Faszination Neurokommunikation – Wirksame und lenkende Kommunikationsstrategien

Die Neurobiologie erklärt nicht nur, warum dieser soziale Prozess in der Praxis scheitert, sondern sie beschreibt auch, wie erfolgreiche Kommunikation gelingen kann.

© TS Holding GmbH

1

Über mich....

André Roggli

> 30 Jahre Ausbilder / Trainer
> 25 Jahre im Verkauf
> 20 Jahre in der Pharma tätig
> 25 Jahre im Leadership / Führung tätig

Master of cognitive neuroscience
Dipl. Stress- und Mental Coach
Zertifizierter DiSG® / persolog® Verhaltensprofil - Trainer
Dipl. Kommunikationstrainer NDS HF
Trainer für Neurokommunikation und Emotion Selling©
Trainer für Erfolgseinstellung
Ausbilder mit eidg. Fachausweis

© 2022 Roggli Neurokommunikation

Roggli Neurokommunikation. Konkret, klar, erfolgreich

2

“Ich kenne nur wenige Heilmittel, die mächtiger sind als ein sorgsam gewähltes Wort.“

Prof. Dr. Bernhard Lown

© 2022 Roggli Neurokommunikation

Roggli Neurokommunikation. Konkret, klar, erfolgreich

3

Konfliktursachen

Regenet erstellte ein Rangliste der häufigsten Ursachen:

1. Unzureichende Kommunikation
2. Gegenseitige Abhängigkeit
3. Gefühl, ungerecht behandelt zu werden
4. Ambiguität (Zweideutigkeit)
5. Wenig Gebrauch von Kritik
6. Misstrauen
7. Unvereinbare Persönlichkeiten und Einstellungen
8. Kämpfe um Macht und Einfluss
9. Groll, Ärger, Empfindlichkeit
10. Gruppenmitgliedschaften
11. Auseinandersetzung über die Zuständigkeit
12. Belohnungssysteme
13. Gesichtsverlust
14. Wettbewerb um knappe Ressourcen

© 2022 Roggli Neurokommunikation

Roggli Neurokommunikation. Konkret, klar, erfolgreich

4

Einige Massnahmen um die Zufriedenheit von Mitarbeitenden im Spital zu erhöhen

- Vorgesetzte loben die Mitarbeitenden explizit
- Belohnungen wie Reisegutscheine
- Personal hat Entscheidungsspielraum bei den Pflegetätigkeiten
- Spital bietet Weiterbildungsmöglichkeiten an
- Spital unterstützt neue Entwicklungen in der Pflege
- Arbeitsklima zwischen Pflegefachpersonen und ärztlichem Personal ist kooperativ
- usw.

Quelle:www.medinside.ch/post/so-koennen-spitaeler-ihr-personal-zufriedener-machen

© 2022 Roggli Neurokommunikation

Roggli Neurokommunikation. Konkret, klar, erfolgreich

5

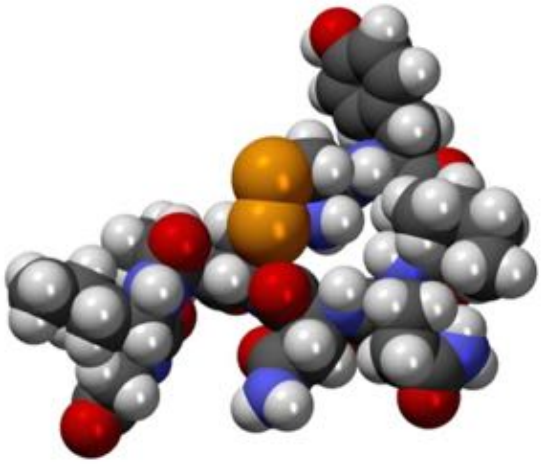
Mitarbeiter:innen am tuscheln....

© 2022 Roggli Neurokommunikation

Roggli Neurokommunikation. Konkret, klar, erfolgreich

6

Oxytocin - Partys



© 2022 Roggli Neurokommunikation

Roggli Neurokommunikation. Konkret, klar, erfolgreich

7

Neurokommunikation

Effektivere und kraftvollere Kommunikation

© 2022 Roggli Neurokommunikation

Roggli Neurokommunikation. Konkret, klar, erfolgreich

8

Tue das Richtige und das Richtige richtig.

© 2022 Roggli Neurokommunikation

Roggli Neurokommunikation. Konkret, klar, erfolgreich

9

Touch Points

© 2022 Roggli Neurokommunikation

Roggli Neurokommunikation. Konkret, klar, erfolgreich

10

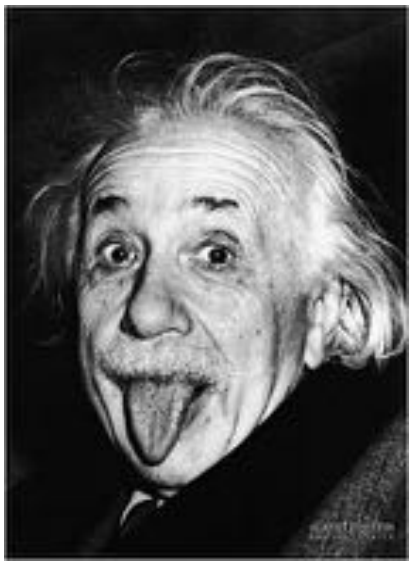
Faszination

Mit Kommunikation Menschen faszinieren und bewegen

© 2022 Roggli Neurokommunikation

Roggli Neurokommunikation. Konkret, klar, erfolgreich

11



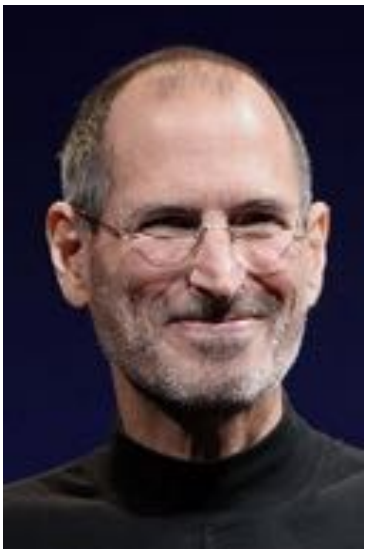
Wissenschaft

Einflussreiche Kommunikation – naturwissenschaftlich fundiert

© 2022 Roggli Neurokommunikation

Roggli Neurokommunikation. Konkret, klar, erfolgreich

12



Innovativ und Wirkungsvoll

„Today we are going to reinvent communication."

