



KOPFVITAMIN

# Kooperativer Umgang am Arbeitsplatz, im Homeoffice und im Alltag

Dr. rer. nat. Dipl.-Psych. Frederik Haarig

Rudolf-Virchow-Klinikum-Glauchau,

KOPFVITAMIN® – Lotse für Angewandte Psychologie

*[info@frederikhaarig.de](mailto:info@frederikhaarig.de)*



@Kopfvitamin



# Fahrplan

- Kommunikation und psychische Gesundheit
- Grundlagen von Kommunikation
- Kommunikation unter Generationen
- Kooperation in Gruppen
- Gewaltfreie Kommunikation
- Fazit



## Salutogenese

von lateinisch: **salus** - Wohlbefinden & griechisch: **genesis** – Entstehung



Aaron Antonovski  
(\* 1923, † 1994)

Wie entsteht Gesundheit und wie wird sie gewahrt?

Wie und warum werden Menschen krank und wie bleiben sie trotz vieler potentiell gesundheitsgefährdender Einflüsse gesund?



## Zwei Dimensionen bestimmen uns

„Seelische Gesundheit wäre also nicht ein immerwährendes Wohlbefinden, sondern die Akzeptanz des Wechsels von guten und schlechten Zeiten“

(Lutz 2000, S. 169)

Akzeptanz guter Zeiten

Erleben von Genussfähigkeit  
oder Freude am Leben

Akzeptanz schlechter Zeiten

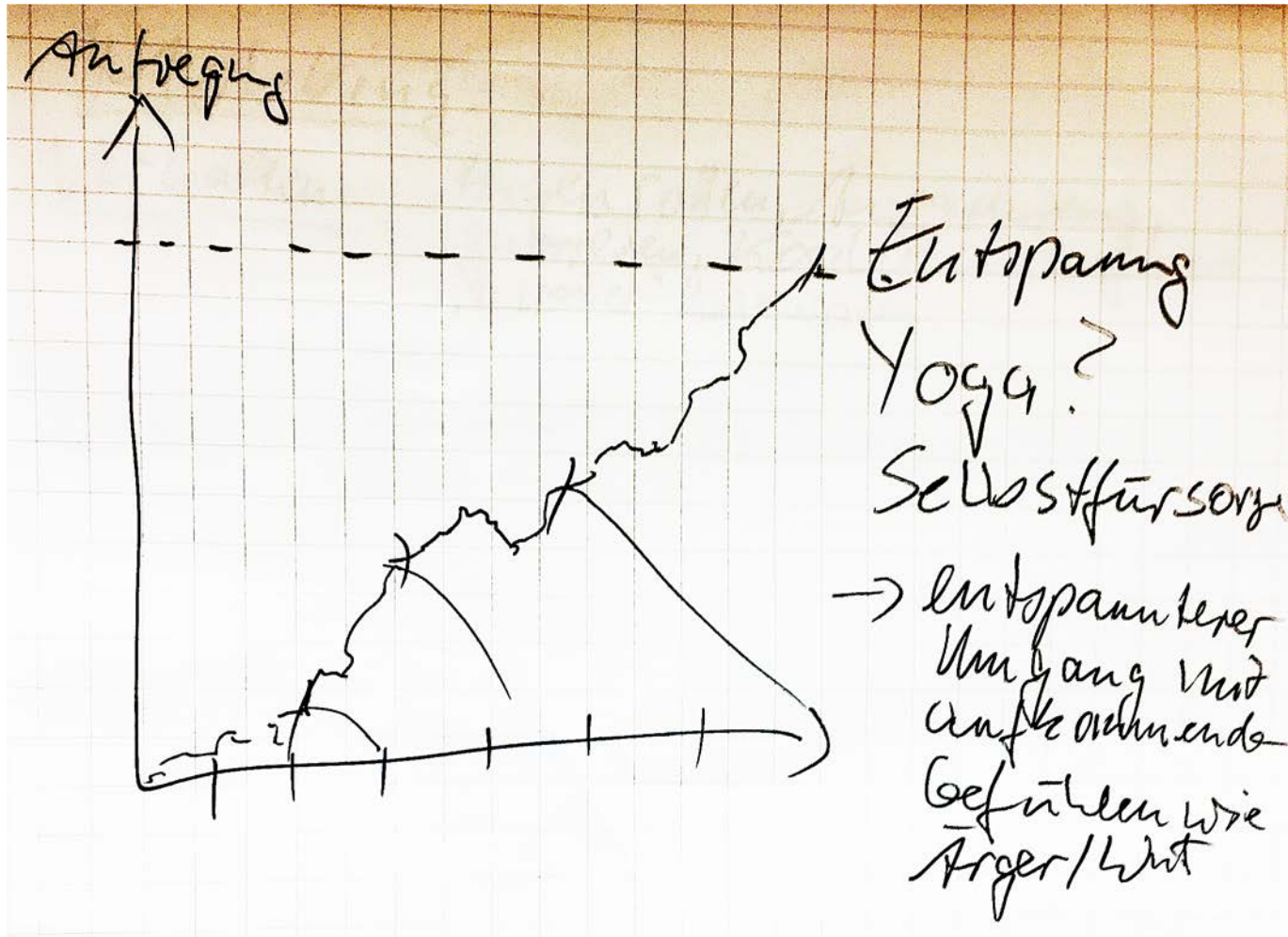
Gebrauch von  
Bewältigungsfähigkeit,  
Beharrlichkeit und Optimismus



