

# Positive Kommunikation

Erich Hotter, MSc

[www.argeburnout.com](http://www.argeburnout.com) / [www.happier.at](http://www.happier.at)



WIKIPEDIA  
Die freie Enzyklopädie

Adjektivisch gebraucht, steht **positiv**

- umgangssprachlich: als Synonym für glücklich, optimistisch, bejahend.

**Kommunikation** (lat. *communicatio*, ‚Mitteilung‘) ist der Austausch oder die Übertragung von Informationen. „Information“ ist in diesem Zusammenhang eine zusammenfassende Bezeichnung für Wissen, Erkenntnis oder Erfahrung. Mit „Austausch“ ist ein gegenseitiges Geben und Nehmen gemeint; „Übertragung“ ist die Beschreibung dafür, dass dabei Distanzen überwunden werden können, oder es ist eine Vorstellung gemeint, dass Gedanken, Vorstellungen, Meinungen und anderes ein Individuum „verlassen“ und in ein anderes „hineingelangen“. Dies ist eine bestimmte Sichtweise und metaphorische Beschreibung für den Alltag – bei genaueren Beschreibungen des Phänomens *Kommunikation* wird die Anwendung dieser Metapher allerdings zunehmend schwieriger.



Das Wort

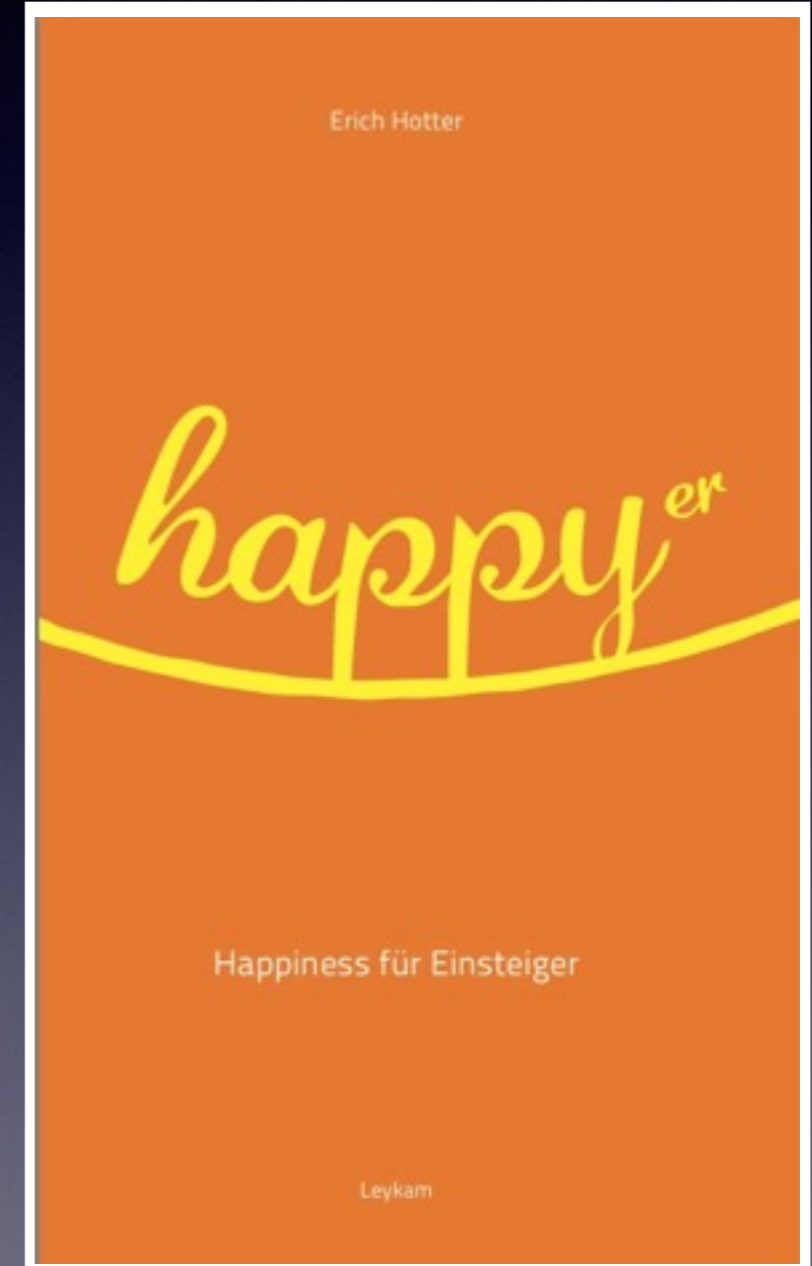
# Lachen

zu lesen reicht aus,  
um Ihre Lachmuskeln zu aktivieren

# Arge Burnout

- Gründer: Erich Hotter, BSc(Hons)Psych., MSc Psych.
- Projektbezogene Forschungsteams aus Psychiater/innen und Psycholog/innen: Prof. H.P. Kapfhammer et al., MedUni Graz; Prof. M. Burisch, Univ. Hamburg; Prof. J. Haidt, New York University.
- > 22.000 Testteilnehmer/innen in diversen Studien der Arge Burnout (Ärzt/innen, Lehrer/innen, Richter/innen, Angestellte, Manager/innen, Spitalsmitarbeiter/innen, Unternehmer/innen, Student/innen und zahlreiche Firmen und Organisationen).
- Herbst 2014: 6.223 Pflichtschullehrer/innen in Österreich.
- Frühjahr 2016 Folgestudie Pflichtschullehrer/innen.

# Publikationen



# Unser Programm

## Input und Diskussion

- Die empirische Basis.
- Grundlagen der Positiven Kommunikation:
  - Selbstgespräche, Anerkennung, Zugehörigkeit, 3:1 Pos/Neg, Konflikte reparieren, aktiv Zuhören.

## Ausprobieren

- Geführte Mediation (ca. 15 Min.)
- Appreciative Inquiry (ca. 30 Min.)
- 2-3 Kernaussagen für das abschliessende Plenum formulieren.

