



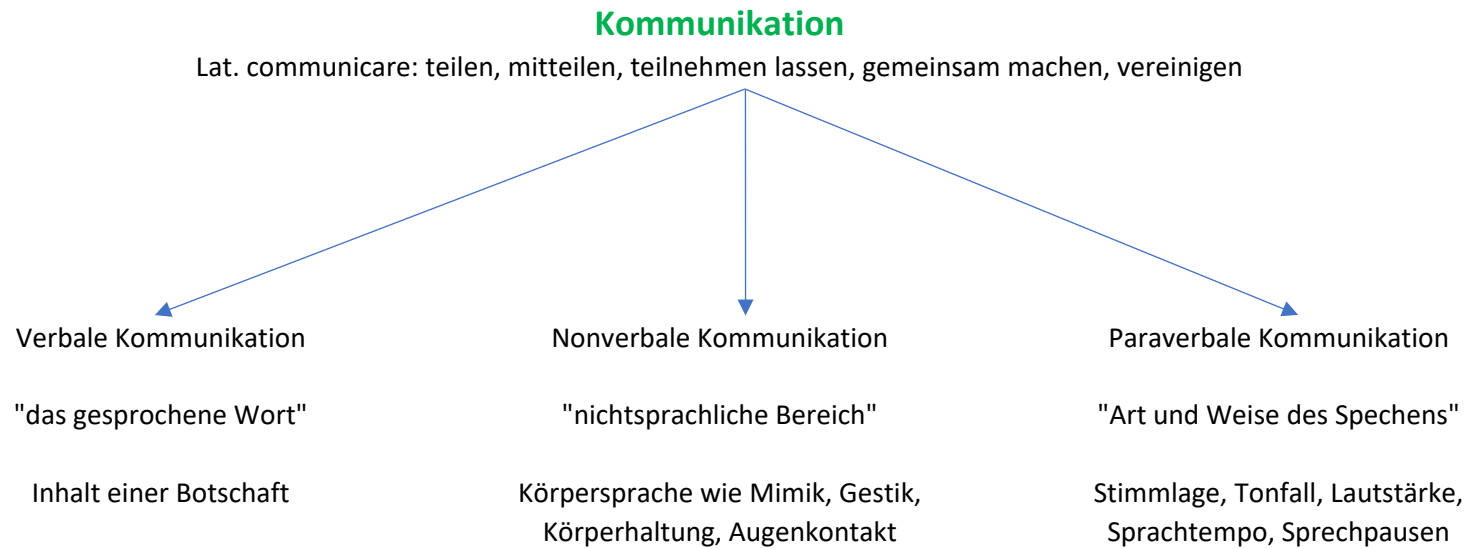
Umschulung zum/r Steuerfachangestellten

Kommunikation

StB Dipl.-Kfm. Sergej Gubanov

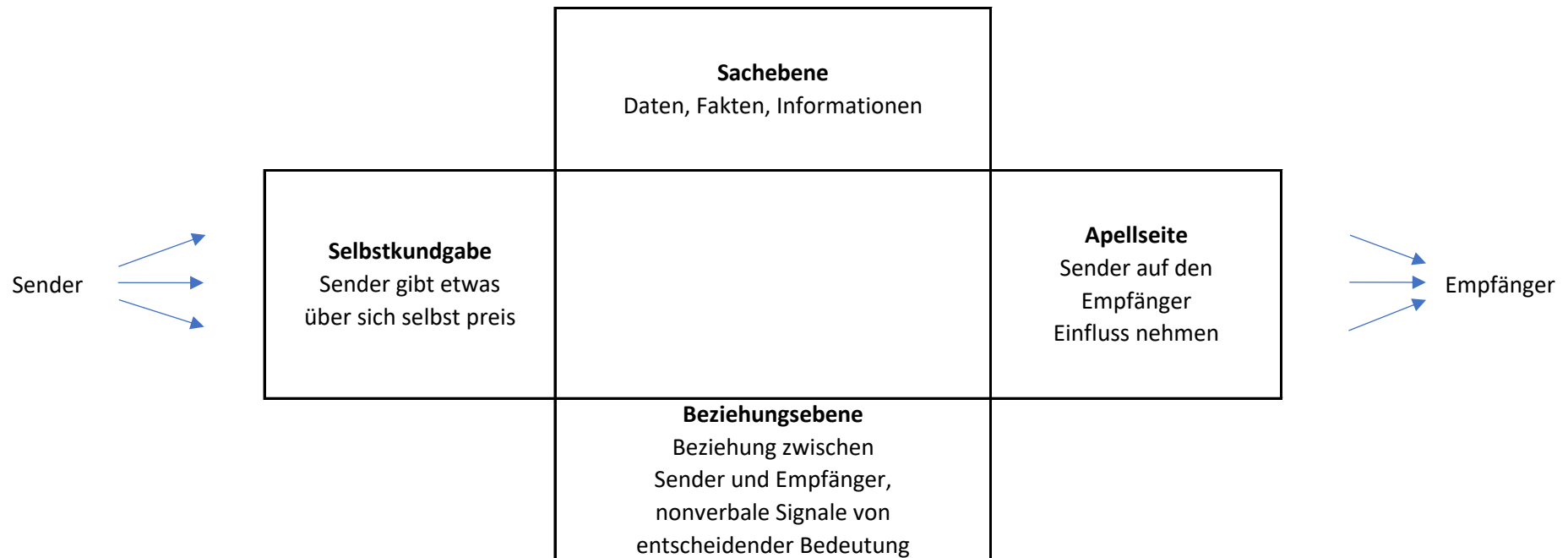
www.sg-institut.de

Kommunikation



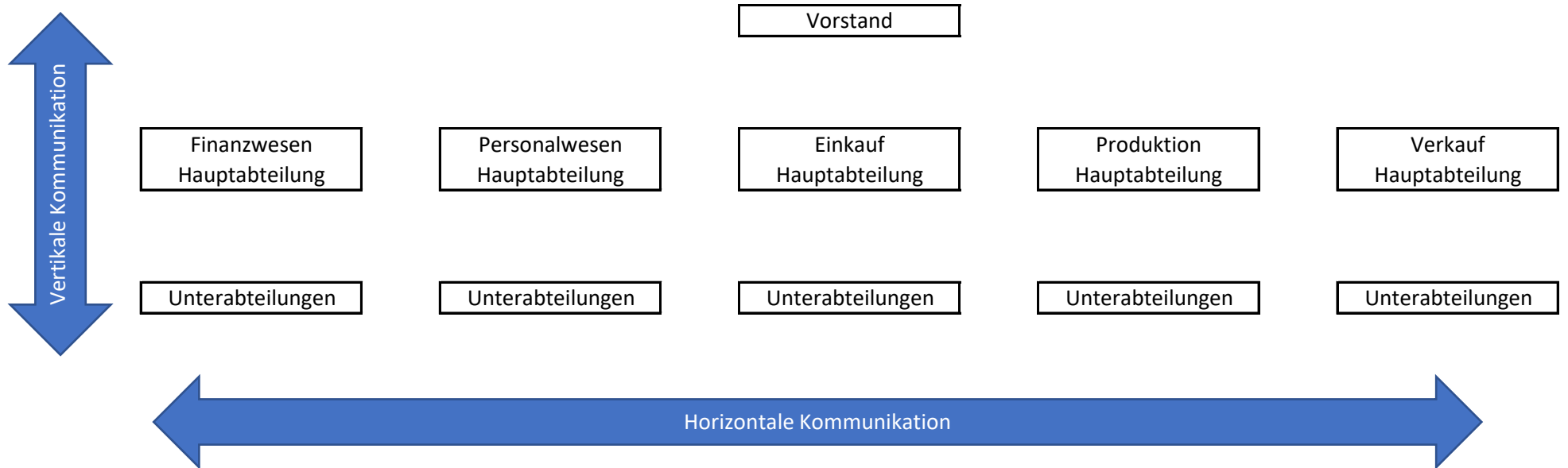
Vier-Seiten-Modell

→ Die vier Aspekte einer Nachricht



Betriebliche Kommunikation

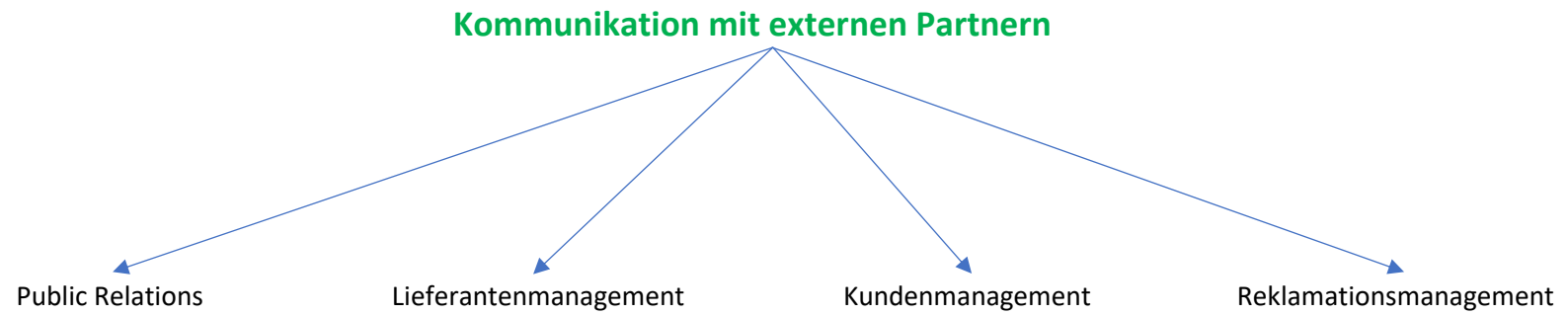
Beachte: Aufbauorganisation und Ablauforganisation



Kommunikationsverhalten	
Wortwahl	Manche Wörter kann der Sender beim Empfänger negative Gefühle wecken Beispiele: wir wollen Ihnen nichts andrehen usw.
Füllwörter	Falls während Denkpausen die Sender Füllwörter nutzen, wirkt dies meist unsicher und manchmal nervig auf Empfänger Beispiele: ja, also, äh
Modewörter	Modewörter wirken auf Empfänger meist recht platt und kindisch Beispiele: krass, fett, cool
Betonung/Sprechtempo	Im Laufe des Lebens eignen sich Menschen Sprachtempo/ Lautstärke an und sind sich meist nicht bewusst, wie ihre Art des Sprechens auf andere Menschen wirkt Beispiele: zu schnell, zu langsam, nuscheln