# Kommunikation und psychische Gesundheit

KOPFVITAMIN

**Je größer die Aufregung, umso mehr leidet die Kommunikation**





KOPFVITAMIN

# Kommunikation und psychische Gesundheit

## Umgang mit Impulsivität – Wut-Zettel



## Kommunikation ist alles und überall



Paul Watzlawick, 1969

*"Man kann nicht nicht kommunizieren, denn jede Kommunikation (nicht nur mit Worten) ist Verhalten und genauso wie man sich nicht nicht verhalten kann, kann man nicht nicht kommunizieren."*



# Grundlagen von Kommunikation

- Alle Prozesse, die...
  - einen Sender,
  - Empfänger,
  - einen Kommunikationsmodus oder -kanal,
  - eine (inhaltlich bestimmbare) Botschaft oder Nachricht
  - und eine auf Empfang erfolgende Verhaltensänderung oder allgemein einen Effekt gleichwelcher Art
- als analytische Einheiten aufweisen.



# Grundlagen von Kommunikation

- explizit vs. implizit  
(„ausdrücklich“ vs. „unterschwellig“)
- verbal vs. nonverbal  
(wörtlicher Ausdruck vs. Körpersprache)
- kongruent vs. inkongruent  
(Übereinstimmung von sprachlichen und nicht-sprachlichen Anteilen)



KOPFVITAMIN

# Grundlagen von Kommunikation

Sendung der Botschaft an eine Zielgruppe

- persönlich vs. nicht-persönlich
- verbal/paraverbal/nonverbal

Ablauf von Kommunikation





KOPFVITAMIN

# Grundlagen von Kommunikation

## Wahrnehmung:

Er begrüßt mich heute nicht wie sonst.

## Interpretation:

Ich vermute, dass es  
etwas mit mir zu tun  
hat.

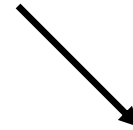
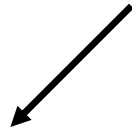
Ich vermute, dass er  
ein persönliches  
Problem hat.



KOPFVITAMIN

# Grundlagen von Kommunikation

## Interpretation:



Ich vermute, dass es etwas mit mir zu tun hat.

Ich vermute, dass er ein persönliches Problem hat.

## Reaktion:



Ich gehe ihm aus dem Weg.

Ich frage später einmal nach, was genau los ist.



KOPFVITAMIN

# Grundlagen von Kommunikation

## Kommunikationsmodell nach Schulz von Thun: Eine Botschaft – vier Nachrichten

(Schulz von Thun, 1981)

### **Sachaspekt**

(neutral, sachlich,  
fehlende Bewertung)

### **Selbst- offenbarungs- aspekt**

(gewollt oder  
ungewollt)

### **Appellaspekt**

(Nein-Sagen,  
“Wir müssen  
mal wieder“)

