

Sebastian Mauritz

# Empathische Kommunikation



Konflikte verstehen und lösen

11.12.2014 Sebastian Mauritz

Sebastian Mauritz



# Komplimente & Feedback

11.12.2014 Sebastian Mauritz

Sebastian Mauritz



# W – Wahrnehmung W – Wirkung

11.12.2014 Sebastian Mauritz

Sebastian Mauritz

Aufgabe jetzt...

# Verschenken Sie jetzt zwei Komplimente



11.12.2014 Sebastian Mauritz

Sebastian Mauritz



# Zu wie viel % sind Sie hier?

11.12.2014 Sebastian Mauritz

Sebastian Mauritz



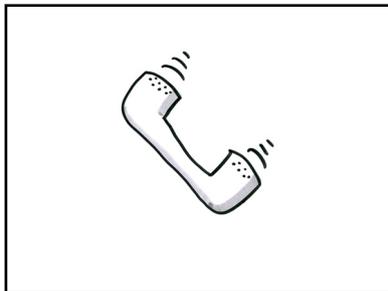
# Bedürfnis-Kommunikation

11.12.2014 Sebastian Mauritz

Sebastian Mauritz

# Zwei Bitten...

11.12.2014 Sebastian Mauritz



Sebastian Mauritz

Lächelnde Menschen...  
... wirken kompetenter!  
... leben länger!  
... reduzieren Stress!

11.12.2014 Sebastian Mauritz 10

Sebastian Mauritz

**Inhalt:**

1. Wie kommunizieren Menschen
2. Stress
3. Mobbing
4. Empathie
5. Konflikte
6. Kommunikations-Strategien

11.12.2014 Sebastian Mauritz 11

Sebastian Mauritz

**1. Wie kommunizieren Menschen?**

11.12.2014 Sebastian Mauritz 12

Sebastian Mauritz

Wahrnehmungsfiler  
in der Kommunikation

11.12.2014 Sebastian Mauritz 13

Sebastian Mauritz

Ein erstes kleines Experiment...

11.12.2014 Sebastian Mauritz 14

Sebastian Mauritz

Wiederholen Sie bitte  
in Gedanken  
das Wort  
**„rot“**

11.12.2014 Sebastian Mauritz 15

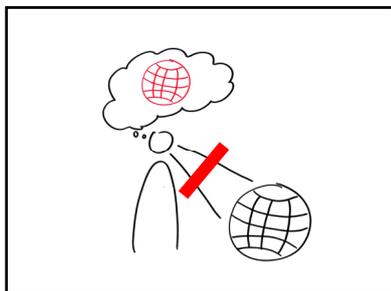
Bild rote Autos

Sebastian Mauritz

Wie viele **blaue** Autos  
haben Sie gesehen?

11.12.2014 Sebastian Mauritz 17

Bild rote Autos



Sebastian Mauritz

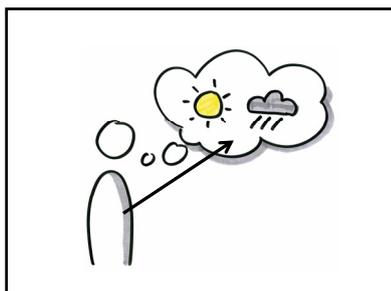
Kongruente Kommunikation

11.12.2014 Sebastian Mauritz 20

Sebastian Mauritz

Und noch ein Experiment...  
... bitte stehen Sie doch kurz mal auf!

11.12.2014 Sebastian Mauritz 21



Sebastian Mauritz

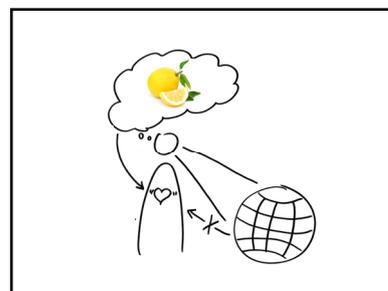
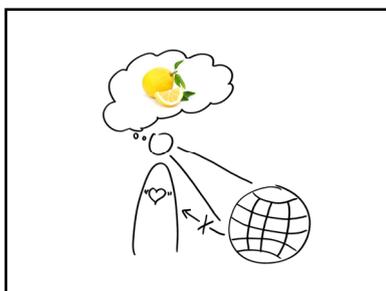
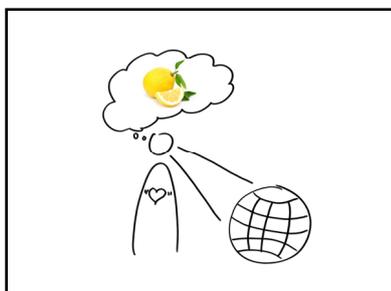
Wirkungsweise von Bildern in der Kommunikation

11.12.2014 Sebastian Mauritz 22

Sebastian Mauritz

Denken Sie bitte jetzt an...

