

Team und Kommunikation

024717010801

Termin: 24.10.2023

Dr. Thomas Zabrodsky

Fahrplan für heute ...

1. Übung: „Unterschiede finden“
2. Wahrnehmung und Kommunikation
3. Körpersprache
4. Konfliktmanagement
5. Knigge

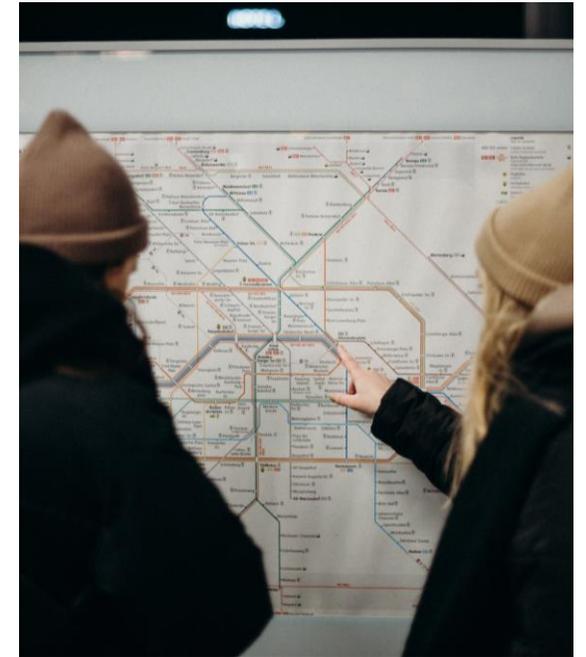


Bild: cottonbro (pexels)



Übung: „Unterschiede finden“



Bild: Chevanon Photography (pexels)



Wahrnehmung und Kommunikation

Der Mensch nimmt die Welt mit 5 Sinnen wahr und verwendet sie in seiner Kommunikation VAKOG – 5 Sinne

+ visuell (mit dem Sehsinn)

+ auditiv, akustisch (mit dem Hörsinn)

+ kinästhetisch, haptisch (mit dem Tastsinn / mit der Tiefensensibilität)

+ olfaktorisch (mit dem Geruchssinn)

+ gustatorisch (mit dem Geschmackssinn)

-> zumeist nutzen Menschen 1-2 Sinneskanäle bevorzugt - Informationsverluste

-> Bestimmte Gerüche, Bilder sind meist mit bestimmten Gedanken, Gefühlen verbunden



Bild: Moose Photos (pexels)



Wahrnehmung und Kommunikation

An den verwendeten Worten des Gegenübers erkennt man oft, in **welchem Sinnsystem er/sie** gerade denkt. Wenn man sein System angleicht, kann man oft leichter **mit der Person in Beziehung treten**.

Visuell: Durchblick, klar sehen, schau her, einsehen, leuchtendes Beispiel, ...

Auditiv: klingt gut, hör mal, sehr harmonisch, der gute Ton, Taktgefühl, ...

Kinästhetisch: Schritt halten, in Kontakt kommen, anpacken, etwas begreifen



Bild: pixabay (pexels)



Wahrnehmung und Kommunikation

Vier Ohren Modell nach Schulz von Thun ...

Sachohr: Sachlicher Inhalt einer Botschaft

Appellohr: Appellativer Aspekt einer Botschaft

Offenbarungsohr: Die Selbstoffenbarungsebene, auf welcher die Sender:in etwas über seine/ihre Werte mitteilt

Beziehungsohr: der Bereich der Kontaktvergewisserung in der Beziehungshierarchie zwischen Gesprächspartner:innen



Bild: Magda (pexels)



Wahrnehmung und Kommunikation

Nachricht: Du, da vorne ist **Grün!**

Sachebene: Die Ampel ist grün.

Appell: Gib Gas.

Offenbarung: Ich bin in Eile.

Beziehungsebene: Du brauchst meine Hilfe.



Bild: Davis Sanchez (pexels)



Wahrnehmung und Kommunikation

Gelungene Kommunikation ...

+ rasche Herstellung von Kontakt zur Gesprächsperson

+ Wahrnehmungsgenauigkeit

+ Wissen über das zu erreichende Ziel



Bild: fauxels (pexels)

-> Auf Sachebene, Gefühlsebene und Zwischenmenschliche Ebene achten

-> Signale die mit dem Gesagten ausgesandt werden beachten ...