# Arge - Untersuchungen an Schulen

- Pflichtschullehrer/innen, Stress-Test und Befragung 2009, Thema Lärm, N=3.349, Österreich.
- Schüler/innen, Test und Befragung, 2006, N=1.099, Steiermark.
- Pflichtschullehrer/innen Test und Befragung 2014, Themen Stress-Burnout, N=6.223, Österreich.
- In Planung: Pflichtschullehrer/innen, Stress-Test und Befragung 2016.



Risikogruppe (“Verzweiflung”).

Zusätzlich: Symptome einer schweren Depression.

Überlastet (“Selbst-Zweifel”).

Zusätzlich: Hilflosigkeit, Abstumpfung, Reizbarkeit, Niedergeschlagenheit, körperliche Beschwerden. Eingeschränkt erholungsfähig.

Belastet (“Vorübergehende Erschöpfung”).

Emotionale Erschöpfung, Unfähigkeit zur Entspannung, Rastlosigkeit.  
Aber Erholungsfähig.

---

Unbelastet.

Die Risikofaktoren sind unterhalb der kritischen Schwelle.

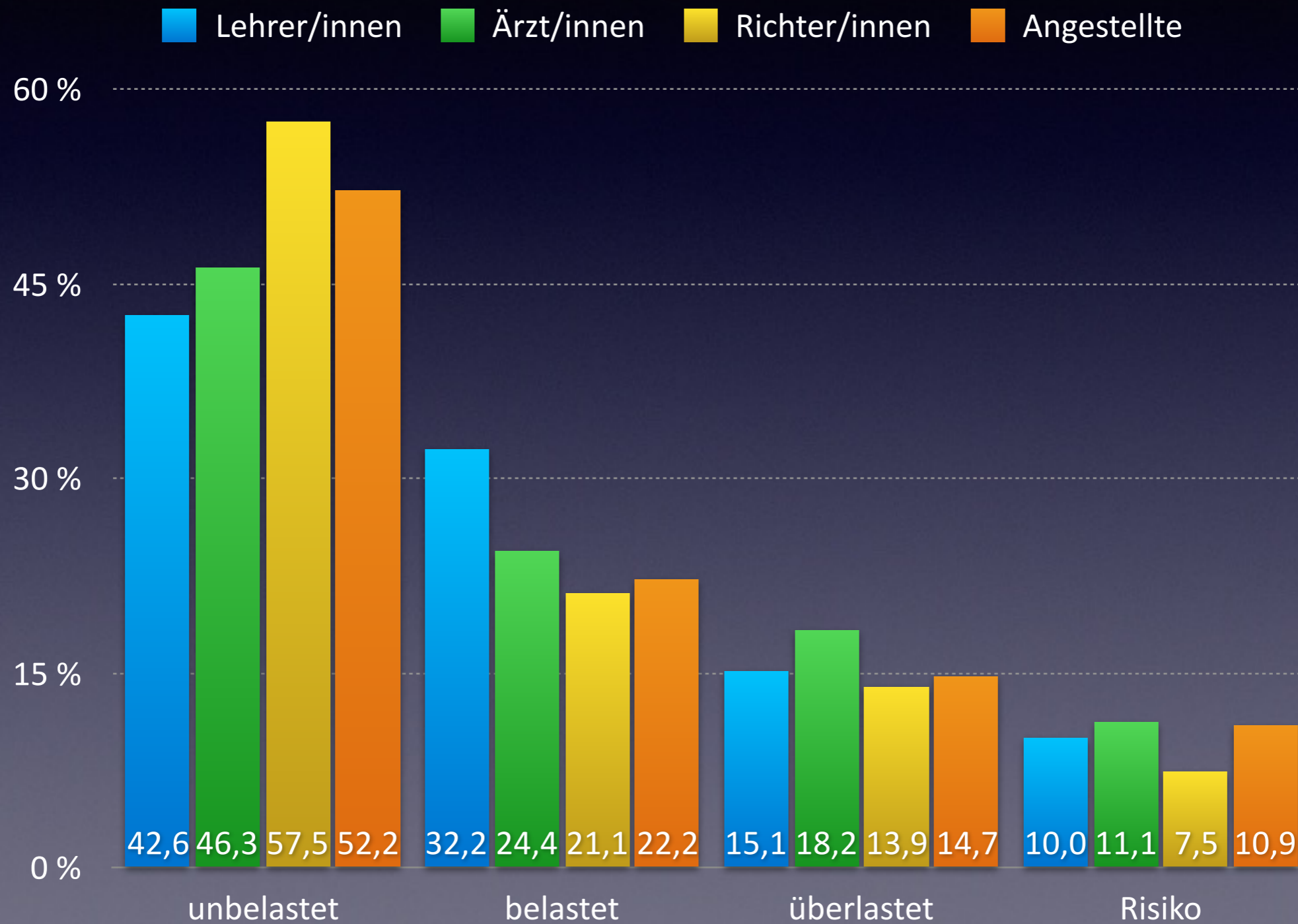
# Belastung und Burnout-Risiko

Pflichtschullehrer/innen Österreich