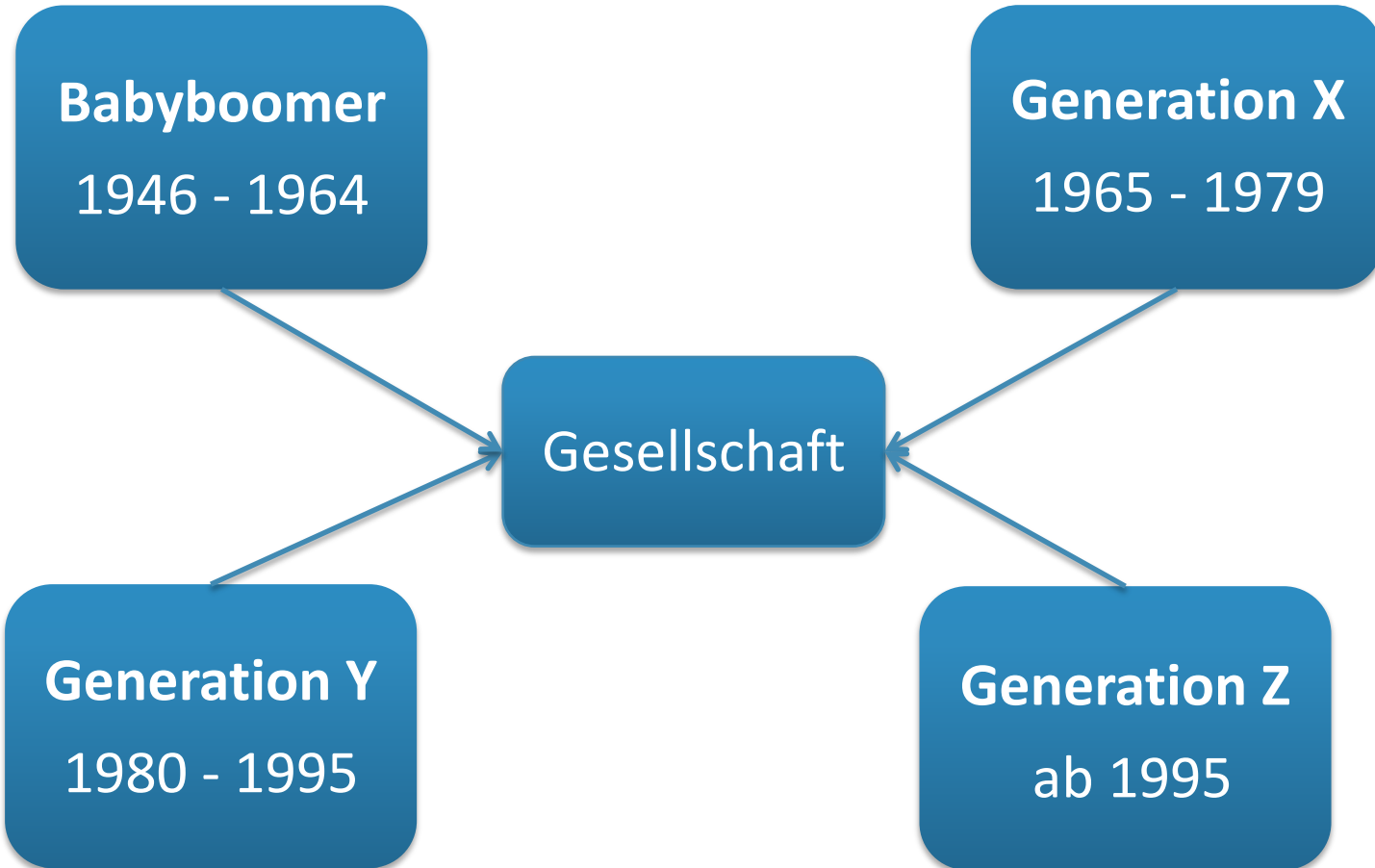
### **Beziehungsaspekt**

(Dinge persönlich nehmen,  
sich angegriffen fühlen,  
fehlende Wertschätzung)



# Kommunikation unter Generationen

Babyboomer – Generation X – Generation Y – Generation Z





# Kommunikation unter Generationen

KOPFVITAMIN

Babyboomer – Generation X – Generation Y – Generation Z

- Jede Generation weist eigene **Grundüberzeugungen** und Einstellungen auf
- daraus resultieren eigene **Werte** und moralischen Vorstellungen, und auch Umgangsformen, die die Persönlichkeit bilden und Verhalten (gegenüber Mitmenschen) beeinflussen
- *Beispiele:* Begrüßungsrituale, Umgang mit Gefühlen, Einzelkämpfermentalität, Offenheit für Neues, Stellenwert von „Arbeit“...



# Kommunikation unter Generationen

KOPFVITAMIN

Babyboomer – Generation X – Generation Y – Generation Z



## Vong-Generator:

*Hallo, ich freue mich heute hier zu sein und Ihnen etwas über Generationen zu vermitteln.*

=

*Halo, i freue mi heude hier zu s1 unt Ihneng etwas über Generationeng zu vermitteln.*

bevorzugt

**Babyboomer**

Hierarchie, Form & Höflichkeit

gemeinsames Entscheiden & Harmonie

persönlichen oder telefonischen Kontakt

meidet

digitale Kommunikation

direkte Konfrontation

**Generation X**

bevorzugt

E-Mails

Tacheles, Professionalität

Diskussion, offener Widerspruch

meidet

Floskeln

persönliche Komponenten

# Kommunikation

bevorzugt

formlos, schnell

Realismus

Authentizität

meidet

Sorgfalt

direkte Konfrontation

**Generation Z**

**Generation Y**

bevorzugt

Transparenz

locker & authentisch auf Augenhöhe

Kurznachrichten

meidet

Hierarchien & Formalien

direkte Konfrontation



# Kommunikation unter Generationen

KOPFVITAMIN

## Babyboomer – Generation X – Generation Y – Generation Z

The image shows two screenshots of a text message conversation. The left screenshot shows a message from 'Mama' with several empty spaces and symbols, and a reply from 'Kontakt' explaining the mistake. The right screenshot shows a message from 'Kontakt' about a death, and a reply from 'Mama' explaining the acronym 'LOL'.

**Left Screenshot:**

Header: < Nachrichten Mama Kontakt

Message from Mama: Hallo Leertaste Nadine  
Leertaste  
Ausrufungszeichen  
Leertaste  
Großbuchstabe Was  
Leertaste macht  
Leertaste Leertaste  
Leertaste die Leertaste  
Uni Fragezeichen

Reply from Kontakt: Hallo Mama, das ist die Spracheingabe. Du brauchst Leerzeichen nicht sprechen, das macht die App selbst.