Verbal: was wird gesagt; **Paraverbal:** Wie wird es gesagt (z.B. Tonfall);

Nonverbal: nichtsprachliche Signale (z.B. Körpersprache)



Körpersprache

Nähe und Distanzverhalten ...

Intime Distanz: sensibelste Zone, ca. 45 cm (eine Armlänge), umso höher das

Ansehen einer Person umso höher ist normalerweise die Intime Zone, ... - Liebe,

Sex, oder Feindschaft/Gewalt

Persönliche Distanz (Du-Abstand): ca. 45 bis 120 cm, Gesprächspartner, für die

Intimzone Tabu aber vertraut

Soziale Distanz (Sie-Abstand): ca. 120 – 360 cm, Vorgesetzte, Arbeitskolleg:innen

Öffentliche Distanz (Fluchtdistanz): ca. 4 Meter bis unendlich, größere Distanz

Fernsehen, Radio



Bild: Mirko Zirdum (pexels)



Körpersprache

Samy Molcho Körpersprache ...



Bild: imaginäre Kunstfigur <https://www.youtube.com/watch?v=L0MI20FyIQs&list=PLN7DJy6faTu3QcHjr9zPQZu4idKTECX9I> (YouTube)



Übung: Konflikte in der Ausbildung ...

Fallbeispiel eines Lehrlings, der/die massive Probleme mit den Arbeitskolleg:innen hat. Die Kolleg:innen beanstanden einen nachlässigen Umgang des Lehrlings mit den Pflichten. Der Lehrling sieht sich mit einer Mobbing-Situation konfrontiert.

Aufteilung:

- + Schiedsgericht
- + Lehrling
- + Eltern
- + Kolleg:innen des Ausbildenden
- + Chef:in der Firma

-> Ergebnis durch das Schiedsgericht



Bild: Andrea Piacquadio (pexels)



Konfliktmanagement

Was ist ein Konflikt?



Bild: Pixabay (pexels)

- + Ein **Konflikt ist ein Kampf um Werte, Status, Macht und Mittel** – ein Kampf, bei dem einander zuwiderlaufende Interessen einander aufheben, verletzen oder ausschalten
- + Ein Konflikt liegt dann vor, **wenn zwei oder mehrere Parteien unvereinbare (oder derart erscheinende) Handlungsalternativen** vertreten und jede Partei versucht, die andere an der Verwirklichung der gegensätzlichen Alternative zu hindern. (L. von Rosenstiel)
- + Konflikte sind **an sich neutral**. Meistens werden sie aber negativ bewertet.
- + Konflikte sind **Störungen**, die einen inneren Druck entstehen lassen und somit den täglichen Handlungsablauf irritieren.



Konfliktmanagement

Was kann zu Konflikten führen ...

- + Unterschiedliche Bedürfnisse, Werte und Zielsetzungen
- + Wahrnehmungsdifferenzen
- + Verschiedene Erwartungen
- + Mangelnde Bereitschaft



Bild: Timur Weber (pexels)



Konfliktmanagement

Konfliktlösung nach Nauert ...

Stufe1: Konflikt definieren: Deutlich machen, was stört! Mit „Ich“-Botschaften Klarheit schaffen.

Stufe2: Nennen des eigenen Ziels: Ich möchte, ich habe die Absicht, mein Ziel ist ...

Stufe3: Feststellung der Ziele der anderen: Direkte Fragen, Aktives Zuhören, mög. eigenes Ziel?

Stufe4: Suche nach Gemeinsamkeiten: Was wollen wir beide? Übereinstimmungen

Stufe5: Ideen suchen, akzeptieren, bewerten: auf was können wir uns einigen

Stufe6: Vereinbarung treffen: mög. konkret, detailliert, zeitlich, Kontroll- und Haltepunkte machen



Bild: Klaus Nielsen (pexels)



Konfliktmanagement

Goldene Regeln für eine erfolgreiche Gesprächsführung (Monika Heilmann)