11.12.2014 Sebastian Mauritz 23



Sebastian Mauritz

... und was, wenn ich da  
*nicht* dran denke?

11.12.2014 Sebastian Mauritz  
www.sebastian-mauritz.com 28

Sebastian Mauritz

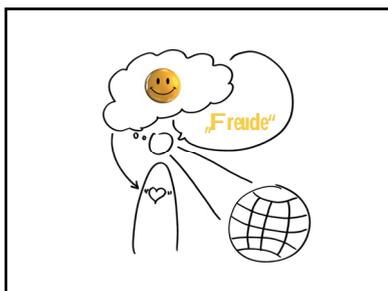
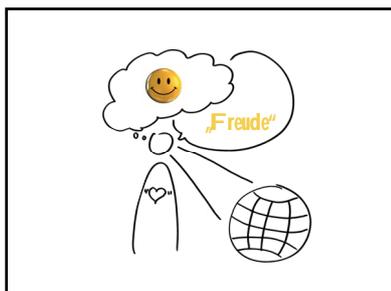
Wie wirken Worte?

11.12.2014 Sebastian Mauritz  
www.sebastian-mauritz.com 29

Sebastian Mauritz

# Freude

11.12.2014 Sebastian Mauritz  
www.sebastian-mauritz.com 30



Sebastian Mauritz

Beeinflussung –  
bewusst und unbewusst

11.12.2014 Sebastian Mauritz  
www.sebastian-mauritz.com 31

Sebastian Mauritz

Und noch ein Experiment...  
Welche Farbe hat...?

11.12.2014 Sebastian Mauritz  
www.sebastian-mauritz.com 34

Bilder mit „weiß“

Sebastian Mauritz

Priming/Bahnung

11.12.2014 Sebastian Mauritz  
www.sebastian-mauritz.com 35

Sebastian Mauritz

**2. Stress**

11.12.2014 Sebastian Mauritz 37

Sebastian Mauritz

**Stress  
=  
biologisches Prinzip**

11.12.2014 Sebastian Mauritz 38



Sebastian Mauritz

**Totstellen,  
Flucht oder  
Kampf!**

11.12.2014 Sebastian Mauritz 39



Sebastian Mauritz

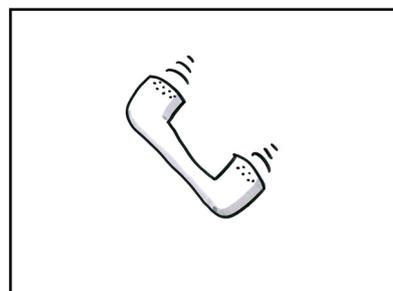
**Stress  
=  
psychologisches Prinzip**