Message from Mama: Ich Gurke Brief Erbse Ritalin.

Reply from Kontakt: Mama!!!! Bitte hör auf damit und tipp deine Nachrichten!!!

**Right Screenshot:**

Header: < Nachrichten Mama Kontakt

Message from Kontakt: Deine wunderbare Tante ist gerade gestorben. LOL!

Reply from Mama: Was ist daran komisch?

Message from Kontakt: Das ist nicht komisch! Wie kommst du darauf, Philipp?

Reply from Mama: Mama! LOL heisst "laughing out loud", also laut loslachen...

Message from Kontakt: Oh mein Gott! Ich habe diese SMS an ALLE geschickt und ich dachte es heisst lots of love. Ich muss jetzt alle anrufen, ogott!!!!

Footer: Kamera Nachricht Senden



# Kommunikation unter Generationen

KOPFVITAMIN

## Babyboomer – Generation X – Generation Y – Generation Z

### ZDF Jugendwort des Jahres: Diese 30 Wörter stehen zur Auswahl

**nicenstein** (perfekt, allen Wünschen entsprechend)

**tacken** (Nachrichten schicken, während man auf dem Klo sitzt, Mischung aus texten und kacken)

**gefresht** (ohne Durst, sitt)

**Was ist das für 1 Life?** (Ausdruck von Erstaunen in einer außergewöhnlichen Situation)

**unfly** (uncool)

**Dab** (Tanzfigur, bei der eine Hand vors Gesicht und die andere schräg nach oben gehalten wird)

**sozialtot** (nicht in sozialen Netzwerken angemeldet)

**emojionslos** (ohne Emojis)

**fernschimmeln** (nicht am gewohnten Platz chillen)

**fermentieren** (kontrolliertes Gammeln)

**vong** (von)

**Textmarkeraugenbrauen** (stark betonte, akkurate Balken anstelle von Augenbrauen)

**selficide** (Tod durch den Versuch, ein Selfie zu machen)

**Teilzeittarzan** (Jemand, der sich hin und wieder wie ein Affe verhält)

**trumpeten** (große Versprechen machen, ohne an die Folgen zu denken)

**unlügbar** (definitiv, unbestritten)  
Bruh (Abwandlung von Bro, Bruder)

**Ahnma** (versuche, es zu verstehen)

**belastend** (unschön, unangenehm)

**GEGE** (Good Game, gg, drückt Zufriedenheit aus, aus dem Computerspiele-Jargon)

**Squad** (extrem coole Gruppe)

**Merkules** (Mischung aus Angela Merkel und Herkules)

**napflixen** (ein Nickerchen machen und dabei einen Film laufen lassen)

**lit** (sehr cool)

**Noicemail** (nervige Sprachnachricht)

**looten** (einkaufen gehen, aus dem Englischen für „Beute“)

**I bims** (Ich bin)

**geht fit** (geht klar, passt)

**schatzlos** (single)

**tinderjährig** (alt genug, die App Tinder® zu nutzen)

Quelle: Langenscheidt

(ZDF, 2017)



# Kooperation in Gruppen

„Eine Gruppe ist

- eine *Mehrzahl* von Personen,
- die über *längere Zeit*
- in *direktem* Kontakt stehen,
- wobei sich *Rollen* ausdifferenzieren,
- gemeinsame *Normen* entwickelt werden und
- *Kohäsion*, d.h. ein Wir-Gefühl, besteht.“



