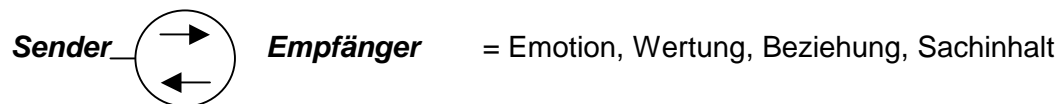


Kommunikation

Was ist Kommunikation?



Mitteilungsformen:

Analog = Bilder
Digital = Benennung

Einwegkommunikation = Vortrag, Fernseher

Zweiwegkommunikation = Diskussion, Telefonat

Körpersprache = Nonverbale Kommunikation

Kommunikation, Moderation, Gruppenarbeit, Präsentation

Moderation

Brainstorming =

Gedankenstürme, spontan, jeder redet, Ausreden lassen

Einsatz:

Probleme, Konflikte, Optimierungen

Ablauf von Brainstorming

1. Thema Spielregeln
2. Start Ideen sammeln (Zuruf)
3. Jede Idee schriftlich sammeln

Vorteile:

Kurze Vorbereitung
Viele Ideen in kurzer Zeit

Nachteile:

Dominante Teilnehmer bremsen andere aus

Die Moderation ist eine Technik, Besprechungen effizient durchzuführen

Ablauf der Moderation:

1. Vorstellung
2. Spielregeln
3. Einstieg ins Thema
4. Ideen bewerten
5. Maßnahmen vereinbaren
6. Verabschiedung

Antworttechniken:

Einpunkt abfrage
Mehrpunkt abfrage

Kommunikation, Moderation, Gruppenarbeit, Präsentation

Regeln in der Moderation:

Chairmain: Jeder ist verantwortlich für das Ergebnis
Butler: Jeder dient der Gruppe

Clustern. Gedanken strukturieren
Überschriften bilden, Karten beschreiben lassen

Maßnahmenkatalog

NR.	Thema	Wer	Bis wann	Status	Erledigt

Themenkatalog

Lf.nr.	Thema	Punkte	Rang
1	Stichwort	Bewertung	Ergebnis der Bewertung

Kommunikation, Moderation, Gruppenarbeit, Präsentation

Motivation

Motivations- Prozess = Hunger Essen Satt

Maslow Pyramide



Aktives Zuhören:

1. Zuhören und ausreden lassen
2. Sinngemäß wiederholen
3. Eigene Argumente

Kommunikation, Moderation, Gruppenarbeit, Präsentation

Gruppenarbeit

Gruppenarbeit:

> zwei Personen
gemeinsame Ziele
längere Zeit zusammen
„Wir“ Gefühl (Zusammenhalt)
Regeln

Gruppendynamische Prozesse

- | | |
|-----------------------|---------------------------|
| 1. Schnupperphase | Kennenlernen |
| 2. Nahkampfphase | Festlegen der Rangordnung |
| 3. Organisationsphase | „wir“ Gefühl |
| 4. Integrationsphase | Regeln funktionieren |

Die Gruppe besteht aus:

1. Spezialist
2. Spaßmacher
3. Nörgler
4. Stimmungsmacher
5. Formeller Führer
6. Informeller Führer
7. Mitläufer

Die Geschichte der Gruppenarbeit

Taylor:

Trennung von Kopf und Handarbeit Fließband, Akkord

Mayo:

Anerkennung, Lob, Soziale Aspekte

Toyota: Schlank Management

Kundenorientiert, Ständige Verbesserungen, Wertschöpfung

Volvo: Teilautonome Gruppen

Die Gruppe trägt die ganze Verantwortung

Eingeschränkte Gruppenarbeit:

Begrenzte Verantwortung, - Hirachi

Kommunikation, Moderation, Gruppenarbeit, Präsentation

Gruppenarbeit:

Kaitzen = Verbessern

KVP = Kontinuierlicher Verbesserungs- Prozess

TQM = KVP oder Total Quality Management

Zirkelverwandte Formen der Gruppenarbeit:

Null Fehler Programm
Lernstatt
Wertanalyse

Technische Sachebene
Austausch von Erfahrungen
Kostensenkung

Merkmale einer Gruppe:

Gemeinsame Ziele
Wir Gefühl
Menschliche Nähe

Vorteile der Gruppenarbeit:

Nachteile einer Gruppenarbeit

Mehr Leistung, Soziale Verbesserung
höherer Zeit und Kostenaufwand

Kommunikation, Moderation, Gruppenarbeit, Präsentation

Führung

Mc . Gregor YX –Theorie

Führung mit Zuckerbrot und Peitsche
Führung durch Selbstverantwortung

Führungsstile:

Diktatorisch
Kooperativ
Laizze faire

Mehrdimensionale Führung:

Balance zwischen Mensch und Maschine

Kommunikation, Moderation, Gruppenarbeit, Präsentation

Präsentation

Präsentation: Was vermarkten wollen (verkaufen)

Vortrag: Wissen vermitteln

Vorbereitung: Thema wählen, dass man gut kennt

Ablauf:

Einstieg 15%

Hauptteil 70%

Schluss 15%

Gliederung:

Ist soll Analyse
G H M Formel
5 Punkte Formel