



## Vortrag: „**Reden ist Silber – Kommunizieren ist Gold**“

Es gibt eine Formel für Kommunikation:

Information + Dialog = Kommunikation

Doch wie gelingt das in der Praxis?

Wir belichten das mit der Folie: „Ein Baum macht sich auf den Weg“.

Hier sehen wir die Wirksamkeit der Filter, die eine Nachricht beim Empfänger dementsprechend einfärben.

Der 1. Filter betrifft die unterschiedlichen Verarbeitungstypen in der Kommunikation. Es gibt visuelle, auditive und kinästhetische Kommunikatoren. Wichtig ist hierbei, so zu sprechen, dass die größtmögliche Chance für unser Gegenüber besteht, uns verstehen zu können.

Der 2. Filter betrifft den emotionalen Faktor. Hier ist es wichtig auf das SCARF-Modell zu achten, damit Menschen nicht in eine dramatische Kommunikation kippen.

S = Status (Ruf, Ehre, Reputation)

C = Certainty (Sicherheit, Gewissheit)

A = Autonomy (Selbstgestaltung, Autonomie)

R = Relatedness (Verbundenheit)

F = Fairness (Nachvollziehbarkeit, Gerechtigkeit)

Diese Kriterien werden von unserem Unterbewusstsein „gemessen“ und bewertet. Erfolgt eine Messung über unserer Toleranzgrenze, dann kippt der Mensch meist in ein destruktives Kommunikationsverhalten = dramatische Ausprägungen (Retter – Täter – Opfer). Hier wird es schwer, wieder eine gute Ebene zu finden.

Der 3. Filter ist der sogenannte kognitive Filter. Hier sind die Metaprogramme am Werk. D.h. die Unterschiedlichkeit bzw. die unterschiedlichen kognitiven Verarbeitungen von Menschen werden hier sichtbar.

Die wichtigsten Metaprogramme heißen:

Motivationsorientierung (weg von – hin zu)

Aktionsfilter (Prozeduren – Optionen)



**Mag. Christine Hackl, MSc**  
Dipl. Trainerin für Wirtschafts- und Sozialkompetenzen  
3714 Goggendorf 87  
Austria

Tel. +43 664 18 35 504  
Christine@hacklforlife.com  
www.hacklforlife.com

Aktivität (proaktiv – reflektiv)

Chunkgröße (global – detail)

Zum Abschluss noch ein paar praktische Kommunikationstools:

Umgang mit Etikettierwürfen: (Du bist immer so stur, so rechthaberisch, ...)

Guter Konter: „Wenn stur bedeutet, dass ich meinungsresistent bin, dann stimme ich dir zu.“

D.h. die Strategie von Etikettierwürfen lautet: Wir nehmen den Vorwurf an und bewerten ihn neu und geben ihn wieder zurück – aber mit der neuen Bedeutung.

Einwand – Vorwand: mit dem Wörtchen „Angenommen“ lassen sich Einwand- und Vorwandsbehandlungen am leichtesten durchführen. „Der Preis ist zu hoch. Antwort: Angenommen, wir würden uns über den Preis einigen, wär es dann für Sie interessant?“

Umgang mit Killerphrasen: ANA (Annehmen – Nachfragen – Antworten). Niemals zu schnell antworten, wenn wir „angeschossen“ werden.

Zum Abschluss:

Es gibt nur „Freunde und Lehrer“. Wenn einer nicht dein Freund sein kann, mach ihn zu deinem Lehrmeister und frag dich, was du lernen kannst, gerade deshalb, weil xy so ist wie er / sie / es ist??



**Mag. Christine Hackl, MSc**  
Dipl. Trainerin für Wirtschafts- und Sozialkompetenzen  
3714 Goggendorf 87  
Austria

Tel. +43 664 18 35 504  
Christine@hacklforlife.com  
www.hacklforlife.com

Zwei Zitate von Viktor Frankl zum Schluss:

„Die Intention ist unser – der Effekt Gottes“

„Der Erfolg soll mich nicht verführen und der Misserfolg nicht beirren.“

Zusatz: bei Hacklforlife gibt es wöchentlich einen kostenfreien Podcast und am Sonntag den Diamanten der Woche (bitte dazu einfach kostenfrei auf der Homepage unter [www.hacklforlife.com](http://www.hacklforlife.com) registrieren. Vieles aus dem Vortrag gibt es in den beiden Büchern von Christine Hackl („Frage sucht Zeichen“ und dem geführten Dankbarkeits-Tagebuch „Wie Leben gelingt in 4 Minuten“ – mit den 12 Säulen unserer Lebensqualität als Begleitbuch über ein ganzes Jahr).

Ein paar Literaturempfehlungen dazu:

- Wie Leben gelingt in 4 Minuten – geführtes Tagebuch - Christine Hackl
- Frage sucht Zeichen – Christine Hackl (als Buch oder Hörbuch)
- Wer ein Warum zu leben hat – Viktor Frankl
- Gewaltfreie Kommunikation – Marshall Rosenberg
- Wer wir sind und was wir sein könnten – Gerald Hüther
- I am because you are – Mungi Ingomane
- Heute ist der erste Tag vom Rest deines Lebens – E. Lukas
- Trotzdem JA zum Leben sagen – V. Frankl
- ....

Von ganzem Herzen DANKE und alles Gute,

Mag. Christine Hackl, MSc