in mir aus? (Selbstoffenbarung)
- **Bedürfnis:** Welches Bedürfnis wurde dadurch nicht erfüllt?
- **Bitte:** Was ich dir/ mir/ uns wünsche?



VW-Formel: Vom Vorwurf zum Wunsch

- Negativformulierung → Positivformulierung
- Problemorientierung → Lösungsorientierung
- Blick zurück im Zorn → Blick nach vorn (ruhig)
- Aggressive Haltung → Konstruktive Haltung
- Kampfansage → Kooperationsangebot
- Du-Botschaft → Ich-Botschaft

Wie kann ich Konflikte ansprechen?

GFK

Sichtweise

Wahrnehmung

Wahrnehmung

Auswirkung

Wirkung

Gefühle

Gefühle

Bedürfnisse

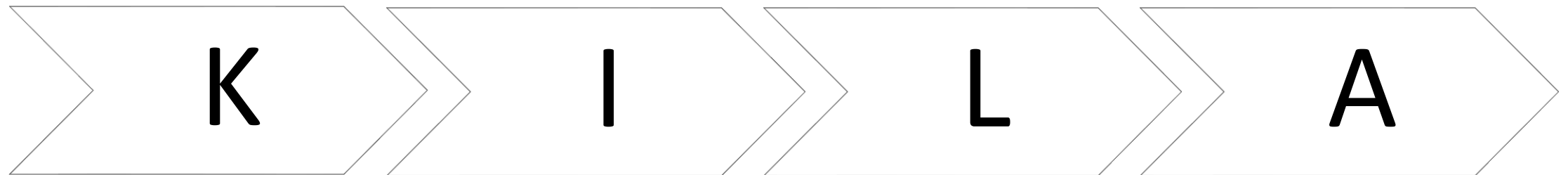
Erfragen/ Einwände

Wunsch

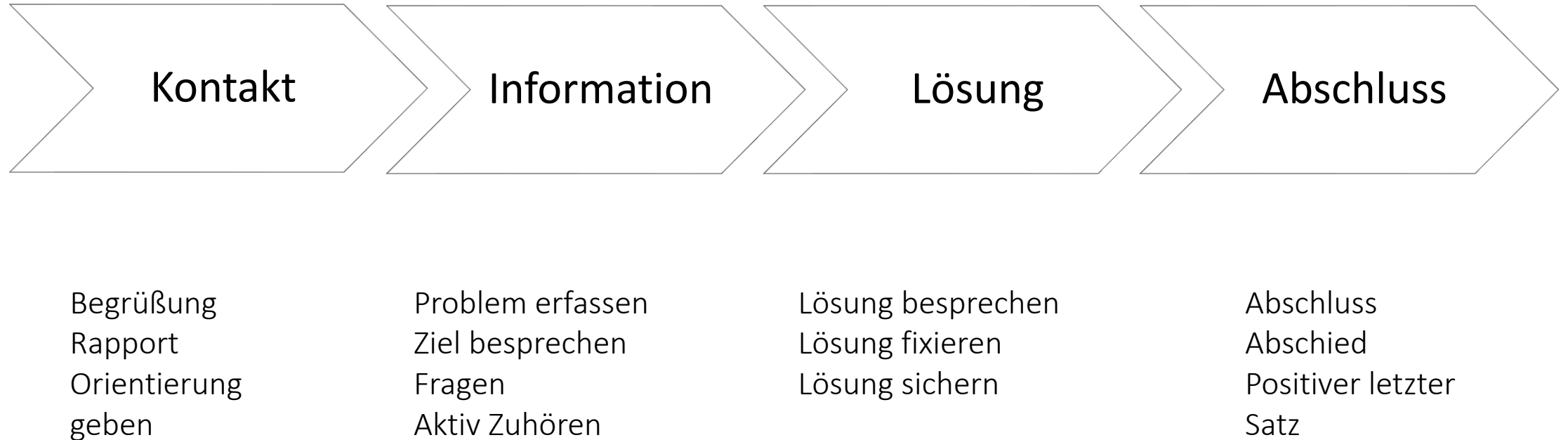
Bitte

Schlussfolgerung

Phasen eines Gesprächsprozesses



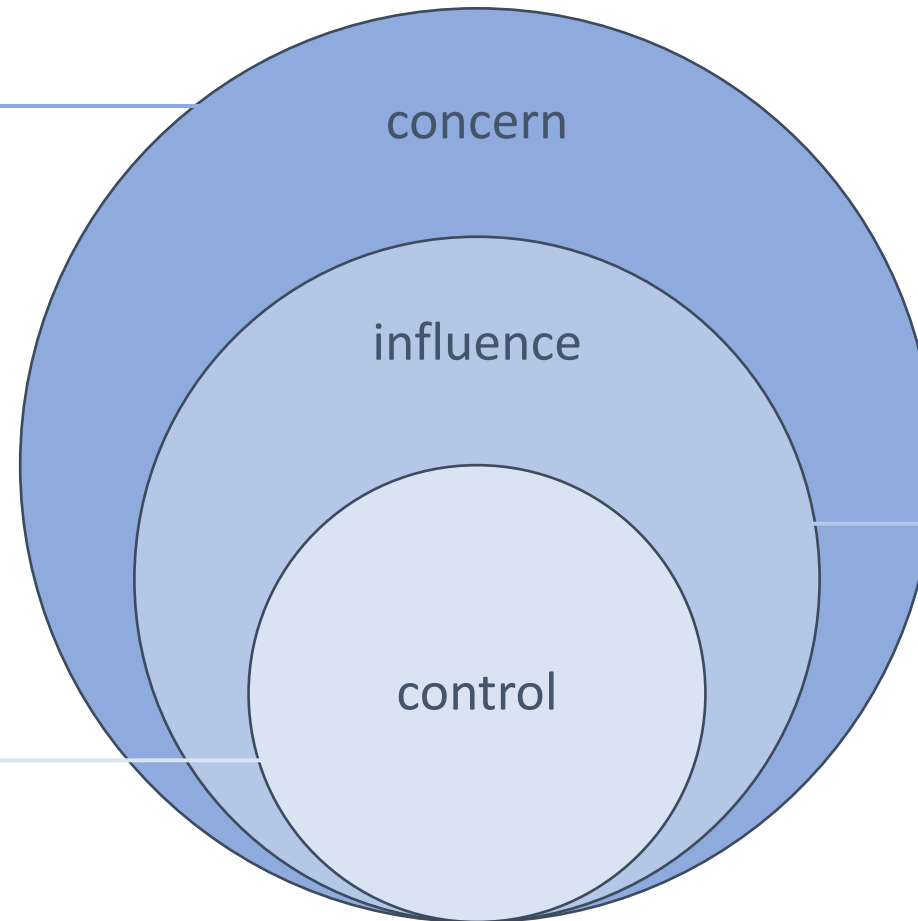
Phasen eines Gesprächs



Circle of influence (nach Stephen R. Covey)