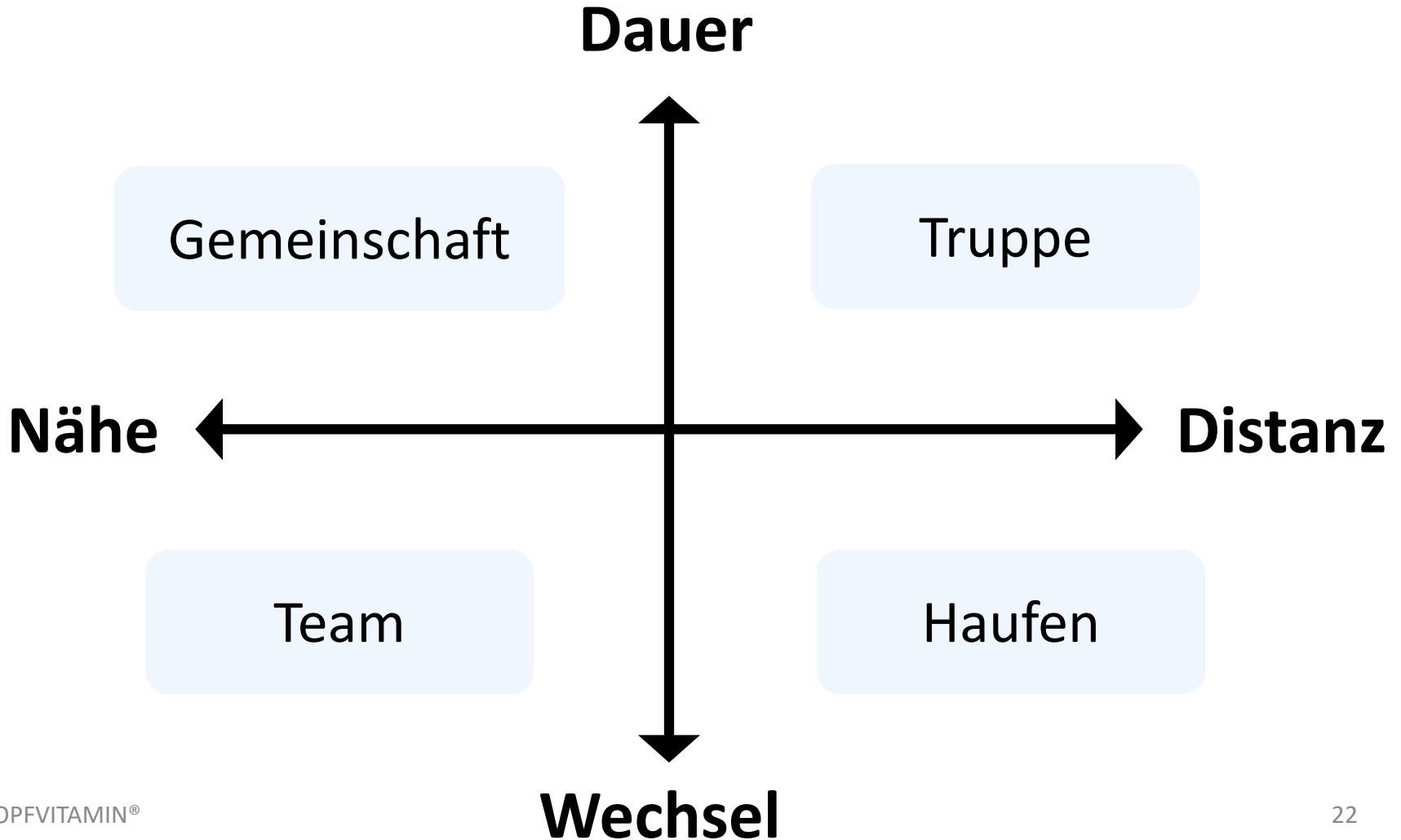
# Kooperation in Gruppen

- Menschen „treten zielgerichtet in Interaktion miteinander, sie stimmen ihr Handeln und die dahinterstehende Ziele aufeinander ab“
- gehen eine Beziehung miteinander ein
- ab ca. 2-3
- Anlass: Auffassung, dass sich persönlichen Ziele besser durch Zusammenschluss erreichen lassen



# Kooperation in Gruppen

## Riemann-Thomann-Kreuz





# Kooperation in Gruppen

## Gemeinschaft

### Stärken

- Verbindlichkeit
- Wir-Gefühl
- Herzlichkeit

### Schwächen

- Verschmelzung
- Zwangssolidarität
- Scheinheiligkeit

### Worauf gilt es zu achten?

- Gemeinschaftliches Wirken v. Unterschieden darstellen
- Flexibilität mit Grobplanung bieten



# Kooperation in Gruppen

## Team

### Stärken

- Lebendigkeit
- Kreativität
- Flexibilität

### Schwächen

- Strukturlosigkeit
- Inkonsequenz
- Disziplinlosigkeit

### Worauf gilt es zu achten?

- Struktur anbieten
- Reduktion der Befindlichkeit und Fokussierung auf Aufgabe



# Kooperation in Gruppen

## Truppe

### Stärken

- Erfolgsorientierung
- Selbstdisziplin
- Sachorientierung

### Schwächen

- Gnadenlosigkeit
- Intoleranz
- Kälte

### Worauf gilt es zu achten?

- Beziehungskonflikte austragen lassen
- Transparenz im Handeln (Ziele, Struktur, Zuständigkeit)