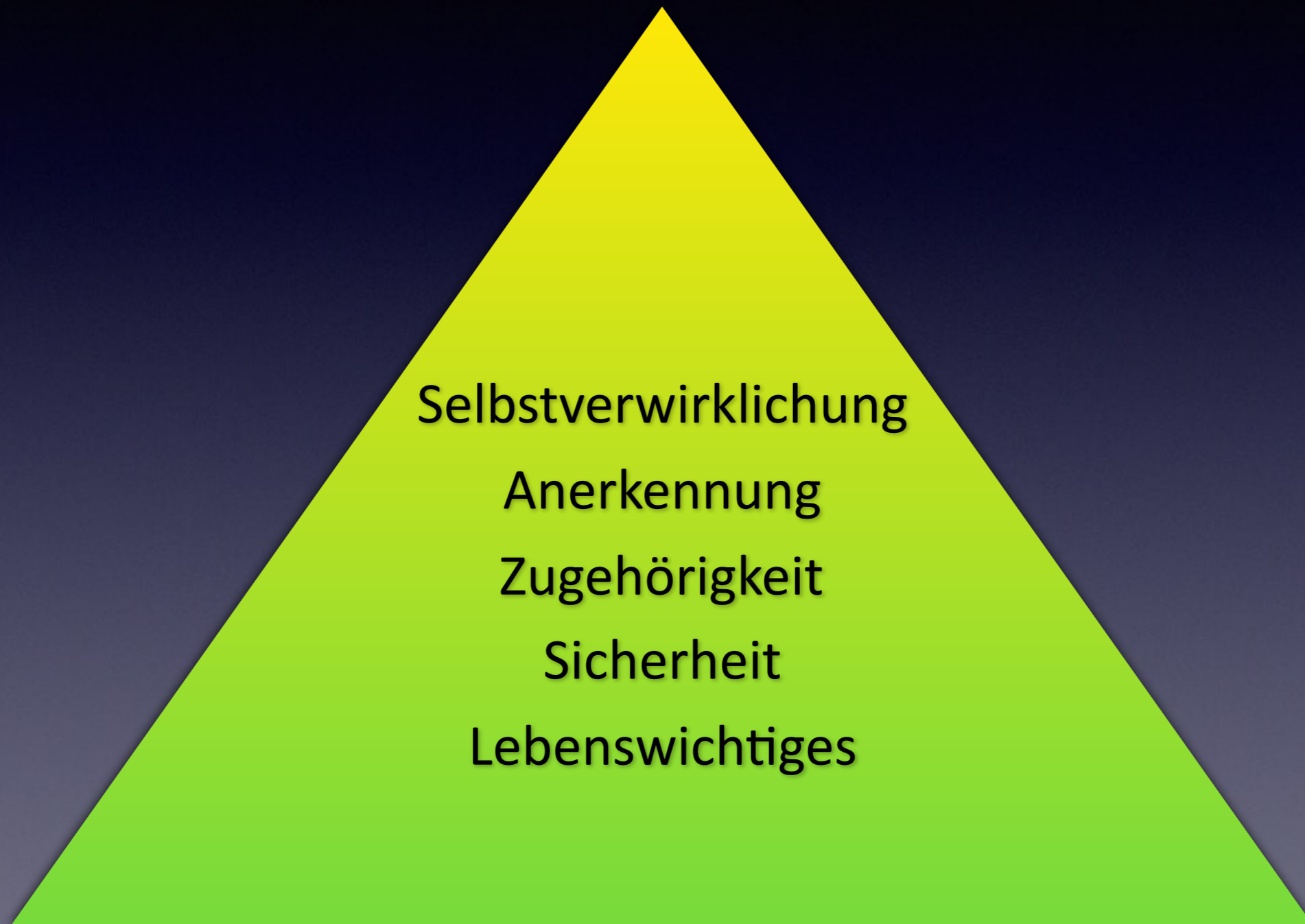


# Berufsgruppen / Belastung

n=4.000, randomisierte Stichproben

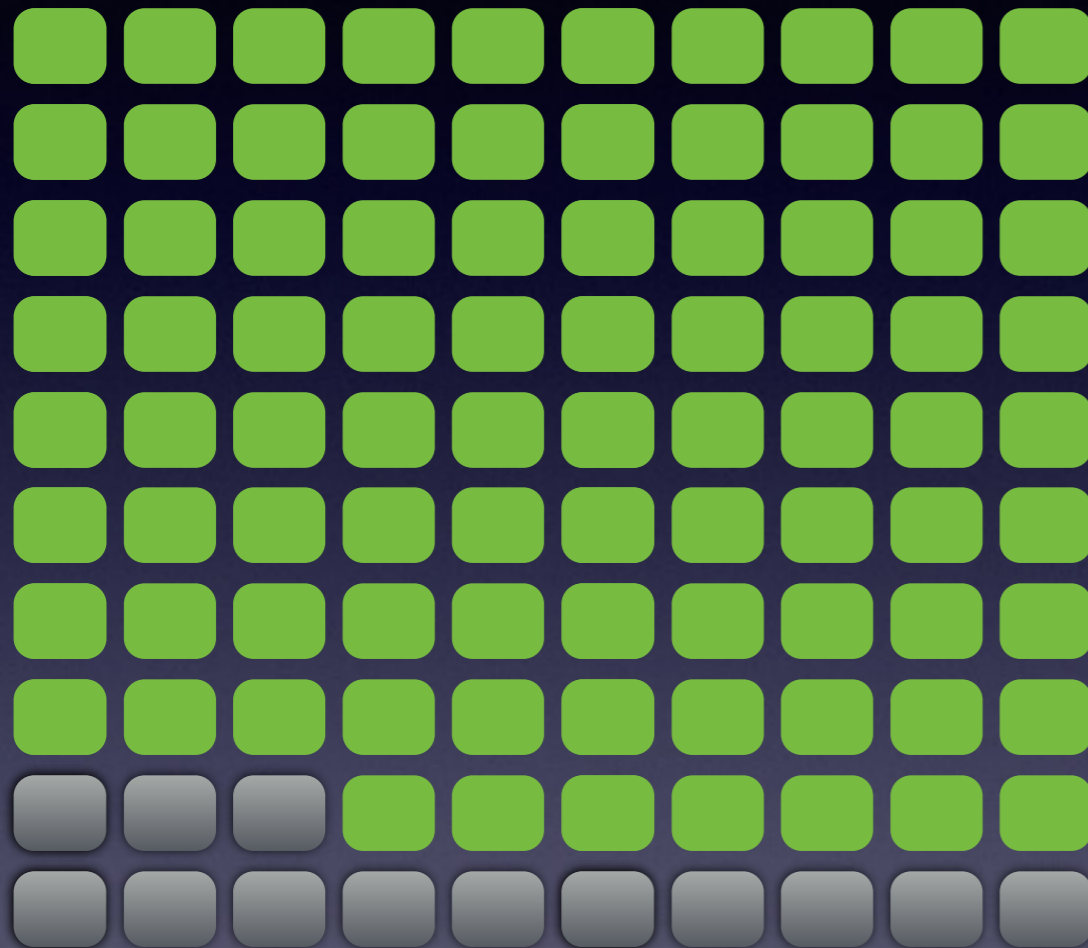


# Die Bedürfnispyramide A. Maslow



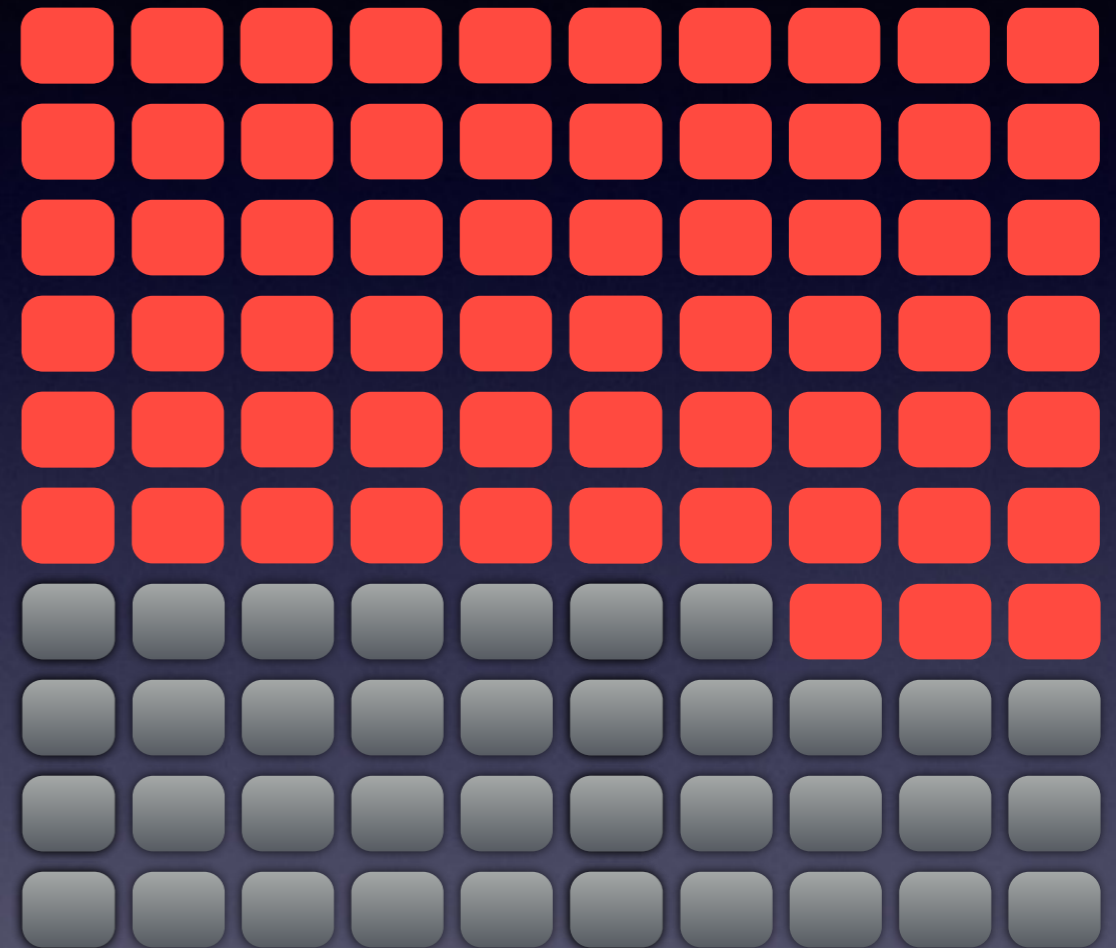


# Führungsqualität \* kritische Phasen 2-3



Zufriedene Hälfte

12,6 % in kritischen Phasen 2-3.

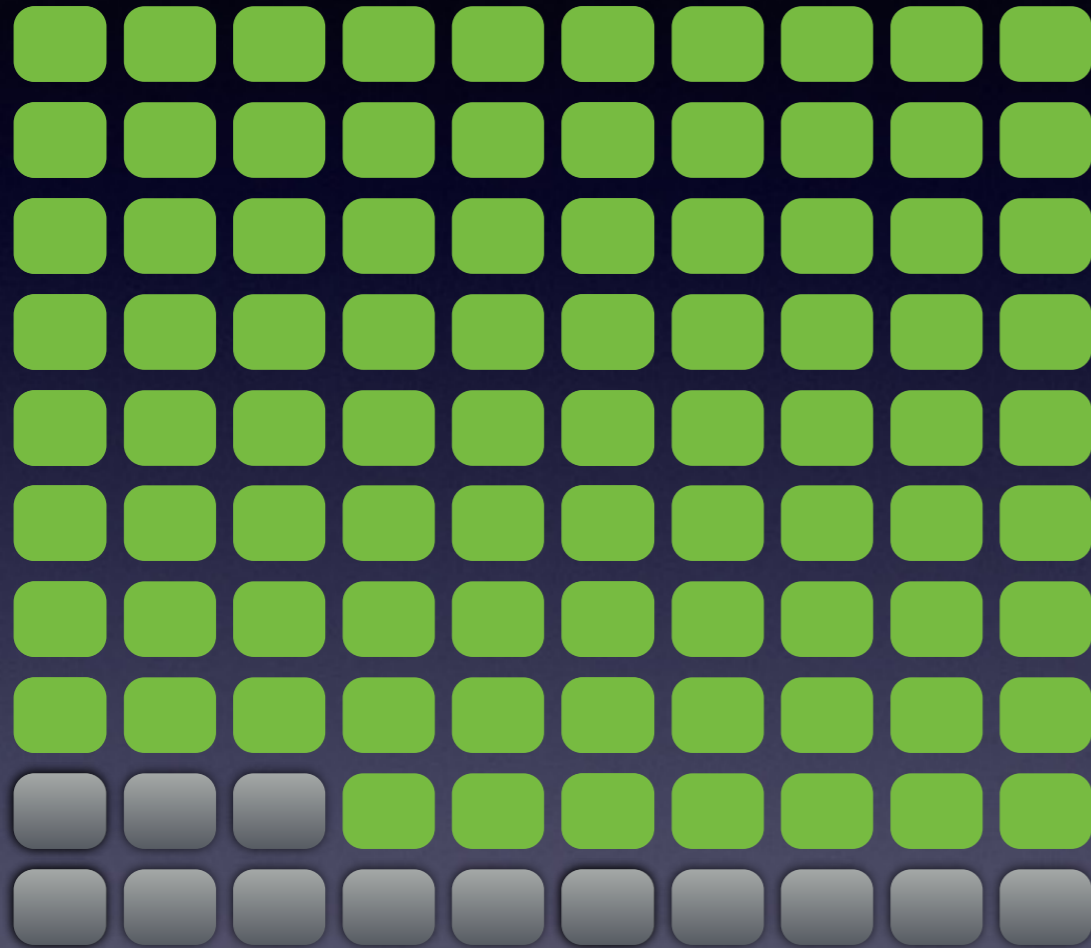


Unzufriedene Hälfte

36,7 % in kritischen Phasen 2-3.