Kommunikation mit hohem Wirkungsgrad

© 2022 Roggli Neurokommunikation

Roggli Neurokommunikation. Konkret, klar, erfolgreich

13

Lernbar durch Training

Methode für Erfolgreiche

Erfolgreich sein wird leichter

© 2022 Roggli Neurokommunikation

Roggli Neurokommunikation. Konkret, klar, erfolgreich

14

- Emotionen
- Werte
- Ziele
- Bedürfnisse
- Motive
- Erwartungen
- Einstellungen

Menschen stehen im Mittelpunkt

© 2022 Roggli Neurokommunikation

Roggli Neurokommunikation. Konkret, klar, erfolgreich

15

Hirn

Ca. 100 Milliarden

3 – 15‘000 Verknüpfungen

5,8 Millionen Km = 145

1‘300 – 1‘500 gr.

© 2022 Roggli Neurokommunikation

Roggli Neurokommunikation. Konkret, klar, erfolgreich

16

Das Unbewusste Hirn

Gegenüberstellung der impliziten und expliziten Wahrnehmungsleistung

Input	Implizite Wirkung (Bits pro Sekunde)	Explizite Wirkung (Bits pro Sekunde)
	10‘000‘000	40
	100‘000	30
	1‘000‘000	5
	> 11‘000‘0000	40 - 50 (0.004 %)

Quelle: Scheier (2008) S. 317

© 2022 Roggli Neurokommunikation

Roggli Neurokommunikation. Konkret, klar, erfolgreich

17

Aktivität

95 – 99% Unbewusst

11 Km= Unbewusst

5mm = Bewusst

© 2022 Roggli Neurokommunikation

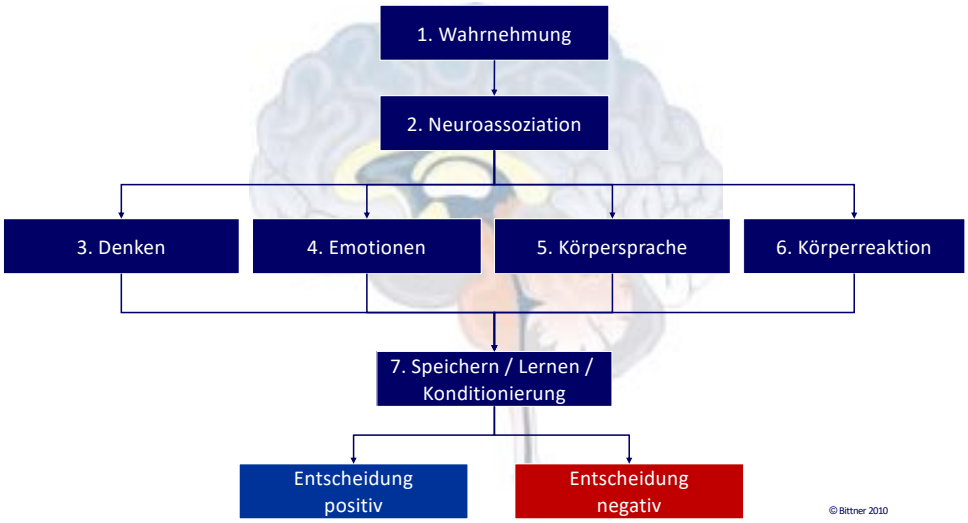
Roggli Neurokommunikation. Konkret, klar, erfolgreich

18

Das Nucleus-Modell©

(Kommunikationswissenschaft, Neurokommunikation, Medizin, Psychologie u.a.)

Wie werden Informationen im Kopf der Menschen verarbeitet?
Die 7 wichtigsten Wirkpunkte



© Bittner 2010

kret, klar, erfolgreich

19

1. Wahrnehmung

- Wir nehmen immer wahr – je Sekunde Millionen Bits. Wir scannen die Umwelt, „filmen“ sie.
- Wir sind Negativwahrnehmer – leider.
- Ziel: Schutz vor Gefahren (Biologisch sinnvoll)
- Der Mechanismus: Biologische, selektive, dominante Negativwahrnehmung.
- Wir werden zum Negativwesen und sind keine „Realisten“.

© 2022 Roggli Neurokommunikation

Roggli Neurokommunikation. Konkret, klar, erfolgreich

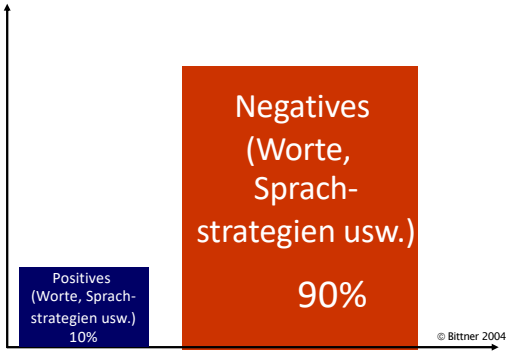
20

1. Wahrnehmung
Das 90:10 Prinzip der Wahrnehmung

Beispiele:
„Mit diesem Vorgehen gehen Sie kein Risiko ein."
„Dieses Vorgehen ist sicher."