11.12.2014 Sebastian Mauritz 40

Sebastian Mauritz

**Coping,  
oder  
wie gehe ich mit dem Stress um?**

11.12.2014 Sebastian Mauritz 41



Sebastian Mauritz

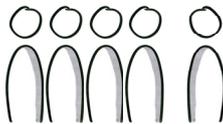
## Konflikte und Mobbing

Kompetenzen  
mit „Folgekosten“

11.12.2014 Sebastian Mauritz 46

Sebastian Mauritz

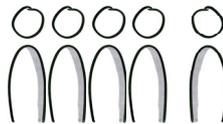
## Mobbing



11.12.2014 Sebastian Mauritz 47

Sebastian Mauritz

## Mobbing



11.12.2014 Sebastian Mauritz 48

Sebastian Mauritz

## Mobbing

Prinzip: Abwertung  
Emotion: Verachtung  
Ziel: Schutz der Gruppe

11.12.2014 Sebastian Mauritz 49

Sebastian Mauritz

## „Folgekosten“

Sozialstress – Schmerz  
Immunsystem schlechter  
Produktivität nimmt ab

11.12.2014 Sebastian Mauritz 50

Sebastian Mauritz

## 4. Empathie

11.12.2014 Sebastian Mauritz 51

Sebastian Mauritz

## Empathie-Training, oder wie ich sehe, was Du fühlst!

11.12.2014 Sebastian Mauritz 52

Sebastian Mauritz

## Sieben Basisemotionen

- Angst
- Überraschung
- Ärger
- Ekel
- Verachtung
- Trauer
- Freude

11.12.2014 Sebastian Mauritz 53

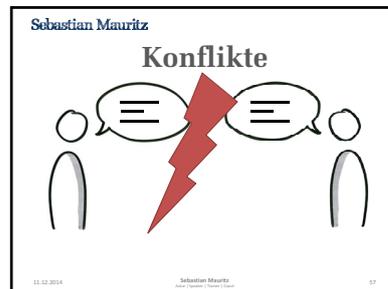
Sebastian Mauritz

Relevant in der  
Konflikt-Kommunikation

## Angst Ärger Verachtung (Freude)

11.12.2014 Sebastian Mauritz 54

Bilder „Mimik-Resonanz“ für Empathie-Training (Angst, Ärger, Verachtung und echt erlebte Freude) aus urheberrechtlichen Gründen nicht öffentlich verfügbar

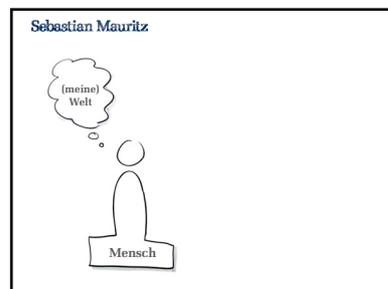
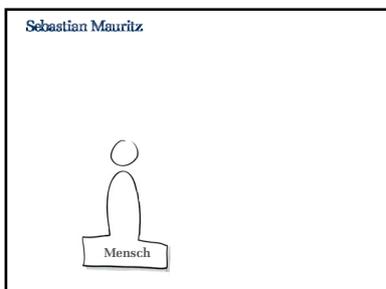


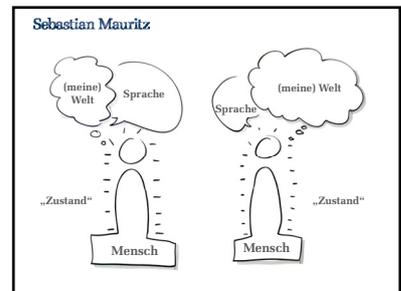
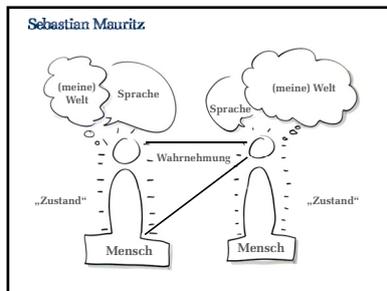
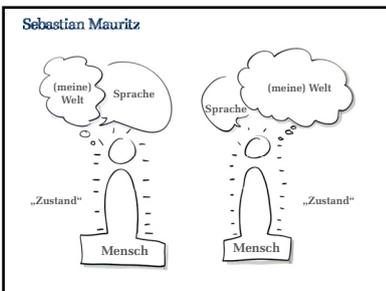
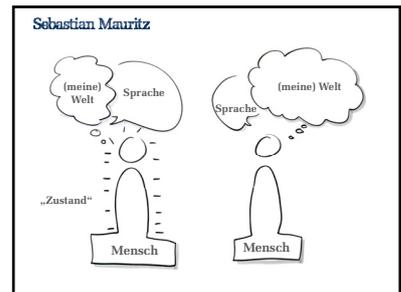
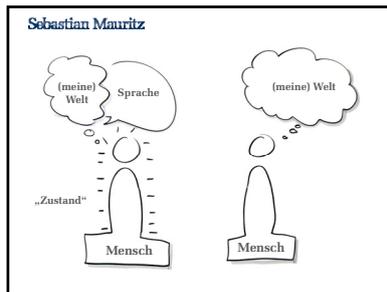
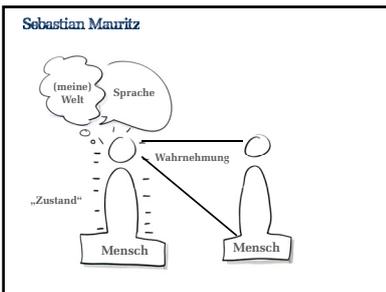
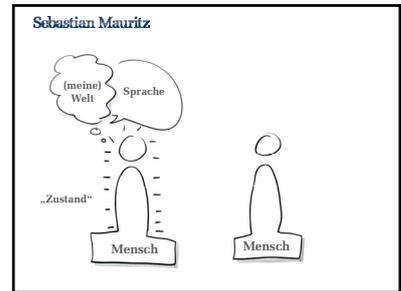
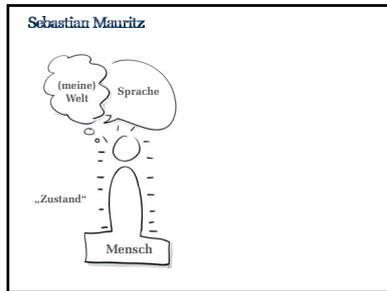
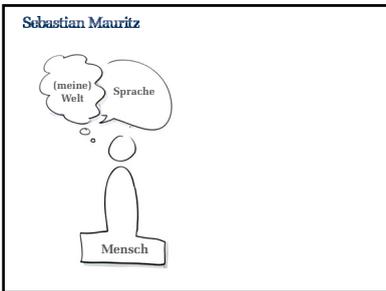
Sebastian Mauritz  
**Konflikte**  
Prinzip: Kampf  
Emotion: Ärger  
Ziel: Schutz des Interesses, Zieles oder Wertes  
11.12.2014 Sebastian Mauritz 58