Auf welchem Spielfeld befinde ich mich gerade?

Themen, die ich weder
beeinflussen noch
entscheiden kann



Themen, die ich
beeinflussen, aber
nicht entscheiden kann

Themen, die ich
beeinflussen und
entscheiden kann

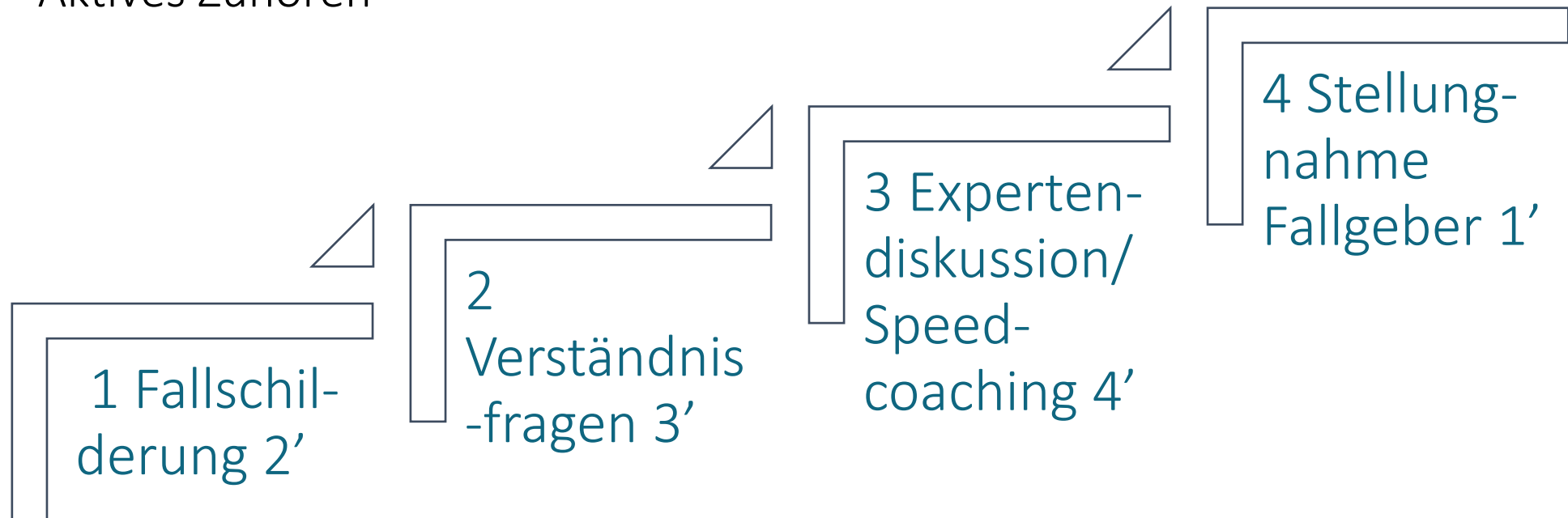


METHODE:

Kollegiale Fallberatung/ Troika Consulting

Grundregeln:

- ✓ Vertraulichkeit
- ✓ Respekt
- ✓ Aktives Zuhören



„Willst du Recht haben oder glücklich sein?
Beides geht nicht.“

Marshall B. Rosenberg

A portrait of a woman with blonde hair, smiling, wearing a dark blue top. The background is a blurred outdoor scene with trees and a body of water.

Du
Deine
Stimme
Dein
Auftritt

zeig dich & sprich
mit Steffi Schwarzack

Fragen & Kontakt:

info@steffischwarzack.de

+ +49-174-7970583

Bilder: soweit nicht anders
angegeben, MS Office

Podcast: bit.ly/zeigdichundsprich