Aufmerksamkeitsmenge

Menge der ausgelösten negativen/ positiven Emotionen



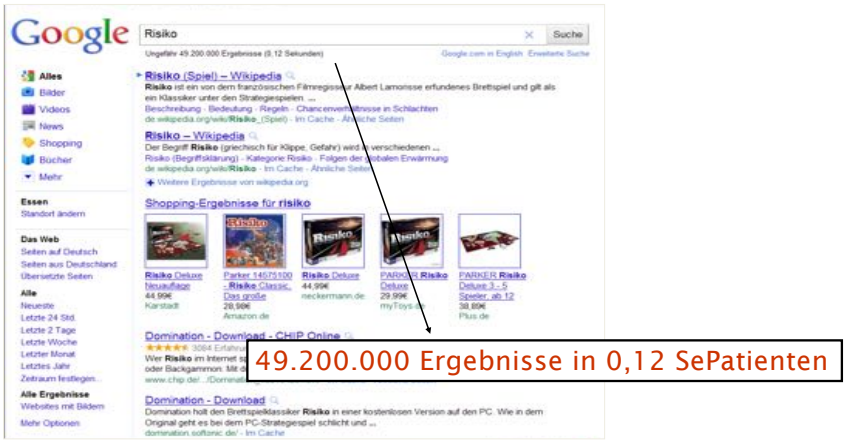
© 2022 Roggli Neurokommunikation

Roggli Neurokommunikation. Konkret, klar, erfolgreich

21

2. Neuroassoziation / Das Google-Prinzip©

Beispiel:
„Mit diesem Vorgehen gehen Sie kein Risiko ein."



© 2022 Roggli Neurokommunikation

Roggli Neurokommunikation. Konkret, klar, erfolgreich

22

4. Emotionen

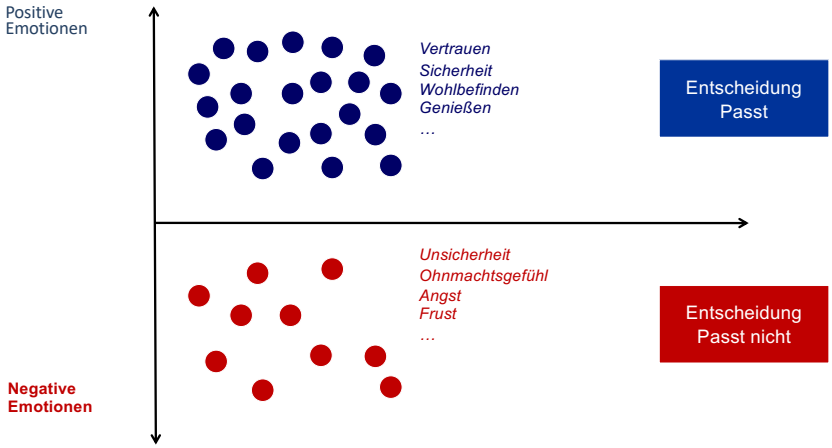
- Wir bewerten den Reiz durch Emotionen.
- Das Gehirn aktiviert durch Erinnerungen und Assoziationen gelernte Emotionen aus Millionen gespeicherter Engramme.
- Die Summe aller erinnerten Gefühle erzeugt den akuten emotionalen Zustand (z. B. Sicherheit / Unsicherheit).
- Emotionen entstehen im Neocortex.

© 2022 Roggli Neurokommunikation

Roggli Neurokommunikation. Konkret, klar, erfolgreich

23

4. Emotionen: Emotionsbilanz = Bauchgefühl



© 2022 Roggli Neurokommunikation

Roggli Neurokommunikation. Konkret, klar, erfolgreich

24

5. Körperreaktionen

Article | Published: 21 October 2019

Socially transmitted placebo effects

Pin-Hao A. Chen, Jin Hyun Cheong, Eshin Jolly, Hirsh Elhence, Tor D. Wager & Luke J. Chang

Nature Human Behaviour **3**, 1295–1305(2019) | Cite this article

3335 Accesses | **3** Citations | **931** Altmetric | Metrics

Abstract

Medical treatments typically occur in the context of a social interaction between healthcare providers and patients. Although decades of research have demonstrated that patients' expectations can dramatically affect treatment outcomes, less is known about the influence of providers' expectations. Here we systematically manipulated providers' expectations in a simulated clinical interaction involving administration of thermal pain and found that patients' subjective experiences of pain were directly modulated by providers' expectations of treatment success, as reflected in the patients' subjective ratings, skin conductance responses and facial expression behaviours. The belief manipulation also affected patients' perceptions of providers' empathy during the pain procedure and manifested as subtle changes in providers' facial expression behaviours during the clinical interaction. Importantly, these findings were replicated in two more independent samples. Together, our results provide evidence of a socially transmitted placebo effect, highlighting how healthcare providers' behaviour and cognitive mindsets can affect clinical interactions.

© 2022 Roggli Neurokommunikation

Messung

Die durch Sprache erzeugte
Stress- und Belastungsreaktion beim Dialog
reduziert das Wohlfühlen!

© 2022 Roggli Neurokommunikation

© 202_ Roggli Neurokommunikation

Was wird gemessen?

Der elektrische Hautwiderstand

Schweißausschüttung:

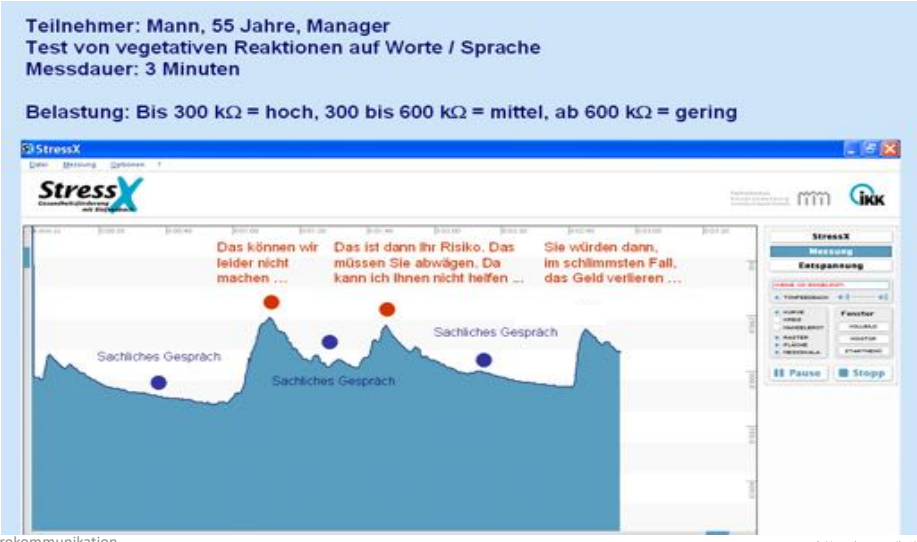
- Ca. 100 x pro Sekunde
- 2.000 Schweißdrüsen auf der Fingerkuppe

