

37. CX Lab PERMA Modell

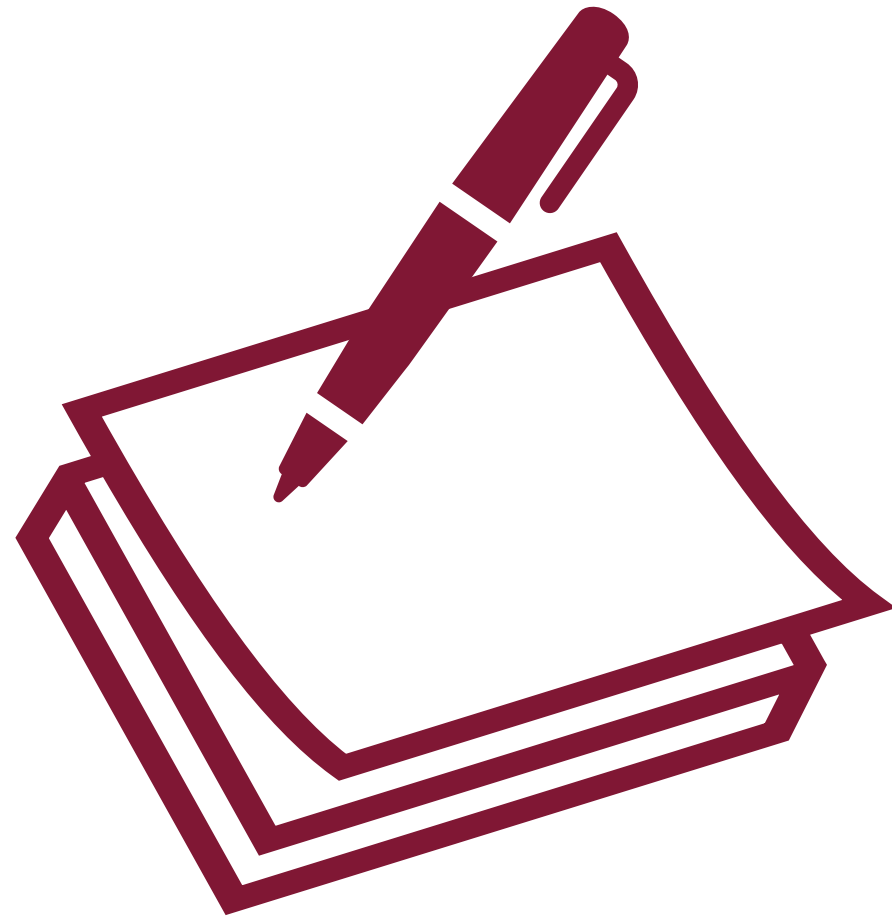
10. Juni 2025

Erlebe die Welt mit den Augen deiner Kund:innen!