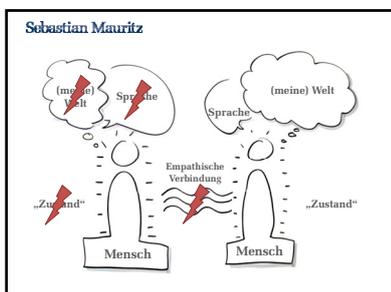
Sebastian Mauritz  
**„Folgekosten“**  
Stress (Kommunikation schlechter)  
Empathie nimmt ab (bei Männern)  
Flucht (durch Angst)  
11.12.2014 Sebastian Mauritz 59

Sebastian Mauritz  
**Empathische Kommunikation**  
11.12.2014 Sebastian Mauritz 60

Sebastian Mauritz  
**Grundmodell:  
Empathische Kommunikation**  
11.12.2014 Sebastian Mauritz 61







Sebastian Mauritz

**Der Name macht einen Unterschied**  
Thema  
Problem  
Herausforderung  
Lernchance  
Flexibilitätstraining

11.12.2014 Sebastian Mauritz  
www.sebastian-mauritz.com 75

Sebastian Mauritz

**6. Kommunikationsstrategien**

11.12.2014 Sebastian Mauritz  
www.sebastian-mauritz.com 76



Sebastian Mauritz

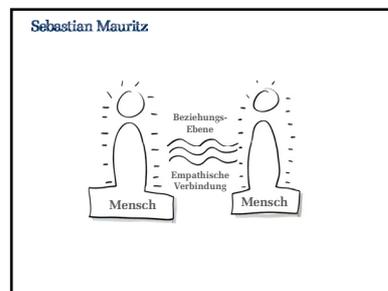
**Welche Unterschiede macht die Sitzanordnung?**

11.12.2014 Sebastian Mauritz  
www.sebastian-mauritz.com 78

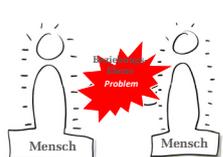
Sebastian Mauritz

**Von welcher Seite spreche ich ein Problem an?**

11.12.2014 Sebastian Mauritz  
www.sebastian-mauritz.com 79



Sebastian Mauritz



Mensch Mensch

Sach-Ebene

11.12.2014 Sebastian Mauritz 83

Sebastian Mauritz



zieldienliche Kommunikation

11.12.2014 Sebastian Mauritz 84

Sebastian Mauritz

Wozu?  
Sinn  
Ziel  
Nutzen



11.12.2014 Sebastian Mauritz 85

Sebastian Mauritz



Rollen-Kommunikation

11.12.2014 Sebastian Mauritz 86

Sebastian Mauritz



„Als wer“  
spreche ich?

11.12.2014 Sebastian Mauritz 87

Sebastian Mauritz



Zwickmühlen-Kommunikation

11.12.2014 Sebastian Mauritz 88

Sebastian Mauritz

„Ich habe da eine  
Zwickmühle...“

11.12.2014 Sebastian Mauritz 89

Sebastian Mauritz



Strategie für innere Konflikte:  
Umgang mit sich selbst

11.12.2014 Sebastian Mauritz 90

Sebastian Mauritz

„innere Dialoge“

11.12.2014 Sebastian Mauritz 91

Sebastian Mauritz

Vielen Dank  
für Ihre Aufmerksamkeit ...

11.12.2014 Sebastian Mauritz