© 2022 Roggli Neurokommunikation

Roggli Neurokommunikation. Konkret, klar, erfolgreich

27

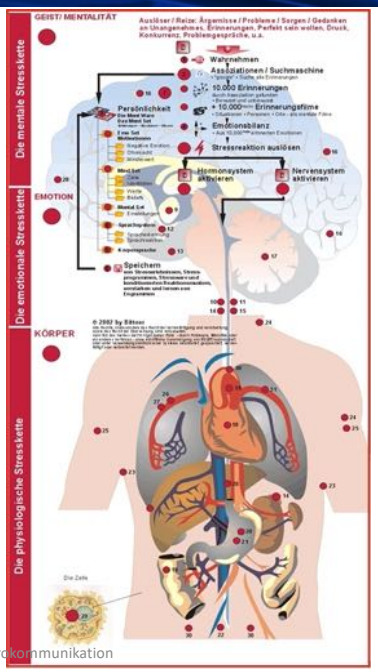
Nucleusmodell: Körperreaktion



© 2022 Roggli Neurokommunikation

Roggli Neurokommunikation. Konkret, klar, erfolgreich

28



Körperreaktion - Die körperliche Stressbelastung

Biologisch sinnvoller Schutzmechanismus

Dauerhaft erhöhtes Level an Stresshormonen (Adrenalin, Cortisol)

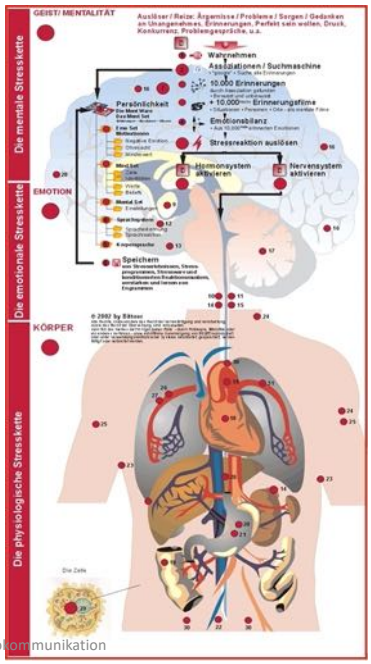
Erzeugt auf Dauer permanent hohes Stress- / Belastungslevel

Unspürbare, ständige Belastung im Organismus

© 2022 Roggli Neurokommunikation

Roggli Neurokommunikation. Konkret, klar, erfolgreich

29



Körperreaktion - Die Belastungskette / Die Negativkette

1 Mentale Prozesse
1 Wahrnehmen
2 Assoziieren / Erinnern
3 Check der Persönlichkeit
4 Emotionsbilanz
5 Körpersprache schalten
6 Sprache schalten
7 Bewusst denken
8 Speichern / Verstärken / Lernen

2 Nervensystem
9 Mandelkern aktivieren
10 Sympathikusnerv schalten
11 Vagusnerv schalten

3 Hormonsystem
12 Hypothalamus aktivieren
13 Gefühle herstellen

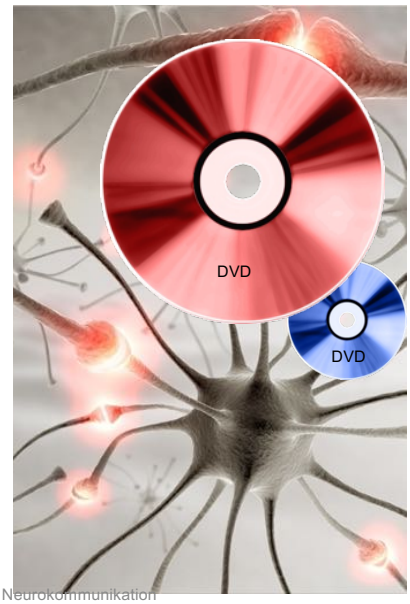
4 Körperfunktionen
14 Adrenalin ausschütten
15 Cortisol ausschütten
16 Puls erhöhen / senken
17 Blutdruck erhöhen / senken
18 Magensäure blockieren / ausschütten
19 Hunger reduzieren
20 Denkleistung reduzieren
21 Reflexe schalten
22 Sex reduzieren
23 Schweiß ausschütten
24 Muskeln an- und entspannen
25 ATP aktivieren
26 Zucker ausschütten
27 Fett ausschütten
28 Stoffwechsel beschleunigen
29 Oxydation in der Zelle erhöhen
30 Immunsystem aktivieren / schwächen
31 Blutgerinnung aktivieren

→ Negativkette©

© 2022 Roggli Neurokommunikation

Roggli Neurokommunikation. Konkret, klar, erfolgreich

30



7. Speichern/Verstärken/ Lernen

- Das Gehirn speichert negative Eindrücke eher ab als positive.
- Das Gehirn speichert für immer. Das Gehirn behält alles.
- Selbst wenn ein Gespräch überwiegend positiv abläuft, behält der Patient die negativen Aussagen
- Person, Produkt, Unternehmen wird positiv oder negativ gespeichert
- Motivation ist nachhaltig hoch/gering