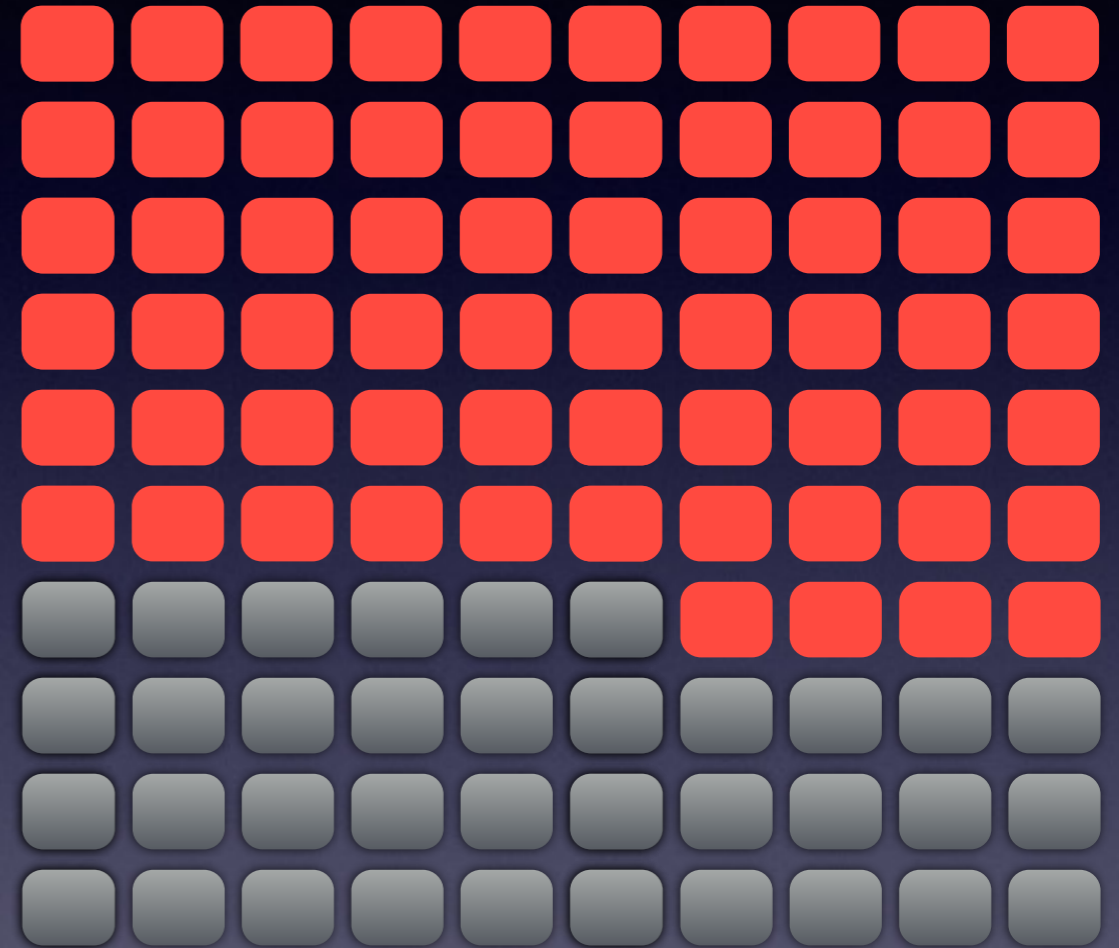
Catch them when  
they are right!

# Zugehörigkeit \* kritische Phasen 2-3



Zufriedene Hälfte

13,7 % in kritischen Phasen 2-3.