CX AGENTUR

Check-In

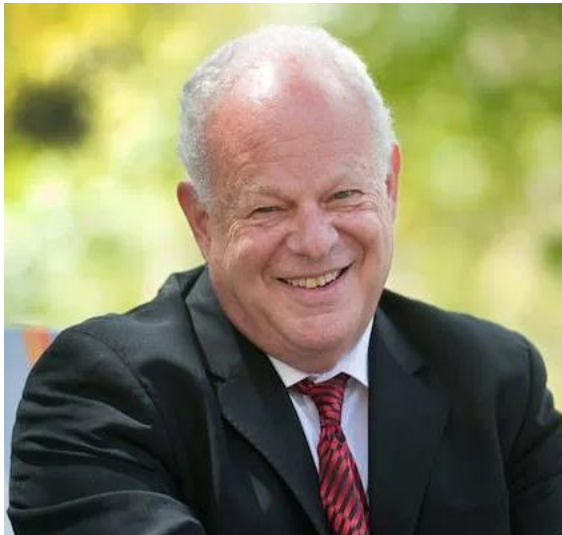


Name und das mache ich **beruflich**

Song der zu meiner **Stimmung** heute **passt**

eine Stärke, die dich heute ganz besonders
anspricht

Hintergrund



Dr. Martin Seligman

Psychologieprofessor



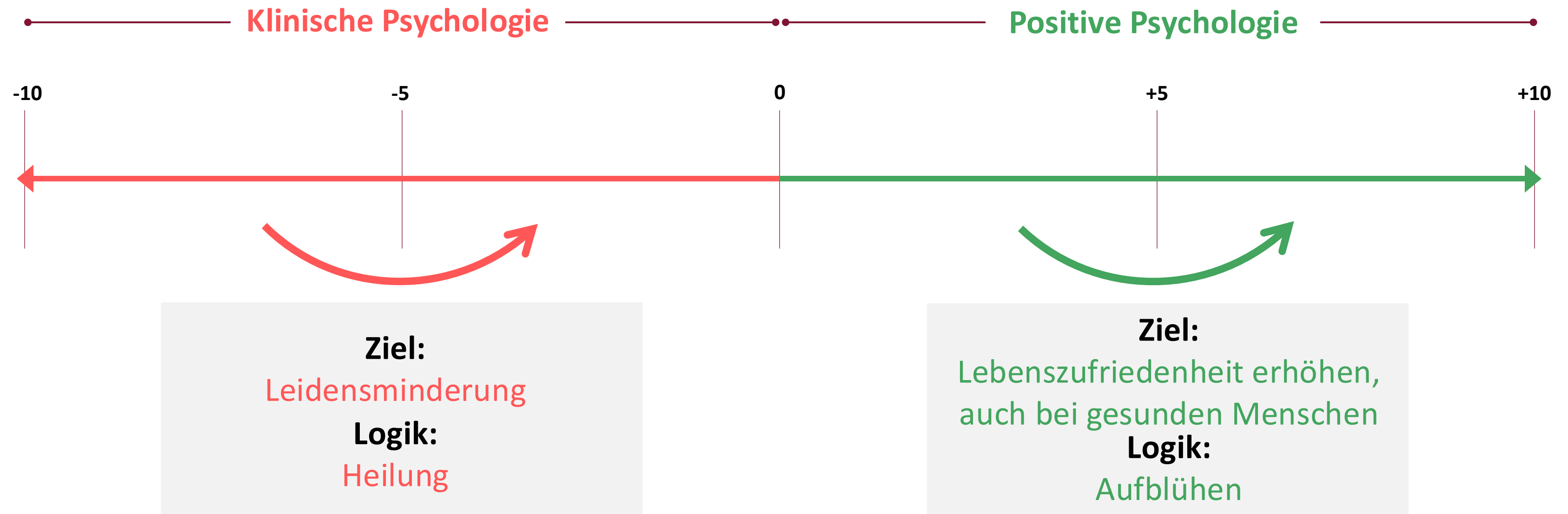
- Ursprünglich Depressionsforscher („erlernte Hilflosigkeit“)
- Kritik an der Psychologie, dass diese sich nur mit psychischem Leid, psychischen Störungen und deren Linderung beschäftigt

**Was brauchen Menschen für ein
gelingendes Leben?**

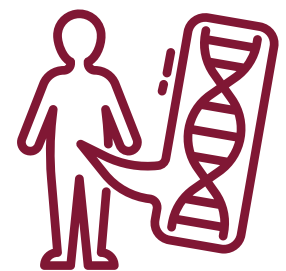
**Um sich bestmöglich zu entfalten
und ein hohes subjektives
Wohlbefinden zu erleben?**

Um aufzublühen?

Logik der Positiven Psychologie



Was ist eine Stärke?



Talent

“ich habe es“

- „Booster“
- Keine Ökonomisierung = “Du hast ja so ein Talent, wäre schade wenn Du es nicht nutzt“
- Fragen: „Macht es Dir auch Freude?“