© 2022 Roggli Neurokommunikation

Roggli Neurokommunikation. Konkret, klar, erfolgreich

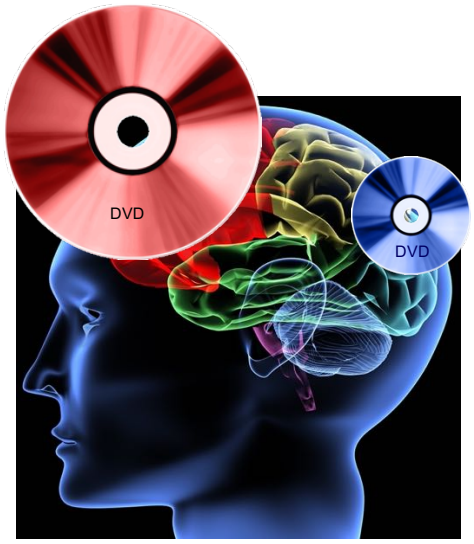
31

7. Speichern/Verstärken/Lernen

Negativer Speicher

90%

Focus dominant negativ



Positiver Speicher

10%

Focus positiv

© 2022 Roggli Neurokommunikation

Roggli Neurokommunikation. Konkret, klar, erfolgreich

32

Das Mastermodell der Emotionen

Negative Emotionen

Ohnmachtsgefühle

Ich kann nicht ...
- ⇩ ... wählen,
- ⇩ ... entscheiden,
- ⇩ ... steuern,
- ⇩ Ich kann die Situation nicht beeinflussen.

Gefühl von ...
- Abhängigkeit
- Zwang
- Unfreiheit
- Einschränkung
- Hilflosigkeit

Minderwertgefühle

Ich fühle mich ...
- ⇩ ... unwichtig,
- ⇩ ... abgewertet,
- ⇩ ... übergangen,
- ⇩ ... nicht einbezogen u. a.

Gefühl von ...
- Geringschätzung
- Mangelnde Akzeptanz

Umsatzverlust – geringe Kundenbindung – schlechteres Vertrauensverhältnis – schwere Neukundengewinnung – hoher Zeitaufwand – geringe Motivation – weniger Erfolgserlebnisse

Positive Emotionen

Mastergefühle

- ⇧ Ich kann wählen.
- ⇧ Ich kann entscheiden.
- ⇧ Ich steuere die Situation.
- ⇧ Ich bin handlungsfähig.

Gefühl von ...
- Sicherheit
- Freiheit
- Unabhängigkeit

Wertgefühle

Ich fühle mich ...
- ⇧ ... wichtig,
- ⇧ ... aufgewertet,
- ⇧ ... anerkannt,
- ⇧ ... bestätigt u. a.

Gefühl von ...
- Wertschätzung
- Status / Image
- Akzeptanz

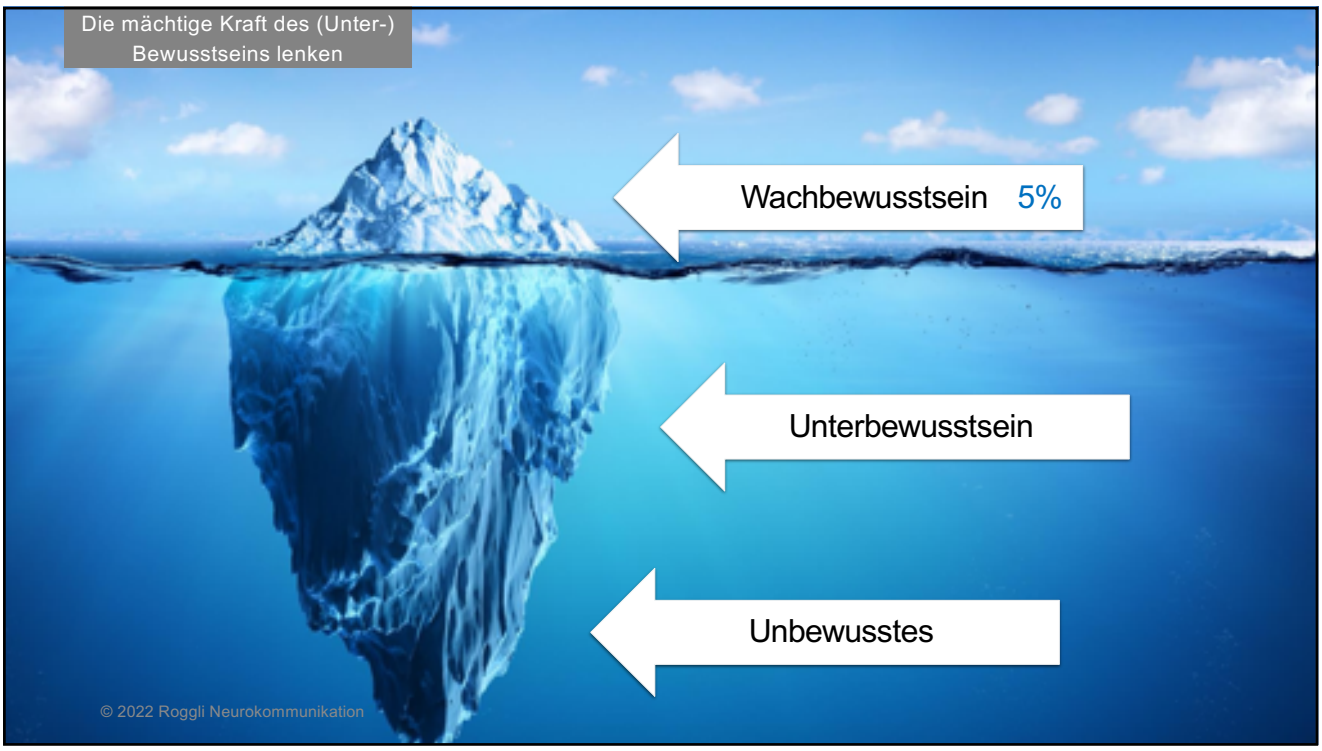
Höherer Umsatz – stärkere Kundenbindung – grosses Vertrauensverhältnis – leichtere Neukundengewinnung – höhere Zeitersparnis – hohe Motivation – mehr Spass und Leichtigkeit im Dialog

