

HERZLICH WILLKOMMEN ZUM ZERTIFIKATSKURS
„POULTRY PROFESSIONAL“

Modul 10

Kommunikation, Führen und Beraten



GEFÖRDERT VOM



Bundesministerium
für Bildung
und Forschung



HOCHSCHULE OSNABRÜCK
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Wertigkeit der Kommunikation? (Pinwand)

1. Wieviel % Ihrer täglichen Arbeitszeit verbringen Sie mit Kommunikation?
2. Wie gut funktioniert Kommunikation in meinem unmittelbaren Tätigkeits-/Verantwortungsbereich.
3. Wie gut funktioniert die Kommunikation mit anderen Kollegen, Vorgesetzten, Mitarbeitern?
4. Wie schätzen Sie die Notwendigkeit ein, etwas zu verbessern (müssen)?
5. Wieviel % Ihrer täglichen Arbeitszeit verbringen Sie mit der Selbstreflexion über Ihre Kommunikation?
6. Wieviel % Ihrer täglichen Arbeitszeit verwenden Sie zur Verbesserung bzw. zum Training Ihrer Kommunikationsfähigkeit?
7. Konnten Sie sich während der Arbeitszeit auf das heutige Seminar vorbereiten?
8. Wieviel Stunden haben Sie mit dem Reader zur Vorbereitung zum heutigen Seminar verbracht?
9. Sehen Sie Möglichkeiten, zur Verbesserung der Kommunikation in ihrem Tätigkeitsbereich beizutragen?

Was ist Kommunikation?

Leseprobe Leseprobe



GEFÖRDERT VOM

Bundesministerium
für Bildung
und Forschung



Einführung

„communis“, „communicare“, „communicato“ → gemeinsam, mitteilen, Gemeinsamkeit

(Human)Kommunikation ist ein Informationsaustausch zwischen dynamischen Systemen

- Informationen werden individuell Bedeutungen zugewiesen.
- Die Bedeutung einer Kommunikation weist auf den Sinn, den Wert oder die Wichtigkeit hin, die vom Kommunikator etwas beigemessenen wird.
- Bedeutungen werden individuell übernommen, entwickelt, übertragen, aus Erfahrungen abgeleitet

→ **Kommunikation ist Bedeutungsvermittlung**

Gesetzmäßigkeiten der Kommunikation

Leseprobe



Grundaussagen zur Kommunikation

- Man kann nicht nicht kommunizieren.
- Kommunikation ist immer sprachlich und nicht sprachlich.
- Kommunikation hat immer einen Inhalts- und einen Beziehungsaspekt.
- Kommunikation ist immer mehrdeutig.
- Die Beziehung wird durch die Sichtweise des Kommunikationsablaufes bestimmt (Die Beziehung ist durch die Interpunktion der Interaktion bestimmt)

Prüfungsfrage

4 Seiten einer Nachricht

Sachseite	Daten, Fakten, Informationen
Beziehungsseite	Sicht des Senders auf den Empfänger bzw. auf die Beziehung zum Empfänger
Appell	Absicht des Senders
Selbstoffenbarung	Aussage des Senders über sich selbst

Führung

Der Begriff **Führung** beschreibt einen Interaktionsprozess, in dem Personen absichtlich sozial auf andere Personen einwirken, um Aufgaben im Arbeitskontext gemeinsam zu erfüllen

(vgl. Wegge/Rosenstiel, 2004)

Führung = zielorientierte Verhaltensbeeinflussung

Personalisierte (direkte) Führung: alle Interaktionsprozesse zwischen Personen (z.B. Leistungsrückmeldung, Erarbeiten gemeinsamer Arbeitspläne)

Entpersonalisierte (indirekte) Führung: Strukturen veranlassen Mitarbeiter zu systemkonformen Handeln (z.B. durch Vorschriften, Strukturen, Werkzeuge)

(vgl. Kauffeld, 2011)

Konsequenzen, Relevanz und Problematik

Was ist wichtig

Wertschätzung

Teilhabe

Zielklarheit

Kommunikation

Beurteilung

(entwicklungsfähig)

(entwicklungsfähig)

(entwicklungsfähig)

(entwicklungsfähig)

Reduktion von Komplexität

Thorngates Postulat der angemessenen Komplexität

Es ist unmöglich für eine Theorie gleichzeitig allgemeingültig, einfach und genau zu sein!

