MODULBESCHREIBUNG

Vier Fallstricke, die Ihre Kommunikation sabotieren

Adaptives Modul | ~20 min

Je mehr Aufgaben KI übernimmt, desto mehr kommt es beim eigentlich menschlichen Teil der Arbeit auf die Qualität des Austauschs an. Dabei entstehen 86 % der Konflikte am Arbeitsplatz aus mangelhafter Kommunikation, und Führungskräfte verbringen 30 % ihrer Zeit damit, vermeidbare Missverständnisse zu klären. Dieses Modul behandelt die vier Fallstricke, die Marshall Rosenberg benannt hat, zeigt jeweils den Ausweg und genaue Formulierungen und verknüpft diese Kompetenz dann mit psychologischer Sicherheit.

LERNZIELE

01 Die vier Fallstricke erkennen, die Kommunikation sabotieren: das Urteilen, Überzeugungen, Schwarz-Weiß-Denken und Sprache, die Verantwortung abschiebt.

02 Aus dem Urteilen und aus Überzeugungen herauskommen: zu den Fakten zurückkehren, das eigene Bedürfnis benennen, prüfen, was man für wahr hält.

03 Vom „Entweder – oder“ zum „Sowohl-als-auch“ wechseln und vom „Ich muss“ zum „Ich entscheide mich“.

04 Einordnen, was KI nicht ersetzt: Spannungen entschärfen, empathisch zuhören, einen Kompromiss aushandeln.

ZIELGRUPPE

Alle, die auf Anhieb verstanden werden und aus einer Meinungsverschiedenheit ein nützliches Gespräch machen wollen.

- **Voraussetzungen:** keine

ABLAUF DES MODULS

Im Selbststudium, mit Übungen, die sich an die Lernenden anpassen.

1. **Selbsteinschätzung**: zu 9 Dimensionen, um die eigene Praxis einzuschätzen und gezielt zu üben.
2. **Expertenvideo**: von 10 Minuten, mit 3 Pausen zum Nachdenken.
3. **Praxissituationen**: 2 erste Situationen, ausgewählt nach der Selbsteinschätzung, dann 16 weitere zur freien Wahl. Zu jeder Antwort eine Rückmeldung zur Wirkung und eine Anregung, um weiterzukommen.
4. **Vorsatz mit Termin**: ein konkreter Schritt zum Ausprobieren, selbst formuliert oder aus den Vorschlägen gewählt.
5. **Merkblatt zum Herunterladen**: Kernpunkte, Fragen, Vorsatz, persönliche Notizen und Checklisten.

EIN BEISPIEL AUS DEN PRAXISSITUATIONEN

Théophile, die neue Führungskraft der Juristin Mia, beantwortet ihre Nachrichten mit zwei Worten und hat den letzten heiklen Vorgang einer anderen Juristin übertragen. Mia schließt daraus, dass er ihre Arbeit nicht schätzt; dazu gesagt hat er noch nichts. Am Donnerstag ist ihr erstes Einzelgespräch. Was sollte Mia tun?

BEWERTUNG UND ABSCHLUSS

Bestehensgrenze: 80 %

In die Punktzahl fließen die Antworten auf die Praxissituationen, der formulierte Vorsatz und gegebenenfalls ergänzende Lernaktivitäten ein. Zum Bestehen sind ein Vorsatz und eine Punktzahl von mindestens 80 % erforderlich.

METHODEN & MODELLE

- Gewaltfreie Kommunikation – Marshall Rosenberg
- Psychologische Sicherheit – Amy Edmondson (Harvard)
- Theorie X und Theorie Y – Douglas McGregor (1960)
- Schwarz-Weiß-Denken vs. ergänzendes Denken („Ja, und“ vs. „Ja, aber“) – Afthonios-Methode

QUELLEN & REFERENZEN

- Grammarly & Harris Poll – die Kosten schlechter Kommunikation für US-Unternehmen, geschätzt auf 1,2 Billionen Dollar pro Jahr
- Marlow et al., Organizational Behavior and Human Decision Processes (2018) – Qualität der Kommunikation und Leistung von Teams
- Amy Edmondson (Harvard) – psychologische Sicherheit, wichtigster Prädiktor für die Wirksamkeit von Teams
- Gallup – durchschnittliche Führungsspanne von 8,2 Mitarbeitenden pro Führungskraft im Jahr 2013 auf 12,1 im Jahr 2025 gestiegen

Ein Modul von Afthonios.com.

Inhalt geprüft am 21.10.2026