© 2022 Roggli Neurokommunikation

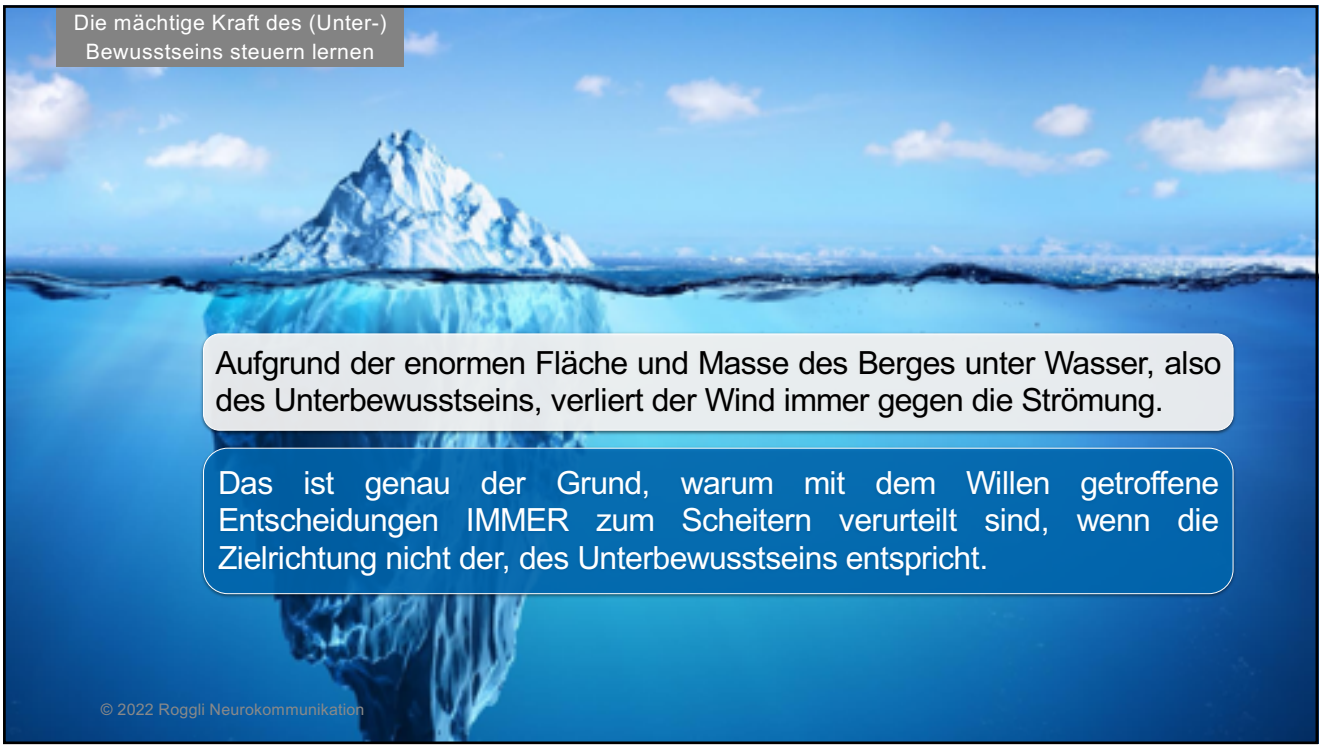
Roggli Neurokommunikation. Konkret, klar, erfolgreich

33

34


Die mächtige Kraft des (Unter-) Bewusstseins lenken
Wachbewusstsein 5%
Unterbewusstsein
Unbewusstes
© 2022 Roggli Neurokommunikation

35


Die mächtige Kraft des (Unter-) Bewusstseins steuern lernen
Aufgrund der enormen Fläche und Masse des Berges unter Wasser, also des Unterbewusstseins, verliert der Wind immer gegen die Strömung.
Das ist genau der Grund, warum mit dem Willen getroffene Entscheidungen IMMER zum Scheitern verurteilt sind, wenn die Zielrichtung nicht der, des Unterbewusstseins entspricht.
© 2022 Roggli Neurokommunikation

36

Die mächtige Kraft des (Unter-) Bewusstseins lenken

1. Das Unterbewusstsein reagiert nicht auf Logik, sondern auf Emotionen. Informationen, die eine starke emotionale Komponente haben, erreichen fast immer das Unterbewusstsein.
2. Die Vorstellungskraft ist stärker als Wissen und Verstehen.
3. Je häufiger wir eine Aussage hören, desto leichter wird sie vom Gehirn verarbeitet. – Selber entwickelte Ideen wirken stärker.
4. Das Gehirn liebt einfache Lösungen und eine einfache Sprache.

© 2022 Roggli Neurokommunikation

Roggli Neurokommunikation. Konkret, klar, erfolgreich

37

Die mächtige Kraft des (Unter-) Bewusstseins lenken

5. Ist eine Idee einmal im Unterbewusstsein verankert, dann ist es leichter ihr zu folgen, als sie zu brechen.
6. Je größer die bewusste Anstrengung, im Unterbewusstsein Veränderungen herbeizuführen, desto geringer ist die Wirkung.
7. Verneinungen werden vom Unterbewusstsein schwer erkannt und können somit gegenteilige Effekte erzeugen. Diesen Umstand bezeichnet man als „Pharsing“.
8. Permissive Anleitungen werden vom Unterbewusstsein eher angenommen als direktive.