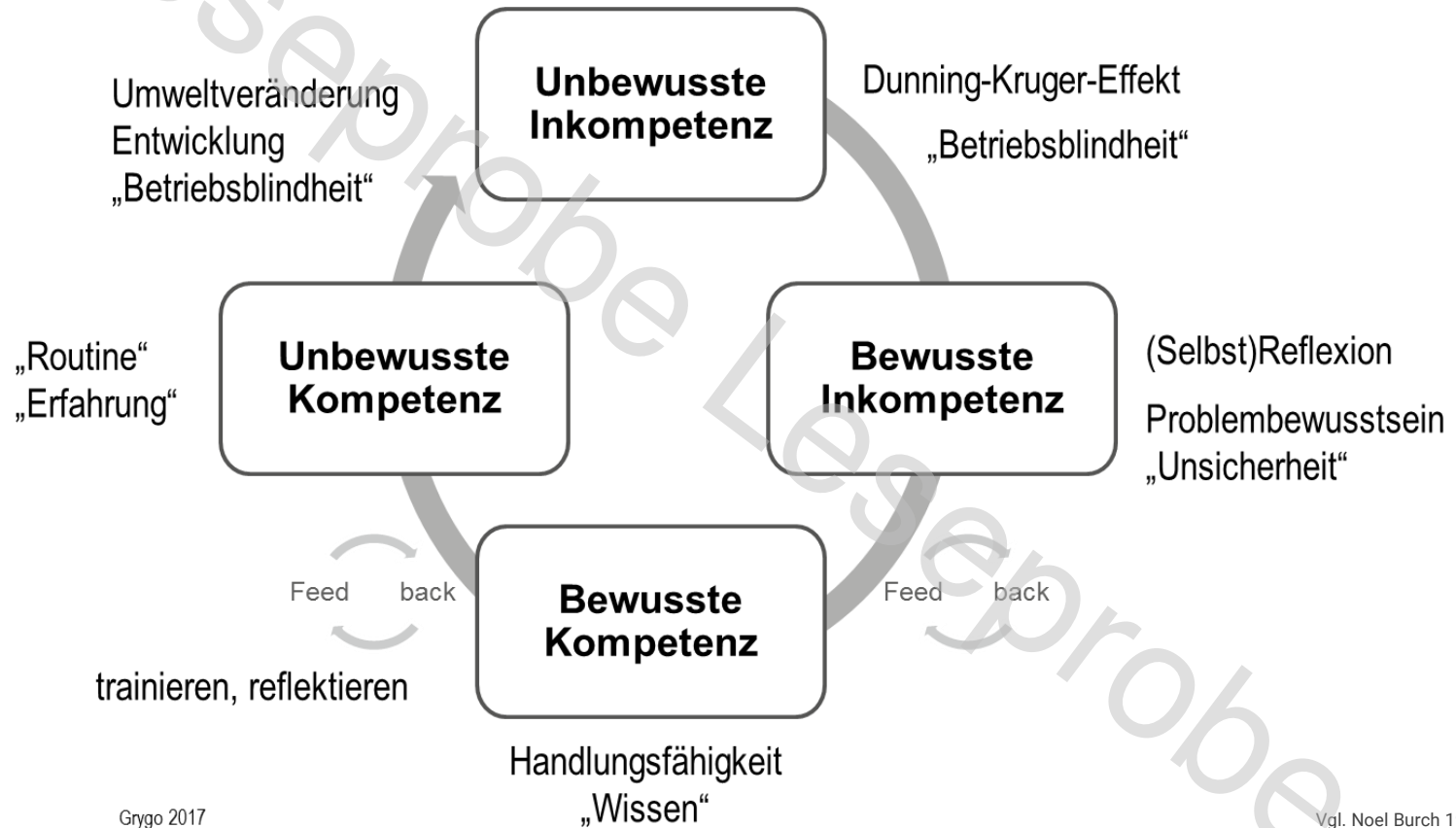
- Wenn eine Theorie „genau“ und „einfach“ ist, ist sie nicht mehr allgemein nutzbar
- Wenn sich eine Theorie auf einfache Aussagen konzentriert, dann mangelt es ihr an Genauigkeit
- Wenn eine allgemeingültige Theorie angestrebt wird, ist sie nicht mehr einfach

d.h.

- Problemlösungen, die einfach und allgemein sind, sind ungenau
- Problemlösungen, die genau und einfach sind, können nur auf sehr begrenzte Gebiete angewandt werden
- Problemlösungen die allgemein und genau sind, sind sehr komplex

TYPISCHE PHASEN DES LERNENS

Kompetenzstufenentwicklung



Grygo 2017

Vgl. Noel Burch 1970

Wahrnehmung

Grundlage aller Kommunikation!

ist ein aktiver Vorgang des Zusammentragens und Deutens von Informationen

und/oder

ist eine umfassende Bezeichnung für die Verarbeitung von Informationen über sich selbst oder über die Umwelt, die über Sinnesorgane dem Zentralnervensystem zugeführt werden

Merken Sie sich folgende Ziffern

91119893101990

Sich erinnern?