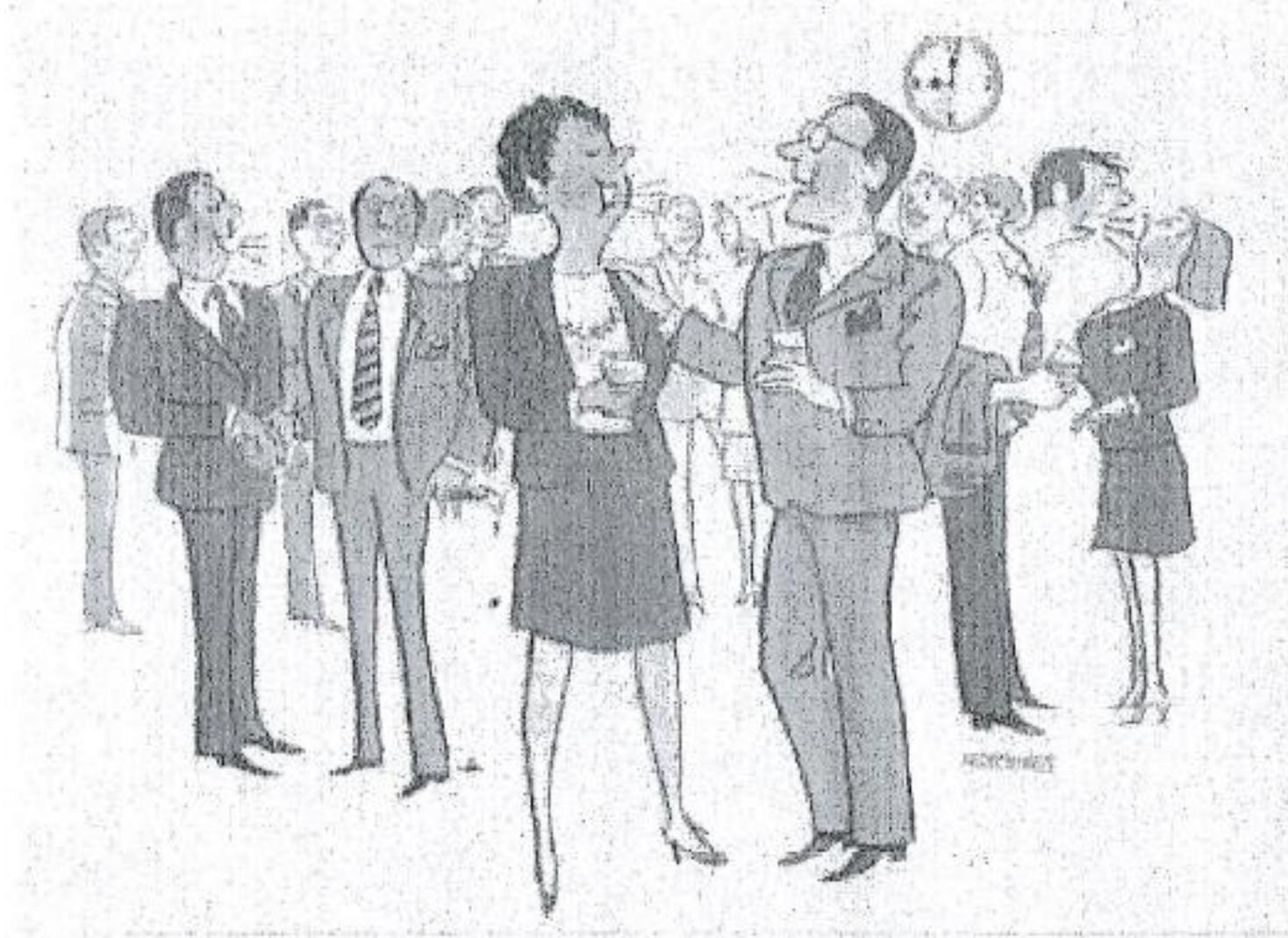
1. Gespräch vorbereiten und Ziel setzen
2. Freundlicher Gesprächseinstieg
3. Aktives Zuhören
4. ICH statt du oder man
5. Interessen herausfinden
6. Fragen stellen
7. Feedback geben/nehmen
8. Eine wertschätzende Haltung einnehmen



Bild: fauxels (pexels)



Business-Knigge: Finde die 10 Fehler?



**Danke für eure
Aufmerksamkeit**