Kompetenz

“ich kann es“

- Etwas das man sich angeeignet hat
- Wissen
- Können ≠ Wollen



Stärke

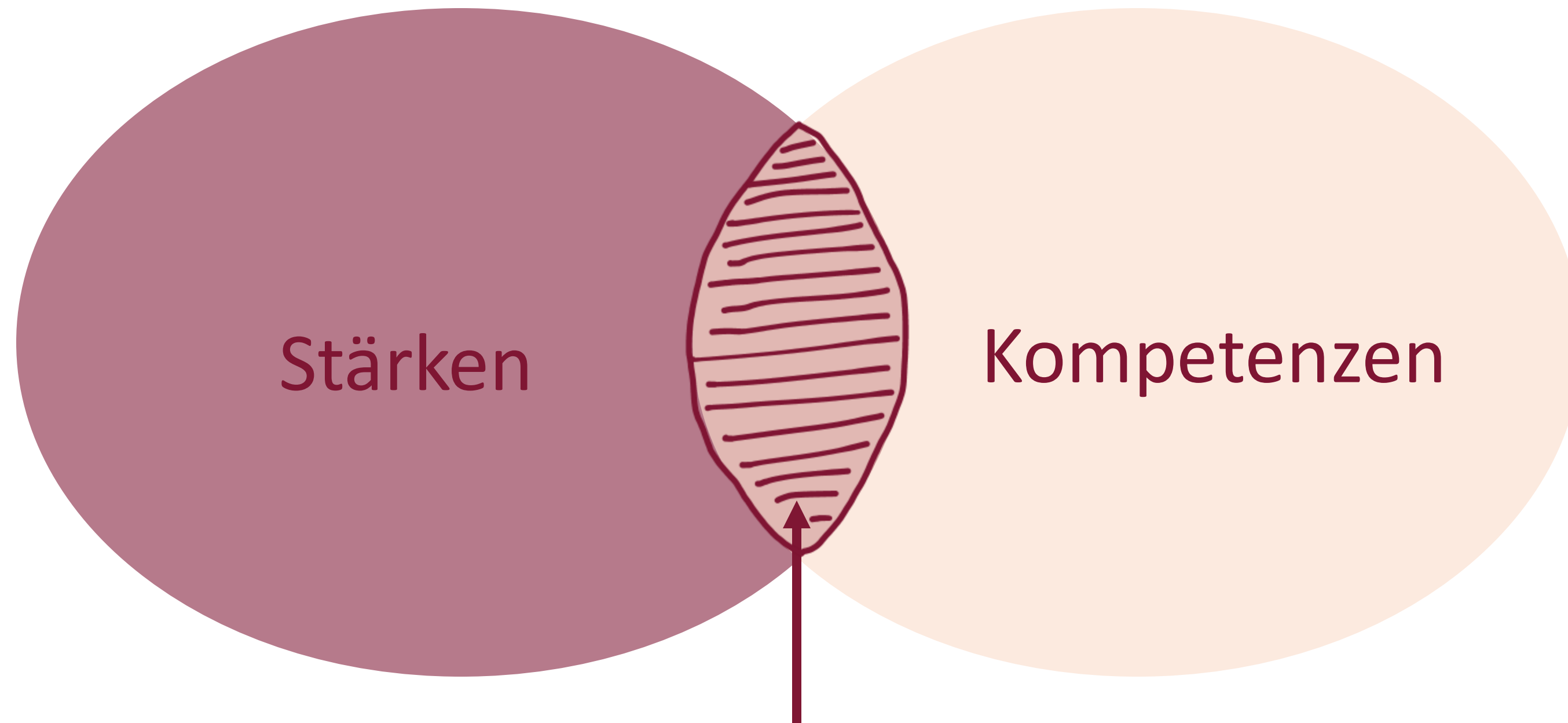
“ich will es“

- Es drängt aus mir heraus
- Hier gibt es ein Potential – unabhängig vom Können

Eine Stärke ...

- ist etwas, das in **allen Kulturen positiv** konnotiert ist
- bringt **tendenziell einen Vorteil** für die betroffene Person (nicht immer 😊)
- ist **beständig**, zeigt sich immer wieder
- ist etwas, das aus Dir **herausdrängt**

Authentische Exzellenz



AUTHENTISCHE EXZELLENZ

“ich kann es und ich will es“

Dinge, die ich gut kann und gerne mache



4-Fach Stärkencheck

Reflektiere:

- Für die Stärke, die du heute gezogen hast – beschreibe: was heißt das für Dich genau (beruflich/privat)?
 - Besprecht es im Duo
1. Ist es etwas, das aus Dir herausdrängt?
 2. Es fehlt mir etwas, wenn ich es nicht ausleben kann
 3. Es kostet mich Energie, wenn ich es zurückhalten muss, weil es in einer Situation nicht passt
 4. Es kommt auch vor, das ich mehr davon mache, als gut ist



4x JA = Es ist Deine Stärke!