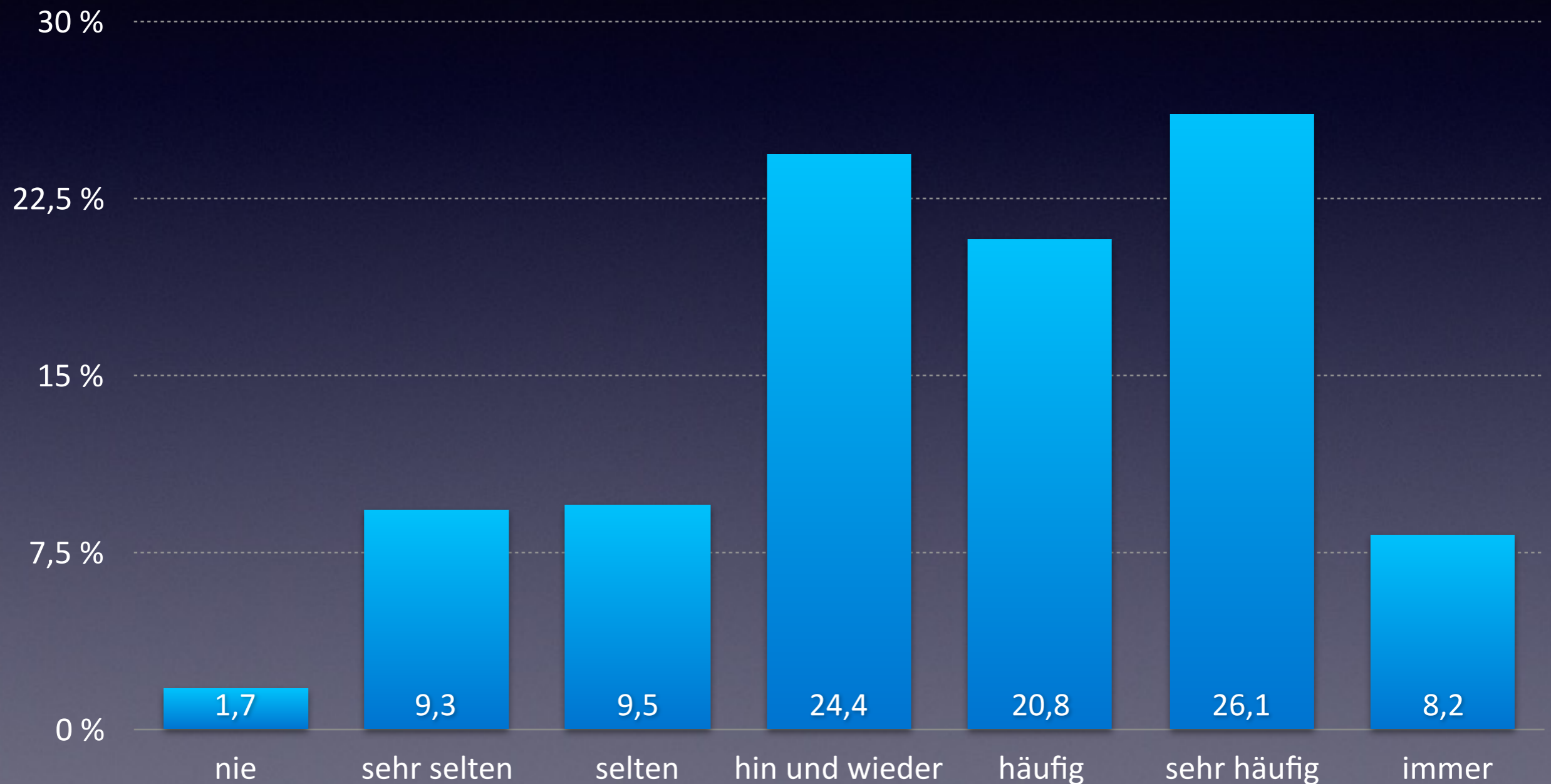
Unzufriedene Hälfte

36 % in kritischen Phasen 2-3.





# Wie häufig wurde Ihr Unterricht im vergangenen Monat durch das störende Verhalten von Schüler/innen unterbrochen?



# Ohne Sanktionen - keine Kooperation!

**articles**

## **Altruistic punishment in humans**

**Ernst Fehr\* & Simon Gächter†**

*\* University of Zürich, Institute for Empirical Research in Economics, Blümlisalpstrasse 10, CH-8006 Zürich, Switzerland*

*† University of St Gallen, FEW-HSG, Varnbühlstrasse 14, CH-9000 St Gallen, Switzerland*

---

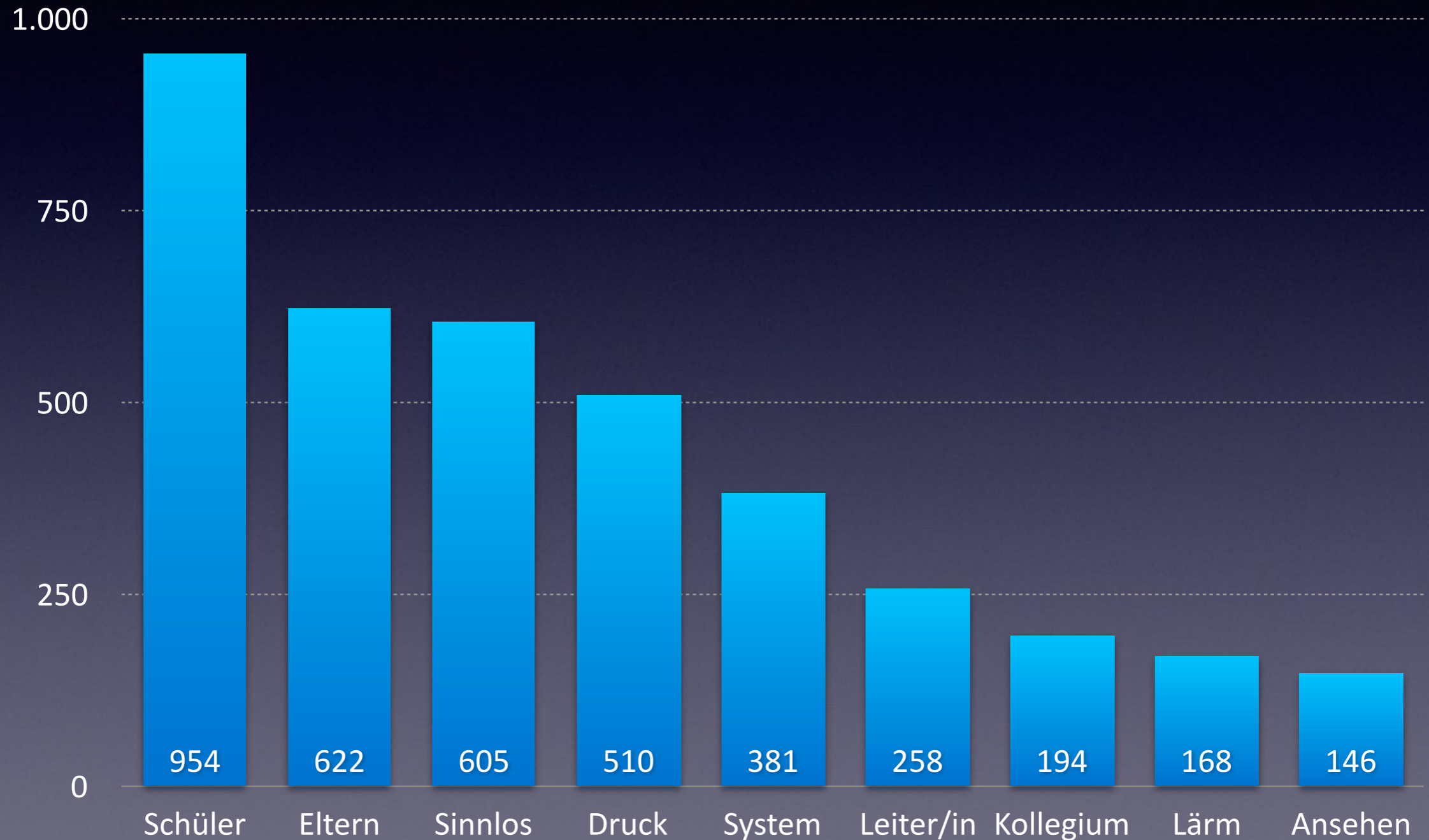
**Human cooperation is an evolutionary puzzle. Unlike other creatures, people frequently cooperate with genetically unrelated strangers, often in large groups, with people they will never meet again, and when reputation gains are small or absent. These patterns of cooperation cannot be explained by the nepotistic motives associated with the evolutionary theory of kin selection and the selfish motives associated with signalling theory or the theory of reciprocal altruism. Here we show experimentally that the altruistic punishment of defectors is a key motive for the explanation of cooperation. Altruistic punishment means that individuals punish, although the punishment is costly for them and yields no material gain. We show that cooperation flourishes if altruistic punishment is possible, and breaks down if it is ruled out. The evidence indicates that negative emotions towards defectors are the proximate mechanism behind altruistic punishment. These results suggest that future study of the evolution of human cooperation should include a strong focus on explaining altruistic punishment.**