# Kooperation in Gruppen

## Haufen

### Stärken

- Eigensinn
- Freiheit
- Autonomie

### Schwächen

- Egozentrik
- Bindungslosigkeit
- Autarkie

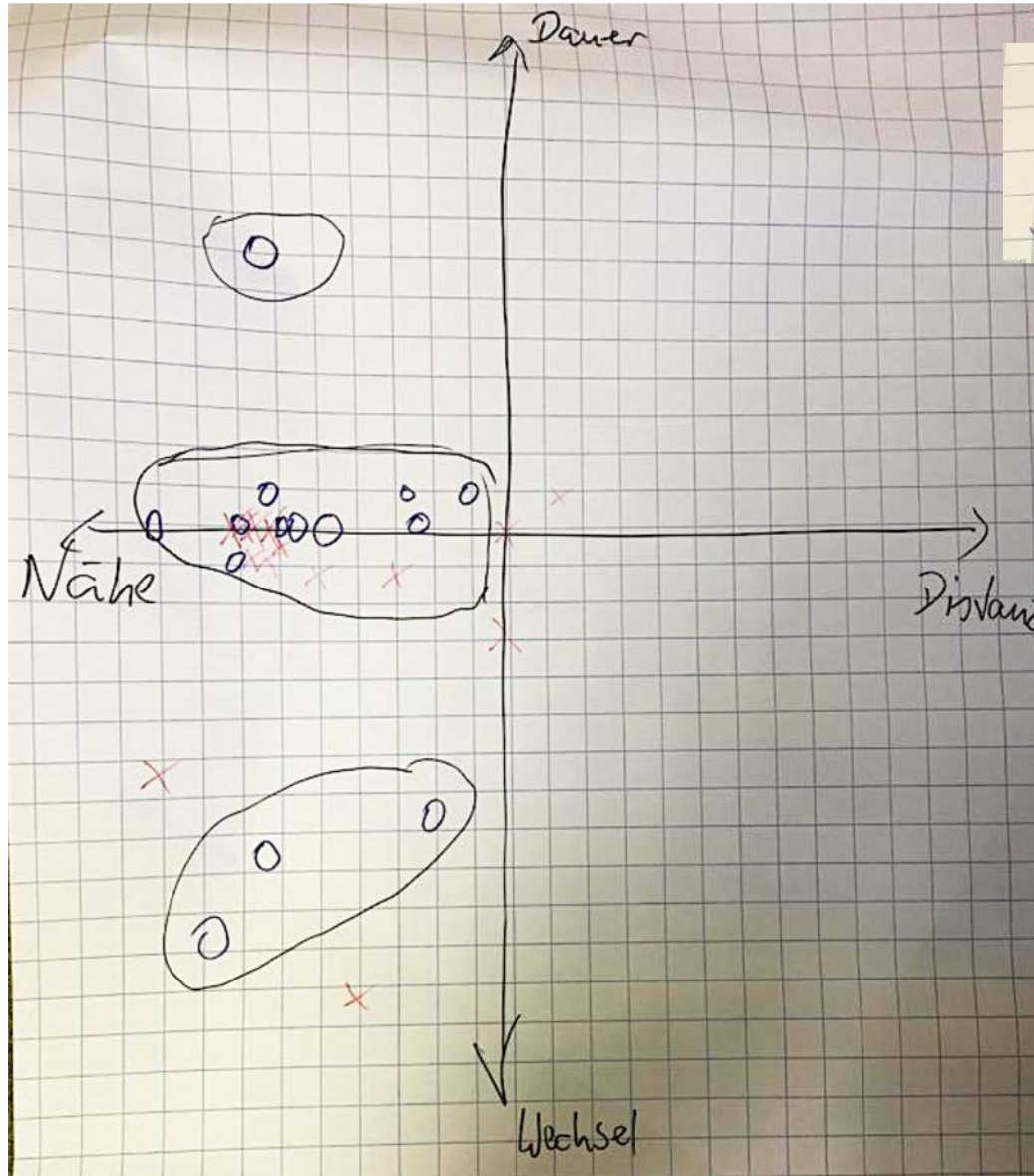
### Worauf gilt es zu achten?

- Schaffen einer gemeinsamen Basis (Werte, Überzeugungen, Handlungsmaximen)
- Regeln und Nähe ohne Beschneidung d. Freiheit



KOPFVITAMIN

# Kooperation in Gruppen





# Gewaltfreie Kommunikation

erfolgreiche Psychologische Gesprächsführung:

- Unterscheidung zwischen der ICH- und DU-Perspektive
- Sichtweisen der Personen sollen *nacheinander* aufgegriffen werden

ABC-Modell nach Albert Ellis

- dient der genauen Beschreibung von Situationen, Gedanken, Gefühlen und Verhalten