PERMA-Elemente aus der positiven Psychologie

P

E

R

M

A

Positive Emotions

positive Emotionen
wie **Freude, Genuß**
oder **Spaß** erleben
und fördern

Engagement

Potenziale
entwickeln, **Stärken**
fördern, **Flow-**
Zustände erleben

Relationships

positive
Beziehungen
aufbauen und
Netzwerke bilden

Meaning

Sinn und
Bedeutung
erleben, in dem
was man tut

Accomplishment

sich **Ziele setzen**
und durch den
eigenen Einsatz
erreichen

P

wie Positive Emotions

Positive Emotionen

- **Das Erleben positiver Gefühle** ist ein wichtiger Faktor für das **Wohlbefinden** jedes Menschen
- Positive Emotionen führen zur **Erweiterung des Denkens**
- Auswahl positiver Emotionen: Freude, Genuss, Spaß, Dankbarkeit, Heiterkeit bzw. Zufriedenheit, Interesse, Hoffnung, Stolz, Vergnügen, Inspiration, Ehrfurcht, Liebe



Ermöglicht
positive
Emotionen

- Ein Positive Leader trägt dazu bei, dass sich **Mitarbeiter am Arbeitsplatz wohlfühlen, zufrieden sind und Spaß bei der Arbeit haben**

BEISPIELE:

- Check-in Karten (zB. Zürcher Ressourcen Modell)
- Kleine Feiern, wenn jemand Geburtstag hat
- Office Hund Charlie leider schon vergeben ;)



wie Engagement *sich einbringen können*

- Menschen brauchen die Möglichkeit ihre **Potenziale zu entwickeln, Stärken zu entfalten** und in ihrem Leben einzubringen
- Gibt es dabei ein richtiges Maß zwischen Überforderung (Angst) und Unterforderung (Langeweile) = **Flow-Erleben**



Fördert
individuelles
Engagement

- Ein Positive Leader gibt seinen Mitarbeitern **Aufgaben, die ihren individuellen Stärken entsprechen**, und hilft ihnen, diese auszubauen. Er unterstützt Mitarbeiter dabei, **Fähigkeiten zu erkennen**

BEISPIELE:

- Stärkentests: [VIA Strenghths \(gratis\)](#) / Clifton Strengths
- Aufgaben nach Stärken vergeben – wen zieht es wohin?

R

wie Relationships *förderliche Beziehungen*

- **In ein Netzwerk eingebunden sein**, sich als Teil davon erleben, sich auf andere **verlassen zu können** ist eine wichtige Basis damit Menschen ihr Potenzial entfalten können
- Freundschaften, Liebesbeziehungen, ein Arbeitsteam oder Familie – **Menschen brauchen Verbundenheit zu Anderen** um die beste Version von sich selbst zu werden



Schafft
tragfähige
Beziehungen

- Ein Positive Leader sorgt dafür, dass sich **Mitarbeiter im Team gegenseitig unterstützen** und **wertschätzend miteinander umgehen**. Er trägt dazu bei, dass sich jeder als Teil des Teams erlebt

BEISPIELE:

- Sozialräume auf der Arbeit schaffen, wo man sich als Mensch und nicht in der Rolle begegnen kann
- „Bring-Mittwoch“: Jeder bringt etwas für einen gemeinsamen Lunch mit

M

wie Meaning

erlebte Sinnhaftigkeit



Vermittelt
Sinn in
der Arbeit

- **Etwas zu tun, das größer ist als wir selbst** ist ein Bedürfnis das Menschen haben
- Etwas als sinnvoll zu erleben ist die **Grundlage dafür sich zu engagieren** und dabei Erfüllung zu erleben

- Ein Positive Leader trägt dazu bei, dass Mitarbeiter Sinn in ihrer Arbeit erleben und dass sie wissen, wozu ihre Arbeit wichtig ist. Er vermittelt seinen Mitarbeitern, dass sie **wertvolle Arbeit** leisten

BEISPIELE:

- Kunden-Success Stories teilen & im Büro sichtbar machen
- Big Picture: Bild auf das große ganze geben und erklären, warum Aufgaben wichtig sind & worauf sie einzahlen



wie Accomplishment

Zielerreichung

- Etwas durch eigenen Einsatz geschafft zu haben, ein **Ziel zu erreichen**
- Diese Erfahrung brauchen Menschen, um zu erleben, dass sie der Welt **nicht hilflos ausgeliefert** sind sondern einen Einfluss darauf haben, was rund um sie passiert
- Wenn **Ziele durch eigenes Tun** erreichbar werden, macht man sich erst auf den Weg



Macht
Erreichtes
sichtbar

- Ein Positive Leader freut sich mit seinen Mitarbeitern, wenn sie Ziele erreicht haben, und lobt sie dafür. Er gibt seinen Mitarbeitern **positives Feedback**, wenn etwas erreicht wurde

BEISPIELE:

- In Retros nicht nur auf Verbesserungen sondern auch auf gute Erfolge blicken
- Kleinere Erfolge loben, größere Erfolge oder Projektabschlüsse feiern – Wall of Fame für erreichte Ziele im Büro aufhängen

Was braucht es damit Menschen aufblühen und ihr Potential entfalten?