<http://www.econ.uzh.ch/faculty/fehr/publications/AltruisticPunishment.pdf>

„Wenn Sie an Ihren beruflichen Alltag denken, gibt es da eine oder einige regelmäßig wiederkehrende Situationen, die Sie als besonders belastend empfinden?“

(max. 200 Zeichen).

# Spontan genannte Stressoren



# Offene Frage \* Belastung

GÖD, 2014, N=6.223, 4.217 Einträge (67,8 %)

Problemfeld	Bedeutungen	Zahl	Kritische Phasen
Schulleiter/in**	Konflikte, Kompetenz, Anerkennung	258	59,1 %
Lärm**	Pausen, Hallen	168	56,6 %
Ansehen**	Bashing in Medien	146	53,3 %
Eltern**	Fordernd, nicht kooperativ, vernachlässigend	622	52,4 %
Druck**	Zeitdruck, Arbeitsdruck	510	50,6 %
Kollegium**	Konflikte, Kooperation	194	49,6 %
Schüler**	Störungen, Auffälligkeiten	954	49,0 %
Sinnlos*	Bürokratie, Tests	605	42,8 %
System	Behörde, Politik	381	42,7 %

# Kommunikation in Spitzen-Teams

3:1

## Positiv-Negativ

Unterstützung,  
Ermutigung, elaborierte  
Anerkennung,  
oder  
Widerspruch, Kritik,  
Sarkasmus

2:1

## Außen-Selbst

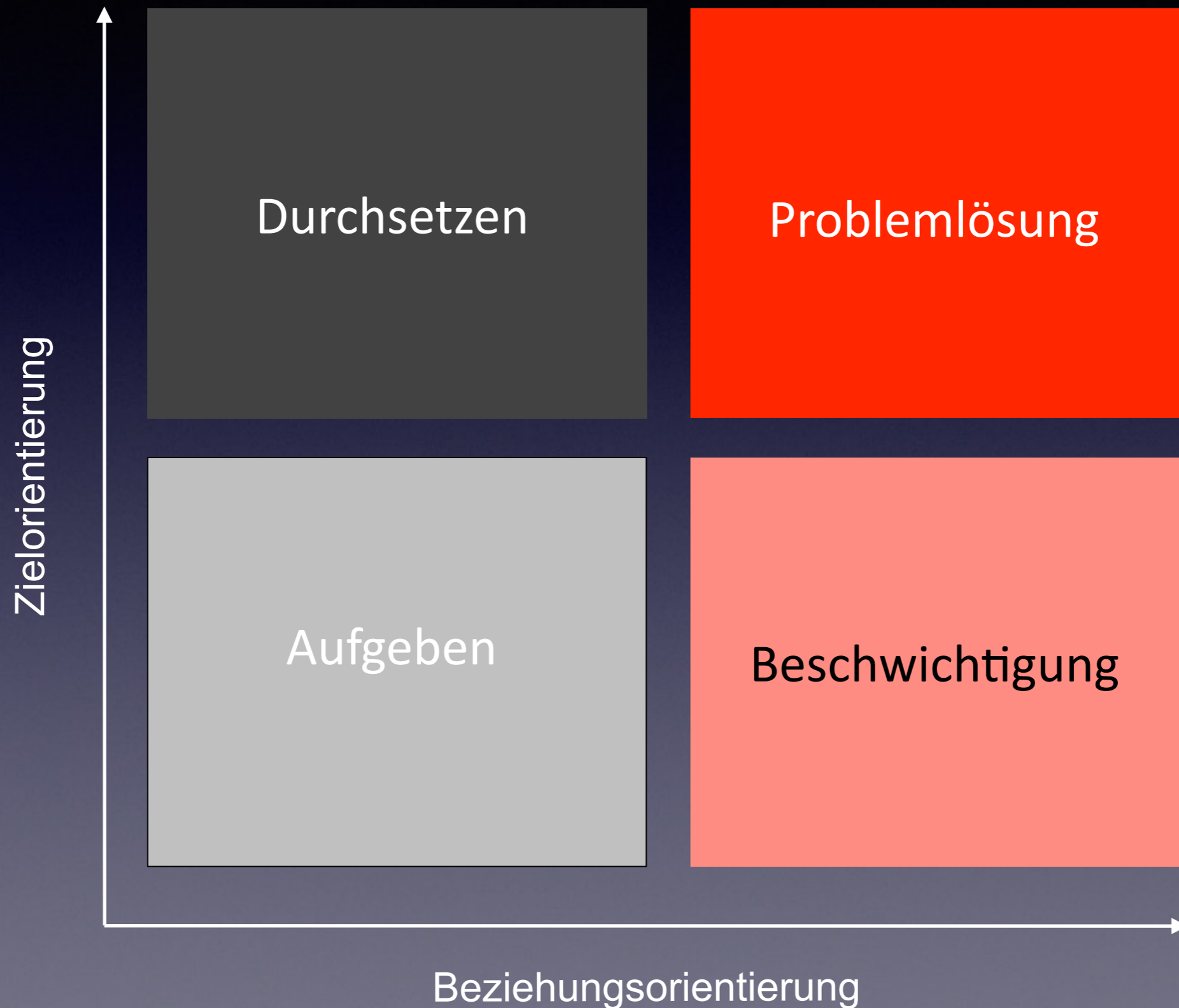
Wortmeldungen beziehen  
sich vor allem auf  
Personen außerhalb der  
Organisation (Kunden,  
Partner) und nicht auf  
Anwesende.