Verbale Bestrafungen	Verbale Bestrafungen stellen häufig Ursache in Kommunikation dar Beispiel: das weiß man doch usw.
Man-Aussagen	Bei Behauptungen und Ratschlägen wird häufig das Wort "man" verwendet Beispiel: das weiß man doch usw.
Aggressive Füllwörter	In den Nachrichten schwingt unterschwellig Ungeduld, Aggressivität, Ermahnung mit Beispiele: Weglassen der Füllwörter doch, auch, denn usw.

Moderation	
Schritt 1: Einstieg	<ul style="list-style-type: none"> - Eröffnung der Moderation durch Moderator - Orientierung für die gemeinsame Arbeit - Gegenseitiges Kennenlernen der Teilnehmer
Schritt 2: Themen	<ul style="list-style-type: none"> - Sammeln von Themen - mögliche Vorgehensweise ist die Kartenabfrage
Schritt 3: Themen auswählen	<ul style="list-style-type: none"> - Auswahl die zu bearbeitenden Themen - Festlegung der Reihenfolge zwecks Bearbeitung der Themen
Schritt 4: Themen bearbeiten	<ul style="list-style-type: none"> - Mindmapping - Problem-Analyse-Schema - Zwei-Felder-Schema
Schritt 5: Maßnahmen planen	<ul style="list-style-type: none"> - anhand der Ergebnisse werden die Maßnahmen geplant - wer, macht was, bis wann? - Erstellung der vollständigen To-do-Liste
Schritt 6: Abschluss	<ul style="list-style-type: none"> - Reflektion der Gruppenarbeit - Zufriedenheit der Gruppenmitglieder mit dem Ergebnis

Problem-Analyse-Schema	
Wie äußert sich das Problem? → Wirkung	Kollegen fehlen bei wichtigen Meetings
Was könnten die Ursachen sein? → Ursache	Fehlende Information Mangelnde Kommunikation Kollegen nehmen Meeting nicht ernst
Was ist zu tun? → Maßnahme	Frühzeitige Einladung Anordnung darüber, wann wer anwesend sein muss
Was spricht evtl. dagegen? → Widerstand	Planungshorizont ist zu lang Meetings sind im Vorfeld nicht exakt planbar Desinteresse an den Themen
Was ließe sich tun? → Motivation	Teilnehmer des Meetings in die Themenauswahl einbeziehen