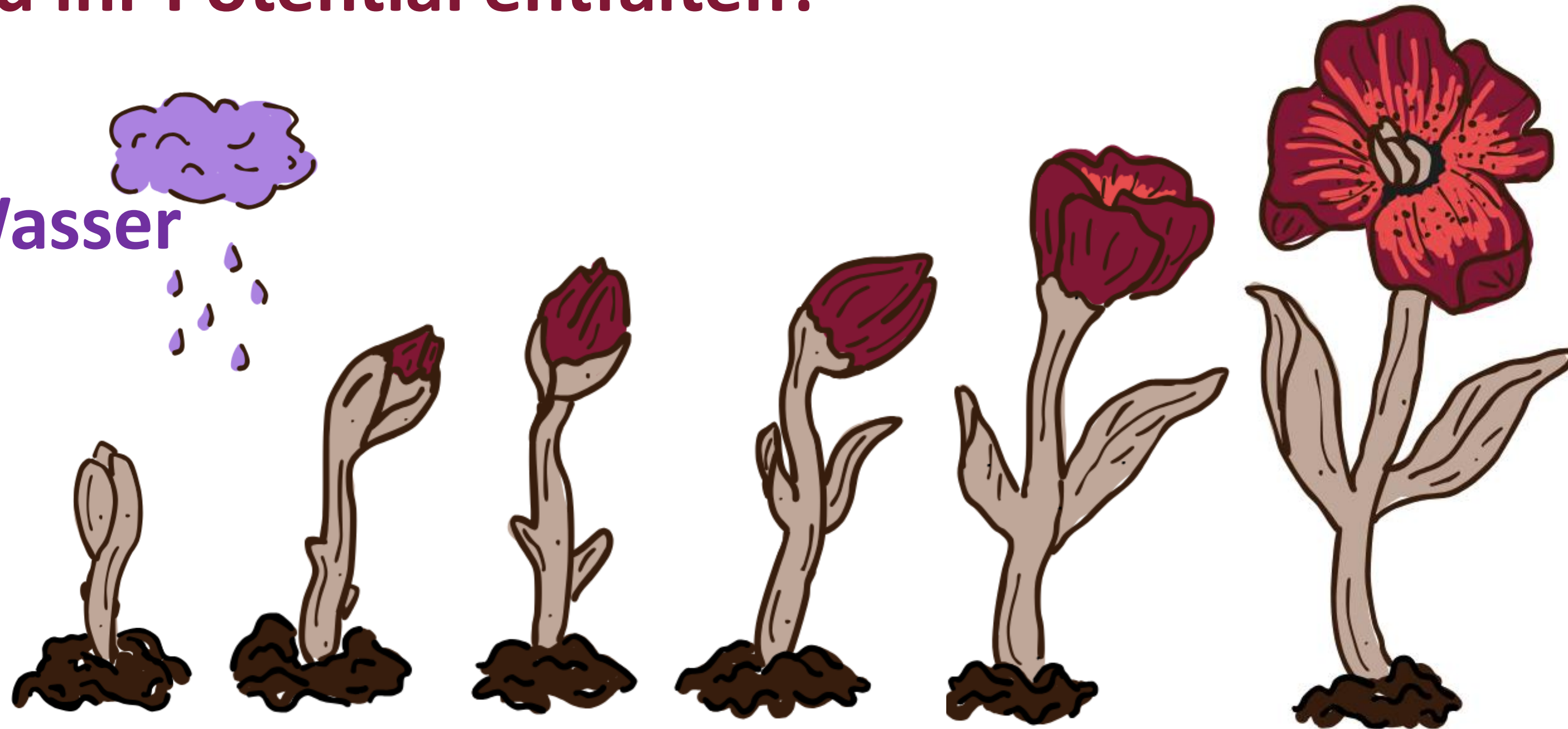


Wärme

Boden-
nährstoffe



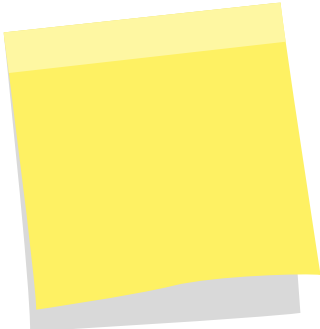
Mikro-
organismen





PERMA Stand-up Ideen-Café

Geht im Raum herum zu den Einzelnen PERMA Flips und teilt mit euren Peers:

P E R M A	
<i>Das machen wir schon in diesem PERMA Bereich:</i>  	<i>Diese Ideen habe ich noch dazu:</i> 



Voneinander lernen: Gut kopiert, statt schlecht erfunden ;)

PERMA: Eure Ideen

P

wie Positive Emotions
Positive Emotions

Das machen wir schon!