2:1

## Frage-Einfluss

Nachfragen um besser zu  
verstehen oder  
eigenen Standpunkt  
vertreten und andere  
Meinungen zurückweisen.

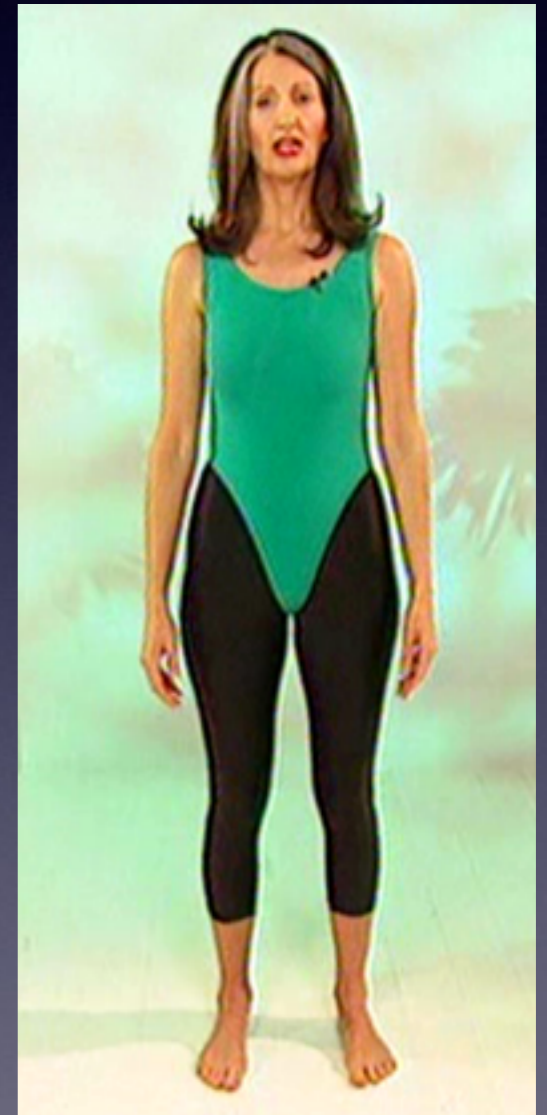
# Konflikte: Was ist Ihnen wichtig?





# Präsenz

- Schultern leicht zurück und breit fallen lassen.
- Der Kopf ist hoch (wie an einem Faden).
- Das Brustbein wird weich.
- Am Steißbein zieht ein Gewicht.
- Nabel etwas zur Wirbelsäule ziehen.
- Ihre Arme baumeln locker an der Seite.
- (nicht „*machen*“ sondern nur vorstellen).



- einfallsreich, anpassungsfähig, ehrgeizig, organisiert, anregend, analytisch, altruistisch, organisierend, spielerisch, ethisch, führungsstark, kommunikativ, wettbewerbsorientiert, fürsorglich, bedacht, nachhaltig, mutig, hoffnungsvoll, sorgfältig, fantasievoll, pragmatisch, empfindsam, vorbildhaft, überzeugungsstark, kultiviert, gebildet, ausdauernd, diszipliniert, authentisch, einfühlsam, gerecht, fair, fokussiert, neugierig, sozial verantwortlich, vorausschauend, kooperativ, tolerant, kreativ, freundlich, dankbar, vertrauenswürdig, ehrlich, führt Menschen zueinander, sympathisch, gastfreundlich, fröhlich, intellektuell, lebensfroh, erfindungsreich, sparsam, charismatisch, effizient, wissbegierig, open minded, optimistisch, verantwortungsvoll, lösungsorientiert, intuitiv, selbstsicher, intensiv, weise, enthusiastisch, ausgeglichen, klug, energisch, großzügig, witzig, couragiert, originell, diplomatisch, loyal, geschickt, überzeugend, kritisch, bescheiden ....

# Sitznachbarn interviewen einander (hören einander aktiv zu)

- Erinnern Sie sich an eine Situation mit Schüler/innen, Eltern, Kolleg/innen oder Vorgesetzten, in der Sie sich an-erkannt fühlten?
- Welche Ihrer Stärken wurde dabei anerkannt?
- Welche Auswirkungen hatte dieses Erlebnis auf Ihre Gefühle, Ihre Gedanken, Ihr Engagement im Beruf?

# Gruppen bilden

- Die Interviewer stellen der Gruppe wechselweise die Erlebnisse ihrer Partner/innen vor.
- Haben diese Erfahrungen einen gemeinsamen Kern, der für alle TeilnehmerInnen relevant sein könnte?
- Besteht in diesen Erlebnissen ein Bezug zu den Grundwerten Ihres Berufes? Welcher?

# Jede Gruppe präsentiert ein typisches Erlebnis.

- Wählen Sie ein typisches Erlebnis in Ihrer Gruppe aus und stellen Sie es kurz vor:
  - Was ist geschehen?
  - Welche individuellen Stärken sind zum Vorschein getreten.
  - Mit welchen Werten stehen diese Stärken in Beziehung?
  - Wie könnten Sie in Ihrem Umfeld dazu beitragen, dass diese Werte mit Leben erfüllt werden?

Ihre Kernaussagen  
für das Plenum?