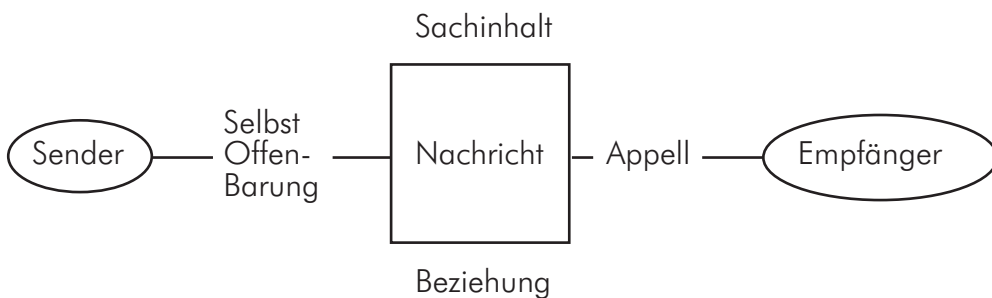


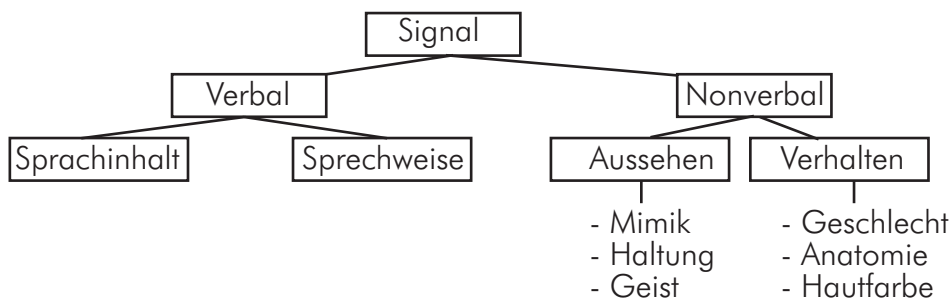
**Kommunikation:** Schulz von Thun



- Gute Beziehung** -> Nachricht wird positiv aufgenommen
- Schlechte Beziehung** -> Nachricht wird skeptisch aufgenommen

100% der Nachricht kommt nie an. Ein Teil geht in der "BlackBox" verloren.

**Visueller Kontakt** -> Schon hier beginnt die Kommunikation

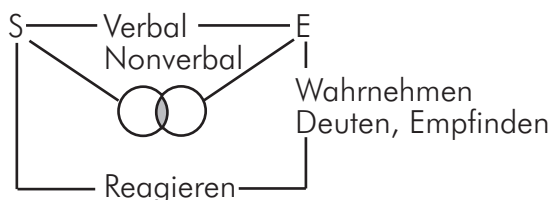


**1. Eindruck** -> Entsteht in den ersten 15-30 Sekunden und ist schwer zu widerrufen

**Körperhaltung** -> Verrät viel über die Einstellung - Nicht in die Augen sehen  
- Nervosität...  
Um Missverständnisse zu vermeiden, einfach mal fragen warum...

**Körpersprache** -> Augenkontakt, Händedruck, Körperentfernung, Sprachverhalten, Haltung, Gang, Mimik, Gestik...

**Kommunikationsstörer** -> Negativ behaftet: eigentlich, nur schon...  
z.B. Schatz, was hast du **eigentlich** heute gemacht?



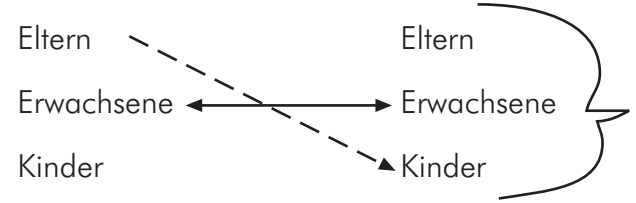
**Gesprochenes Wort wird im Gehirn zum Bild umgebaut.**

**In Bildern sprechen** -> Vergleichen, Symbole; **Stellen Sie sich vor...**  
Fragen, ob Inhalt verstanden wurde

Appel

Personalführung

11.11.2006



**Sprachliche Ebenen**

← → **Gleichwertig**  
 - - - - - **gefahr von Beleidigung;** Wenn ich Du wäre...  
 An Deiner Stelle...  
 Mach das so...

**Ich- Botschaft** -> Ich fühle mich nicht so gut, so wie Sie mich behandeln.

**Johari Fenster** -> Grundmodell

Den anderen bekannt	A Bereich des Freien Handelns	B Bereich des "Blinden Flecks"
Den anderen nicht bekannt	C Bereich des Verbergens	D Bereich des Unbewussten
	Dem selbst Bekannt	Dem selbst nicht bekannt

- Bereich A: Was man zeigen will
- Bereich B: Vermuten, wie was wirkt
- Bereich C: Was man verbergen wil
- Bereich D: Unbewust

A	B ←

= Zeigt wenig; introvertiert  
 -> über die Person wird spekuliert  
 -> dadurch schwerer im Leben