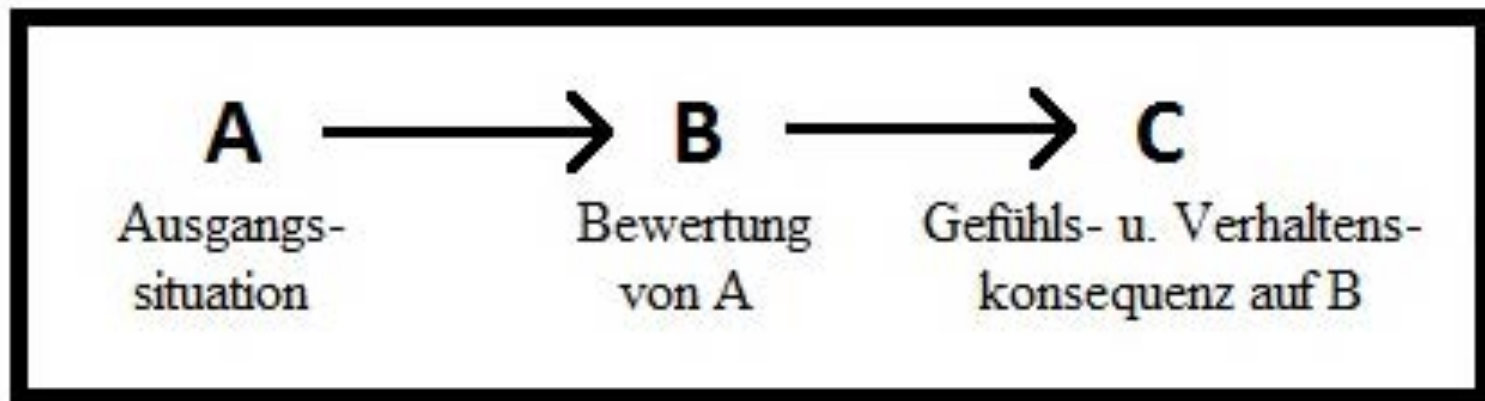


Abbildung. ABC- Modell nach Albert Ellis (Stavemann, 2010).



# Gewaltfreie Kommunikation

## 1) Betrachtung der Ausgangssituation (A)

- „Was ist tatsächlich passiert?“
- Alle bewussten oder unbewussten Sinneswahrnehmungen

## 2) Verarbeitung und Bewertung der Sinneseindrücke im Gehirn (B)

- bewusste / unbewusste Bewertung anhand persönlicher Erfahrungen, Einstellungen, Grundannahmen, Assoziationen, Konzepte, Wünsche, Erwartungen oder Wissen

## 3) Auf Bewertung basierend erfolgt eine Reaktion oder Konsequenz (C)

- in Form von Gefühlen und/oder Verhalten



# Gewaltfreie Kommunikation

- Es gibt keine „objektive“ Wahrnehmung von Personen oder Situationen, diese ist immer abhängig von unseren subjektiven Schemata
- Kommunikation kann daher zu Verletzungen, Unverständnis, Widerstand führen



# Gewaltfreie Kommunikation

zum Weiterdenken...

**Überlegen Sie sich eine Situation von daheim und versuchen Sie das Schema anzuwenden.**

Worin sehen Sie... A, B und C?

- A...** Partner möchte mit Ihnen zusammen die eigene Familie in einer anderen Region besuchen
- B...** „Unglaublich, wie mein Partner die aktuelle Situation einschätzt, das sagt viel über seine Persönlichkeit aus. Es ist für mich eine Selbstverständlichkeit, sich an die Bestimmungen zu halten, mein Partner ist unglaublich egoistisch.“
- C...** Ich werde mich die kommenden Tage zurückziehen, damit er merkt, dass das nicht in Ordnung ist.

**Was wären Schlussfolgerungen daraus?**



# Gewaltfreie Kommunikation

## Menschliche Bedürfnisse (nach Rosenberg, 2001)

### Integrität

- Authentizität
- Kreativität
- Sinn
- Selbstwert

### Autonomie

- Träume / Ziele / Werte wählen
- Pläne für die Erfüllung der eigenen Träume / Ziele / Werte entwickeln

### Feiern

- die Entstehung des Lebens und die Erfüllung von Träumen feiern
- Verluste feierlich begehen: von geliebten Menschen, Träumen usw. (trauern)

### Interdependenz

- Akzeptieren
- Wertschätzung
- Gemeinschaft
- Rücksichtnahme
- Nähe
- Empathie
- Ehrlichkeit
- Geborgenheit
- Respekt

### Liebe

- Unterstützung
- Vertrauen
- Verständnis
- Zugehörigkeit



## Menschliche Bedürfnisse (nach Rosenberg, 2001)

### Nähren der physischen Existenz

- Luft
  - Nahrung
  - Bewegung
  - Wasser
  - Ruhe
  - Sexualleben
  - Körperkontakt
  - Unterkunft
- Schutz vor lebensbedrohenden Lebensformen: Viren, Bakterien, Insekten, Raubtieren

### Spiel

- Freude
- Lachen

### Spirituelle Verbundenheit

- Schönheit
- Harmonie
- Inspiration
- Ordnung (im Sinn von Struktur / Klarheit)
- Frieden



KOPFVITAMIN

# Gewaltfreie Kommunikation

## **Selbstaussdruck und die 4-Schritte der GFK**

Grundlage: Selbstaussdruck bzw. Selbstoffenbarung (klare ICH-Botschaften)

Vollständige ICH-Botschaften sollten vier grundlegenden Schritten folgen:



# Selbsta Ausdruck und die 4 Schritte der GFK

## **(1) Beobachten:**

- Hier beschreibt die Person die Situation A und ihre Bewertungen B
- Wichtig: Beobachtungen von subjektiven Bewertungen getrennt berichten → erleichtert für Gegenüber Verständnis der wahren Ursache der Emotion / des Verhaltens
- Bei Kommunikation von A → C : Eindruck, dass Person oder Situation Ursache sind