Ideen

Gefühls- & Meme-Rad

Team-Events außerhalb der Arbeit
→ Führung Retreat, NHT
→ Nachhaltigkeit

Grüßen + Kommunizieren

E

wie Engagement
wie Engagement

Das machen wir schon

Ideen

Schulungsangebot

Weiterbildungen vorschlagen

Aufgaben-Cluster

#TeamVIE

Impromptu Job-Rotation

Strength-Finder als Team "Wahlbedingung"

R

wie Relationships
wie Relationships

Das machen wir schon

Ideen

Werte für Team definieren
"Beitrag" pro Akt. & auf einem Aspekt

OP-Forum mit Kuchen

Persönliche Meetings
statt Teams oder E-Mails

Gemeinsame Mittagessen / Standortbesuche

M

wie Meaning
wie Meaning

Das machen wir schon

Ideen

Kundenzitate kommunizieren

IM Bild - SF BIG PICTURE-TEIL

ASQ-Dashboard
→ Feedback von 32 Mio Pax

A

wie Accomplishment
wie Accomplishment

Das machen wir schon

Ideen

Positives Mitarbeiter-Teambuilding

Projekt - Abdruck Essen

Sprintabschluss im Schweizerhaus

Positives Teambuilding von oben aus der Luft
PA wachst

Was ist hier beobachtbar?



Das

LEGO -“Duell”



- 2 Freiwillige Rücken an Rücken
- 1 Person baut und spricht laut dazu, die Andere Person baut nach (darf nicht sprechen)
- Rest ist in Beobachterrolle: Bei welchen Wörtern/Situationen kam es zu Missverständnissen?

Buzzwords erkennen und auflösen

... sind Begriffe, die zwar eindeutig klingen, aber unter denen man unterschiedliches verstehen kann. Sie tragen oft zu Schwammigkeit, Unklarheit und Missverständnissen bei.



Buzzwords auflösen:

1. Was **verstehst** du unter dem Begriff (Teamfähigkeit)?
2. Kannst du mir ein **konkretes Beispiel** nennen?



Mein PERMA im Job

- Bildet 2er Teams und simuliert ein MA-Gespräch: 1 Person interviewt, 1 reflektiert

1. Zuerst rechts die **Bewertung abfragen** und eine Ziffer (Skala 0-10) vergeben
2. Fange mit der höchsten vergebenen Ziffer an.
 - Stelle dann links die **Vertiefungsfragen**
 - Was **läuft** hier so **gut**? Was braucht es damit 1 Punkt besser wird?

Achte auf Buzzwords ;)

Mein PERMA im JOB

Bewertung des Bereichs: der niedrigste Wert ist 0, der höchste Wert ist 10

Leitfragen

Wann und wobei erleben Sie Freude oder andere positive Gefühle bei Ihrer Arbeit? Bei welchen Tätigkeiten mehr - bei welchen weniger?

Bewertung

Positive Emotions

Wie oft und bei welchen Tätigkeiten sind Sie total begeistert von dem was Sie tun? Wie oft sind Sie an einer Arbeitstätigkeit so interessiert, dass Sie völlig in ihr aufgehen?

Engagement

Wie zufrieden sind Sie mit Ihren Beziehungen zu den Menschen, mit denen Sie im Arbeitskontext zu tun haben? Wieviel Unterstützung erleben Sie?

Relationship

Was erleben Sie in ihrer Tätigkeit als sinnvoll, was weniger? Wie wertvoll und lohnenswert empfinden Sie im Allgemeinen, was Sie in der Arbeit tun?

Meaning

Wie oft haben Sie das Gefühl, in Bezug auf Ihre Arbeitsziele voran zu kommen? Wie oft haben Sie das Gefühl, etwas "fertig gemacht" zu haben? Wie oft haben Sie den Eindruck, dass Sie in Ihrem Arbeitsbereich etwas erreicht haben?

Accomplishment