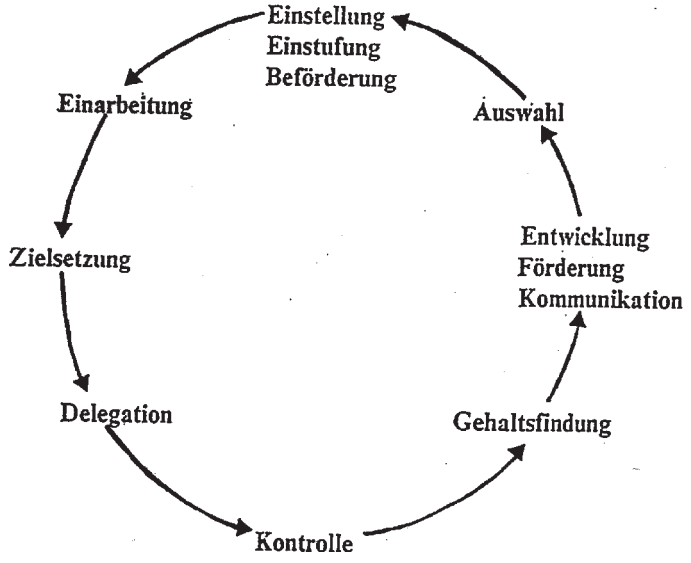
← A	B

= Bildet sein Bild in der Öffentlichkeit selber  
 -> Geht aus sich heraus.  
 -> Lässt keine Spekulationen zu

**Erfolg Steuern** -> Geht hauptsächlich über Kommunikation; Nicht über Fachwissen

**Aufgaben von Führungskräften:**

- Ziel und Ergebnisorientiert
- Beziehungen zwischen MA und Führung müssen auf Gegenseitigkeit beruhen



**Führungsmittel:**

- Personalgespräch
- Kritik und Tadel
- Informationsmanagement
- Personalbeurteilung
- Konfliktmanagement
- Personalentwicklung
- Zielvereinbarung
- Betriebliches Vorschlagswesen
- Anerkennung und Lob
- ...

**Personalgespräch:** Mitarbeitergespräch, Anerkennungsgespräch, Allgemeine Gespräch...

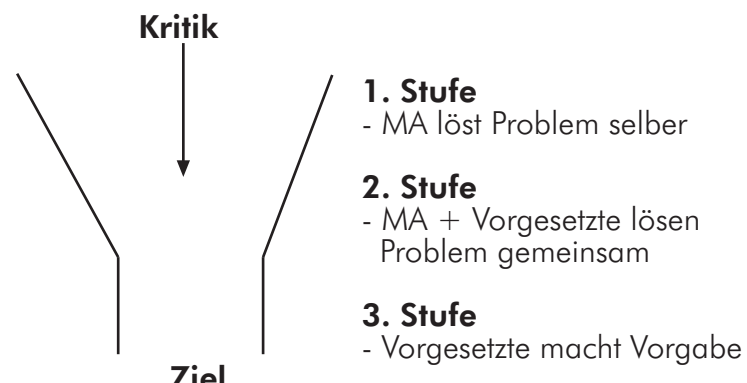
**Vorbereitung:**

- MA über Gespräch und Inhalt informieren
- Termin vereinbaren
- Ablauf erläutern
- Inhaltlich vorbereiten (Papier)
- Genügend Zeit einplanen
- Atmosphäre schaffen

**WICHTIG: ZIEL MUß ERREICHT WERDEN!!!**

**Kritik** -> Nur unter 4 Augen

**Lob** -> Kann vor Allgemeinheit passieren



**Protokoll nicht vergessen!!!**

**Kritik** -> Grundsätzlich positiv; man kann daraus lernen

**Konfliktursachen** ->

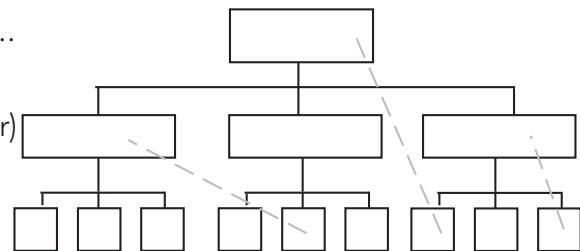
- Kompetenzstreitigkeiten
- Verteilungskonflikt
- Unterschiedliche Zielsetzungen
- Unvollkommenheit der Information

**Konflikterkennung** ->

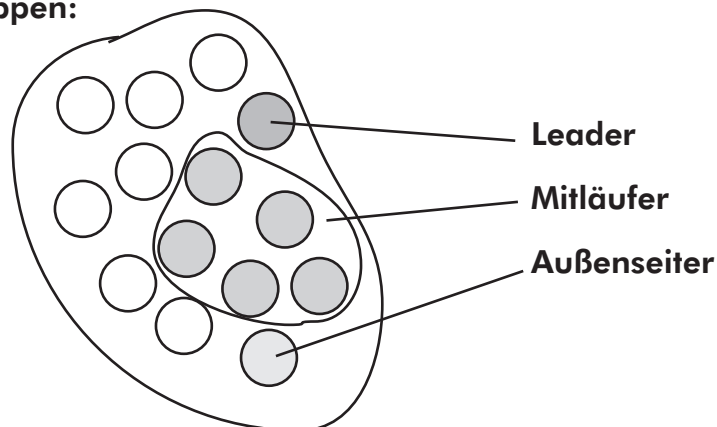
- Auffällig leise/laute Stimmlage
- Blässe oder Röte
- Lange Reaktionszeit
- Weite Körperdistanz
- Abgewandte Körperhaltung
- Vermeiden, aus dem Weg gehen

**Soziogramm** -> Wer kann mit wem...

—— **Formell** (soll sein)  
 - - - **Informell** (können gut miteinander)



**Informelle Gruppen:**



**Konflikte gibt es überall**  
**Wichtig ist diese im Auge zu behalten**  
**Nonverbal / Soziogramm**