## **(2) Gefühle:**

- Kopplung der Bewertung mit dazugehörigem Gefühle
- z.B. Scham, Schuld, Ärger, Wut, Freude oder Neugier
- Manchmal notwendig: verschiedene Gefühle nacheinander bearbeiten

## **(3) Bedürfnisse:**

- Erkennen der Bedürfnisse hinter den genannten Gefühlen
- Gefühle zeigen an, ob die Bedürfnisse (nicht) erfüllt sind (internes Feedbacksystem)
- Offene Kommunikation von Bedürfnissen und Gefühle → erleichtert Empathie

## **(4) Bitten und Handlungen:**

- Was möchte man selbst tun / Bitten an Andere (Unterscheidung: Bitte vs. Forderung)
- wichtig: positive Handlungssprache, *was wir wollen*, nicht, was wir nicht wollen
- Ziel: WIN-WIN Lösungen



# Selbstausdruck und die 4 Schritte der GFK

## **Beobachten:**

*„Was genau ist passiert?“*

*„Was hätte eine Kamera in dieser Situation festgehalten?“*

*„Was genau hätte ich gesehen, wenn ich dabei gewesen wäre?“*

*„Wie genau haben andere auf dich reagiert? Was haben sie konkret getan oder gesagt?“*

## **Gefühle:**

*„Wie hast du dich in dieser Situation gefühlt?“*

*„Wie hat sich das für dich angefühlt?“*

*„Kannst du mir sagen, wie du dich in der beschriebenen Situation gefühlt hast?“*

*„Wie geht es dir mit der Reaktion der anderen?“*

## **Bedürfnisse:**

*„Welches Bedürfnis war oder ist dir wichtig?“*

*„Was hättest du in dieser Situation von anderen gebraucht oder dir gewünscht?“*

*„Was wäre dir in dieser Situation wichtig gewesen?“*

*„Was bräuchtest du, um dich besser oder verstanden zu fühlen?“*

## **Bitten:**

*„Was genau können andere/Ich tun?“*

*„Wie sollen andere in Zukunft mit dir umgehen?“*

*„Welche Lösung siehst du, um dir dein Bedürfnis zu erfüllen?“*

*„Was könntest du tun, um für dein Bedürfnis einzustehen?“*



KOPFVITAMIN



KOPFVITAMIN

## 7 Tipps für #StayHome #Corona-Time



**Tagesrhythmus und Struktur** helfen unserem Körper in Gang zu kommen.



**Bewegen Sie sich.**



**Soziale Kontakte** schützen unsere Gesundheit.



**Ausgewogene Ernährung und achtsamer Umgang mit Drogen** helfen körperlich und psychisch im Gleichgewicht zu bleiben.



**Suchen Sie sich Projekte**, die für Sie sinnvoll sind.



**Bestimmen Sie Regeln** für das Zusammenleben daheim.



**Scheuen Sie sich nicht, sich Hilfe zu holen**, wenn die Belastung zu groß wird.



KOPFVITAMIN

# Für ein gutes Miteinander @Home

Mama hat  
Telefonkonferenz!  
9<sup>00</sup>-11<sup>00</sup> Uhr



! NICHT REIN KOMMEN!

Die Antwort auf deine Frage  
könnte hier sein:

in der Wäsche

NEIN!

Ich weiß noch nicht  
was wir essen

Nimm dir  
ein Obst

Such in deinem  
Zimmer

Ignoriere ihn &  
geh in dein  
Zimmer!



KOPFVITAMIN

Für ein gutes  
Miteinander  
@Home

KOPFVITAMIN®

WOFÜR ICH HEUTE DANKBAR BIN



Woche:

MONTAG

DIENSTAG

MITTWOCH

DONNERSTAG

FREITAG

SAMSTAG

SONNTAG

**Leitfragen:**

- Was habe ich nur für mich getan?
- Welche Nachricht hat mich gefreut?
- Worauf freue ich mich sehr?
- Wurde mir etwas Nettes gesagt oder getan?
- Welcher war der Beste Moment heute?



# Fazit

- Kommunikation in **sachlicher und neutraler Form** ist Voraussetzung für eine gute Zusammenarbeit
- **Normen, Werte und andere Einstellungen** bestimmen unsere Form der Kommunikation.
- **Regeln und Handlungsmaximen** helfen, gemeinsam im Dialog zu bleiben.
- Reizbarkeit und **eigener Stress** verhindern Kommunikation, daher ist es ebenfalls notwendig, sich selbst um sich zu kümmern.
- Je **entspannter** wir sind, umso besser funktioniert Kooperation.
- Sollten Probleme auftreten, **suchen Sie sich Hilfe** oder fragen Sie nach ([info@kopfvitamin.de](mailto:info@kopfvitamin.de)).



KOPFVITAMIN

**Vielen Dank für die Aufmerksamkeit  
und bleiben Sie gesund.**

Bei Fragen: [info@frederikhaarig.de](mailto:info@frederikhaarig.de)