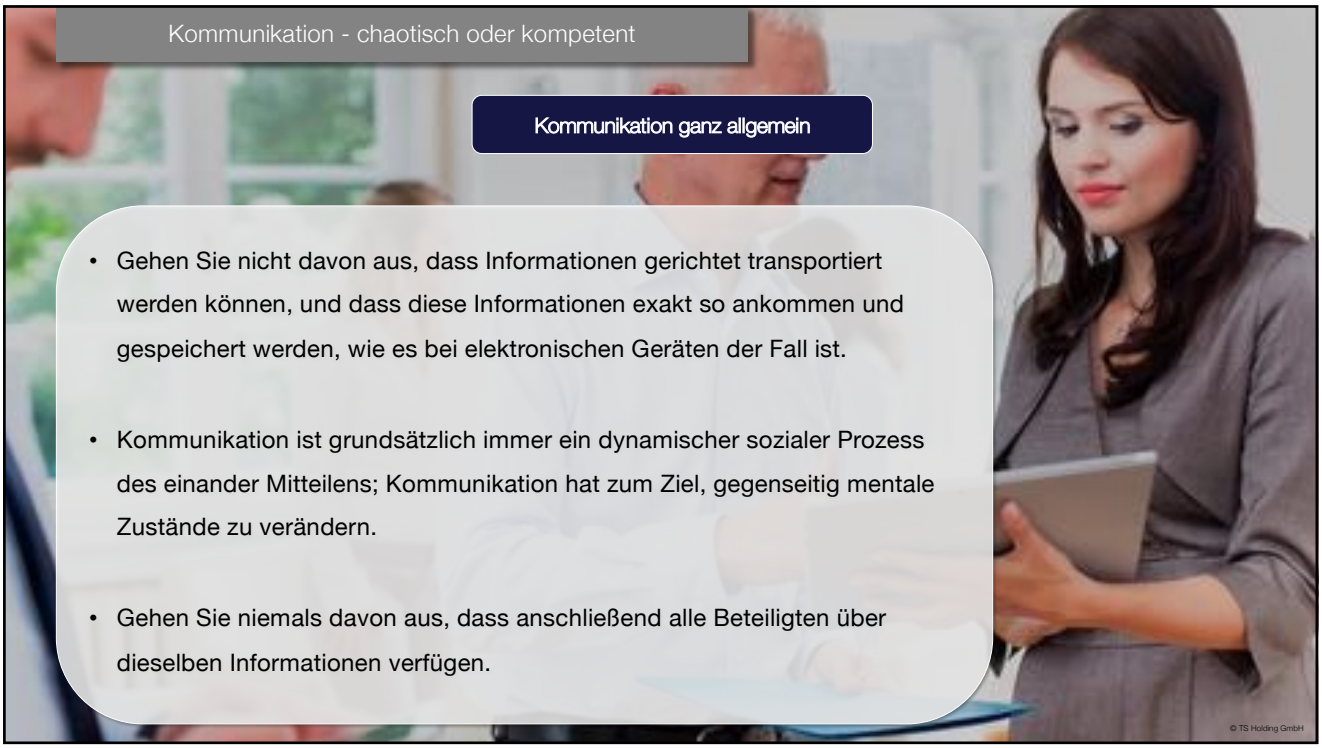
© 2022 Roggli Neurokommunikation

Roggli Neurokommunikation. Konkret, klar, erfolgreich

38

Was bedeutet „Kommunikation“?
Kommunikation - chaotisch oder kompetent
© TS Holding GmbH

39


Kommunikation - chaotisch oder kompetent
Kommunikation ganz allgemein
• Gehen Sie nicht davon aus, dass Informationen gerichtet transportiert werden können, und dass diese Informationen exakt so ankommen und gespeichert werden, wie es bei elektronischen Geräten der Fall ist.
• Kommunikation ist grundsätzlich immer ein dynamischer sozialer Prozess des einander Mitteilens; Kommunikation hat zum Ziel, gegenseitig mentale Zustände zu verändern.
• Gehen Sie niemals davon aus, dass anschließend alle Beteiligten über dieselben Informationen verfügen.
© TS Holding GmbH

40

Einige Fragen

- Hat das Hirn einen direkten Kontakt zur Aussenwelt?
- Wie gross ist der Anteil von nonverbalen Signalen in der Kommunikation?
- Versteht jedes Hirn gleich?

© 2022 Roggli Neurokommunikation

Roggli Neurokommunikation. Konkret, klar, erfolgreich

41

Kommunikation - chaotisch oder kompetent

Sinn und Bedeutung

Wissenschaft

Unsere Gehirne haben keinen direkten Kontakt nach außen, sondern sie arbeiten ausschließlich mit Aktionspotentialen. Äußere Bedingungen wie Schall- oder Lichtwellen können Nervensignale auslösen, und aus diesen werden dann Wahrnehmungen konstruiert. Kognitive Prozesse sind Konstruktionen von Konstruktionen.

Je ähnlicher die Gedächtnisinhalte sind, desto ähnlicher werden die Konstruktionsresultate ausfallen – umgekehrt fallen die Ergebnisse umso unterschiedlicher aus, je unterschiedlicher die biographischen und sozialen Hintergründe sind.

Praxis

Bedenken Sie, dass Sinn und Bedeutung nicht vom Redner zum Zuhörer transportiert werden, sondern dass Sinn und Bedeutung vom Zuhörer auf der Grundlage seines Gedächtnisses konstruiert werden.

Versuchen Sie, bei Ihren Zuhörern den gemeinsamen Anteil des themenspezifischen Gedächtnisspeichers so groß wie möglich zu machen. Andernfalls haben Sie über die individuelle Verarbeitung der vom Kontext isolierten Informationen gar keinen Einfluss.

© TS Holding GmbH

42

Kommunikation - chaotisch oder kompetent

Verstehen

Wissenschaft

Zwei Drittel eines direkten Kommunikationsprozesses besteht aus nonverbalen Signalen wie Gestik, Mimik, Blickverhalten und Stimmungslauten. Derartige Signale werden unbewusst über das Spiegelneuronensystem verarbeitet, das es ermöglicht, sich in den Anderen hineinzuversetzen, seinen aktuellen emotionalen und mentalen Zustand und seine Absichten zu verstehen. Das neurobiologische Equipment für das intuitive Verstehen ist evolutionsbiologisch wesentlich älter und effektiver als das Equipment für das kognitive Verstehen.

Praxis

Nutzen Sie diesen Sachverhalt aus: Seien Sie freundlich, ehrlich und offen. Lassen Sie zu, dass andere die Möglichkeit bekommen, ihren aktuellen Zustand zu erfassen. Seien Sie authentisch. Das autonom arbeitende Spiegelneuronensystem der Kommunikationsteilnehmer wird dies als einen sehr sympathischen Charakterzug interpretieren. Indem Sie bei Ihren Zuhörern Prozesse des *intuitiven* Verstehens ermöglichen, unterstützen Sie gleichzeitig die Prozesse des *kognitiven* Verstehens.