Kommunikation

Über-/Unterforderung

Zeitdruck

Unklare Arbeitsaufgaben

Fehlende berufliche Weiterentwicklung

**Ursachen für
psychische Belastung
am Arbeitsplatz**

Ungerechte Arbeitsverteilung

Monotonie der Arbeit

Problemen mit Kolleginnen/Kollegen

Angst um den Arbeitsplatz

Kommunikation

Arbeitsleistung

Fluktuation → Personalmangel

Arbeitsunfall

**Negative Auswirkungen
in dem Unternehmen
wegen Stresssituationen
der Mitarbeiter**

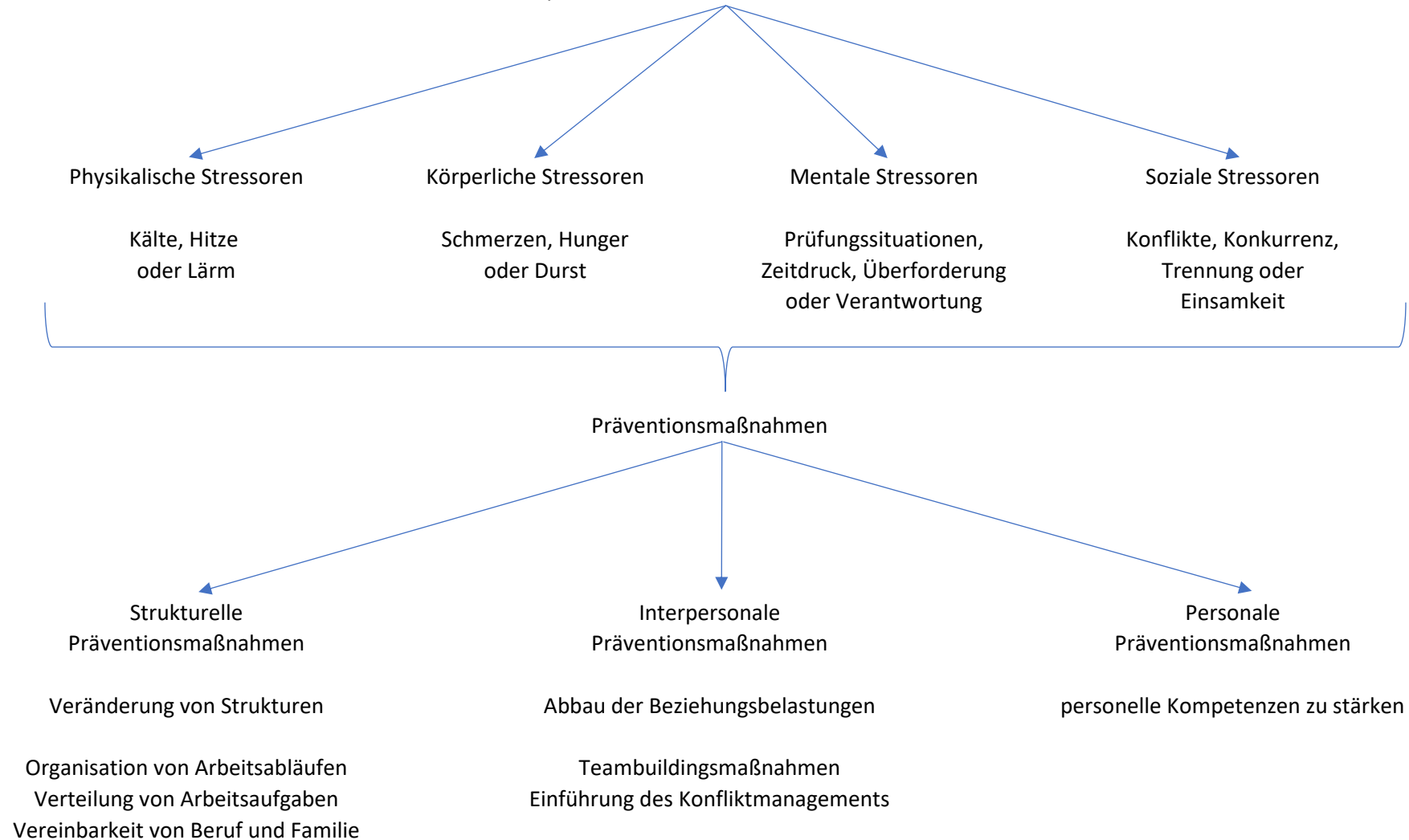
Qualität der Arbeit

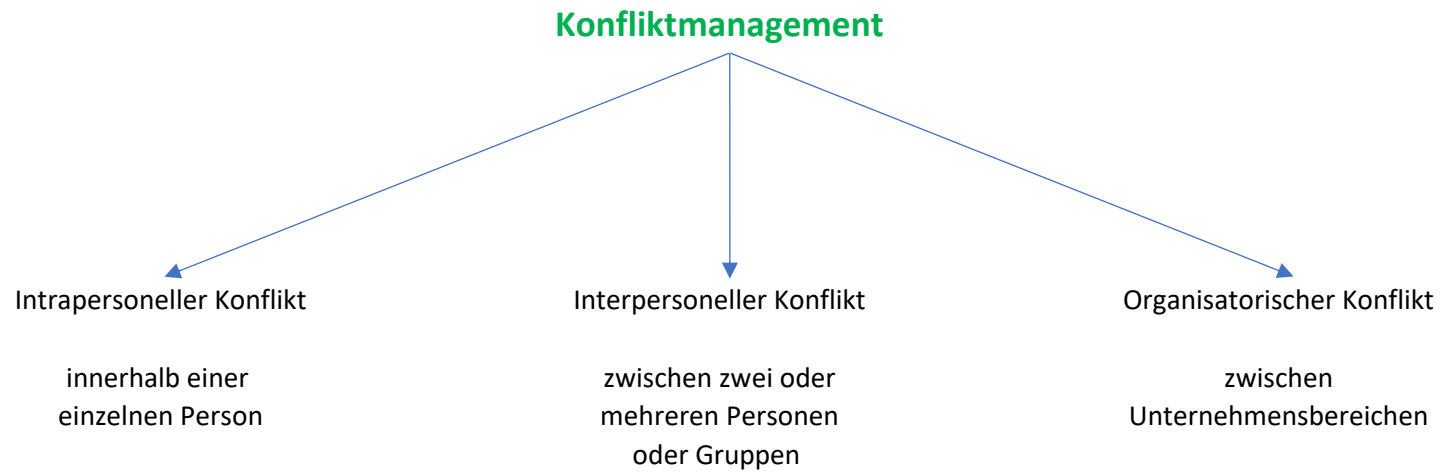
Mitarbeitermotivation

Krankenquote

Stressoren

körperliche/seelische Auslöser für Stress





Ursachen für zwischenmenschliche Konflikte	
Wahrnehmungskonflikt	Je nach individuellem Kenntnisstand, Erfahrungen und Charakter wird eine Situation unterschiedlich wahrgenommen und verstanden.
Verteilungskonflikt	Wenn die Mittel zur Erreichung der jeweiligen Ziele von zwei oder mehreren Personen oder Gruppen beansprucht werden, kann diese Einschränkung der Ressourcen zum Konflikt führen.
Abhängigkeitskonflikt	Die Erledigung einer Arbeitsaufgabe hängt häufig von der Erledigung der Arbeit eines Anderen ab.
Rollenkonflikt	Ein Konflikt entsteht, wenn die eigene Rolle mit den Rollen der Anderen nicht vereinbar ist.
Unfaire Behandlung	Unfaire Behandlung kann aus allen möglichen Gründen resultieren wie zum Beispiel Sprache, Aussehen, Alter usw.
Verletzung des Territoriums	Wenn eine Person zu aufdringlich wird oder in den persönlichen Bereich einer anderen Person eindringt wie zum Beispiel deren Aufgaben erledigt.
Beziehungskonflikt	Ein Beziehungskonflikt kann entstehen, wenn zwei oder mehrere Personen bzw. Gruppen mit unterschiedlichen Bedürfnissen und Verhaltensweisen zusammenarbeiten.

Kommunikation

Whiteboard

Beamer



Medien

Flipchart

Pinnwand

Overheadprojektor

Visualizer