Merken Sie sich folgende Ziffern

9.11.1989 31.01.990

Sich erinnern

Weber-Fechner-Gesetz

Folgerungen, Konsequenzen (Ableitungen):

1. Je stärker (oder ausgedehnter) ein Reiz ist, desto grober ist das menschliche Unterscheidungsvermögen
2. Die Stärke einer Empfindung, beruht nicht nur auf der Intensität gerade anwesender Reize, sondern steht auch unter Einfluss des Angebots vorangehender Reize
3. Die Empfindung eines Reizes wird mit individuellen Maßstäben beurteilt (Bezugssystem). Innerhalb eines Bezugssystems werden Elemente zu Klassen zusammengefasst.

Grundaussagen zur Kommunikation

1. Teil

- Man kann nicht nicht kommunizieren!
- Kommunikation ist immer sprachlich und nicht sprachlich.
- Kommunikation hat immer einen Inhalts- und einen Beziehungsaspekt.
- Kommunikation ist immer mehrdeutig.
- Die Beziehung ist durch die Interpunktion der Interaktion bestimmt

2. Teil

- Man kann nichts so beschreiben, wie es ist.
- Wahr ist nicht was A sagt, sondern was B versteht.
- Kommunikation ist immer reflexiv.
- Kommunikation verursacht keine vorbestimmte Reaktion.

Problembewusstsein und Lernen

Bedeutung und Einflussfaktoren



Ursachen für mangelndes Problembewusstsein

Mögliche Ursachen für mangelndes/fehlendes Bewusstsein können zurück geführt werden darauf, dass Probleme

- a) nicht direkt wahrnehmbar sind,
weil sie nicht oder nur schwer erfassbar sind
- b) nicht adäquat bewertet werden können,
weil das Wissen und die Fähigkeiten zur Bewertung nicht vorhanden sind
- c) durch die Personen nicht oder nur in sehr beschränktem Masse beeinflussbar sind,
weil sie nicht die Möglichkeiten haben oder sehen, die Probleme anzugehen

Was wir bisher wissen...

- Kommunikation ist mehrdeutig
- Wahrnehmung ist ein aktiver Vorgang und subjektiv
- Was wir nicht kennen, können wir nicht wahrnehmen
- Die Sicht der Beziehung bestimmt über den Inhalt
- Professionelle Kommunikation setzt ein bewusst gewähltes Welt- und Menschenbild sowie bewusst eingesetzte Methoden voraus und beinhaltet qualifizierte Reflexion

➤ Konsequenzen ...

Aktives Zuhören

„normales“ Zuhören

- W** • Wahrnehmen
- I** • Interpretieren
- B** • Bewerten
- R** • Reagieren

„aktives“ Zuhören

- W** • Wahrnehmen
- I** • Interpretieren
- F** • Formulieren
- E** • Einverständnis/Korrektur fordern
- R** • Reagieren/korrigieren



Feedback

Welche Tipps oder Regeln sind Ihnen bekannt, für den Fall, dass Sie einer anderen Person Rückmeldung geben wollen?

Feedback-Regeln

Welche Feedback-Regeln kennen Sie für Geber und Nehmer?

Feedback-Geber

- Feedback-Nehmer direkt ansprechen
- beschreibend (ggf. anschließend die subjektive Interpretation/Wirkung schildern)
- korrekt
- konkret
- nicht verallgemeinern
- zeitnah

Feedback-Nehmer

- zuhören!
- nicht rechtfertigen
- wirken lassen, später sortieren
- bei Klärungsbedarf: Kritik in eigenen Worten wiederholen und Verständnisfragen stellen

Die vollständige Ich-Botschaft

1. **Beschreibung**
2. **Gefühle**
3. **Bedürfnisse**
4. **Wünsche und Erwartungen**

Prüfungsfrage

Was kann/muss der Empfänger für das Gelingen von Kommunikation tun?

Um die Wahrscheinlichkeit zu erhöhen, dass die Kommunikation gelingt, können folgende Empfehlungen berücksichtigt werden:

- Sich Zeit nehmen (Akzeptanz, Empathie, Kongruenz)
- Aktiv Zuhören (Wahrnehmungsüberprüfung, Hypothesenabgleich)
- ...

Vielen Dank!

KOMMUNIKATION, FÜHREN UND BERATEN