© TS Holding GmbH

43

Kommunikation - chaotisch oder kompetent

Verstehen

Wissenschaft

Verstehen läuft auf einer individuellen Ebene ab. Jedes Gehirn zusammen mit seinem Bewusstsein konstruiert Verstehen, indem es einer Wahrnehmung eine für das Gehirn sinnvolle Deutung zuordnen kann. Dann lautet das Resultat „Ich habe dich verstanden“. Allerdings ohne die Gewissheit zu haben, dass man etwas so verstanden hat, wie es der Sprecher auch gemeint hat.

Praxis

Man muss sich darüber im Klaren sein, dass der Moment des Verstehens lediglich bedeutet, dass man – ganz für sich allein und in seinem eigenen kognitiven Kontext – dem Gehörten oder Gelesenen einen Sinn geben konnte. Bei komplexen Themen und wichtigen Entscheidungen erscheint es daher sinnvoll, vorsichtshalber nachzufragen und sich zu vergewissern, ob tatsächlich alle dasselbe „meinen“. Denn je mehr man bei anderen stillschweigend voraussetzt, desto größer wird das Risiko des Missverstehens. Denn: Was man nicht erklärt bekommt, erklärt man sich halt selbst...

© TS Holding GmbH

44

Kommunikation - chaotisch oder kompetent

Verstehen

Wissenschaft

Verstehen hat auch eine soziale Ebene, nämlich wenn der Redende wissen möchte, ob er auch richtig verstanden wurde. Das kann er jedoch nur indirekt erkennen, nämlich dadurch, dass der Zuhörende aufgrund des Gesagten bestimmte Handlungserwartungen erfüllt. Kommunikation verändert mentale Zustände, die wiederum zu verändertem Verhalten führen können und manchmal auch sollten. Ist eine solche Verhaltensveränderung zu beobachten, lautet das Resultat „Du hast mich verstanden“.

Praxis

Statt auf Handlungen zu warten, was in der beruflichen Praxis manchmal ein kostspieliges Risiko darstellt, könnte man auch direkt fragen: „Und was würden Sie nun tun?“ oder „Was können wir nun machen?“ Nicht hilfreich ist dagegen die Frage „Haben Sie mich verstanden?“, denn man kann aus der Antwort niemals sicher ableiten, ob beide Seiten zum selben Verstehens-Resultat gekommen sind. Erst Handlungen, ob fiktive oder konkrete, geben Aufschluss darüber.

© TS Holding GmbH

45

Kommunikation - chaotisch oder kompetent

Kooperation und Interaktion

Wissenschaft

Kooperierende Menschen weisen synchronisierte EEG-Bänder auf. Je besser die Kooperation gelingt, desto ähnlicher verlaufen ihre Hirnwellen. Die Phasensynchronisation ist auch dann besonders stark, wenn eine große Ähnlichkeit zwischen den Akteuren besteht. Kooperation und Synchronisation sind gekoppelte Prozesse.

Praxis

Für eine perfekte Kooperation müssen sich Menschen sehen, sie müssen direkt miteinander zusammenkommen und sie sollten einander ähnlich sein. Im beruflichen Alltag ist das natürlich nicht immer möglich – und somit stellt dieser Zustand auch eine der Ursachen für eine nicht-perfekte Zusammenarbeit dar. Aus demselben Grund gelingt Kommunikation auch nur dann wirklich gut, wenn die Beteiligten tatsächlich zusammenkommen. Und wenn man weiß, dass die Zusammenarbeit von Menschen, die untereinander sehr unterschiedlich sind, offenbar von Natur aus nicht leicht fällt, weiß man auch, dass man sich in einem solchen Fall besonders Mühe geben muss.

© TS Holding GmbH

46

Kommunikation - chaotisch oder kompetent

Kooperation und Interaktion

Wissenschaft

Bei der triadischen sozialen Interaktion wechseln Redner und Zuhörer ständig zwischen dem eigenen mentalen Zustand und dem des anderen, während gleichzeitig beide die Aufmerksamkeit auf das aktuelle Thema aufrecht erhalten. An diesem Prozess sind zahlreiche neuronalen Strukturen beteiligt, die völlig autonom miteinander kooperieren.

Praxis

Da unsere Gehirne ständig bestimmte Annahmen über unser Gegenüber konstruieren, ist auch leicht nachvollziehbar, was geschieht, wenn diese Annahmen ständig ins Leere laufen, weil sie sich zum Beispiel immerzu als falsch erweisen, oder weil sie nicht korrigiert werden, oder weil es sich als schwierig erweist, diese überhaupt zu erstellen. Dann nämlich schwindet das Interesse an der Kommunikation und die Aufmerksamkeit auf das Thema wird stark zurückgefahren. Erklären, begründen und beschreiben Sie daher so viel wie möglich, um die Gesprächsteilnehmer „mitzunehmen“, und stellen Sie fragen, wenn Sie merken, dass Sie „abgehängt“ werden.

© TS Holding GmbH

47

Take Home Message

- Nutzen von Neurokommunikation
  - Das Team/Unternehmen bekommt ein stärkeres Lösungsdenken und einen stärkeren Zusammenhalt (Oxytocin)
  - Die einzelnen Personen werden in der Entwicklung von Resilienz unterstützt
  - Wertschätzung und gegenseitige Achtung nimmt zu
  - Dialoge werden lösungsorientierter
- Was können wir tun?
  - Mitarbeitende sensibilisieren und trainieren
  - Coaching und Vorleben durch Führungskräfte
  - Feedbackkultur weiterentwickeln

© 2022 Roggli Neurokommunikation

Roggli Neurokommunikation. Konkret, klar, erfolgreich

48

Vielen

–lichen DANK!

Roggli Neurokommunikation. Konkret, klar, erfolgreich
Training & Coaching
Verkauf / Kommunikation / Führungskompetenz
Bundsacker 511E
3154 Rüschegg Heubach
T +41 31 738 87 71
M +41 79 543 73 86
mail@andreroggli.ch
www.andreroggli.ch

© 2022 Roggli Neurokommunikation

Roggli Neurokommunikation. Konkret, klar, erfolgreich

49