

KWZ AG Seminar 2024

Herzlich Willkommen
zum Referat

Kommunikation und Personalführung

www.spurtreu.ch

Beat Stähli

Themen

- Kommunikation ist vielschichtig
- Kommunikation in der Personalführung
- Kommunikations-Werkzeuge

Kommunikation ist vielschichtig

- Kommunikation ist Ausdruck unserer Persönlichkeit / unserer Werte und Haltung
- Kommunikation bezieht sich auf unsere Wahrnehmung und diese ist subjektiv



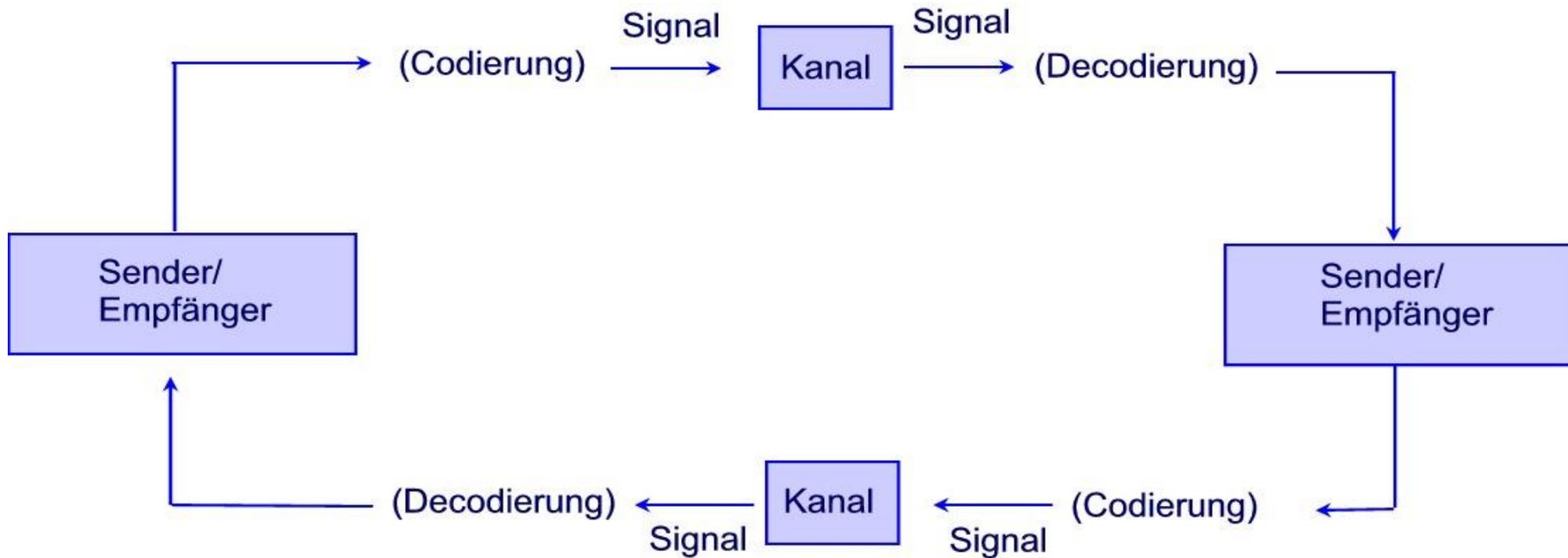
Kommunikation ist vielschichtig

- Kommunikation ist immer Interpretation
- Kommunikation hat einen Sach- und einen Beziehungsaspekt

Der Vorgesetzte – etwas kurz angebunden und scheinbar leicht gestresst – sagt zu einem/r Mitarbeiter/in:

«Jetzt sind die beiden Abfalleimer beim Eingang bereits wieder voll».

Kommunikationsmodell von Shannon und Weaver



Kommunikation ist vielschichtig

- Kommunikation findet verbal / paraverbal und nonverbal statt.
 - verbal: gesprochene/geschriebene Worte / Gebärdensprache
 - paraverbal: Höhe / Betonung / Tempo / Pausen u.a.
 - nonverbal: Körpersprache / Umgang mit der Zeit / Kleidung / Tun oder Lassen u.a.

Kommunikation in der Personalführung

- Die Führungsperson ist «Modell» und prägend für den Umgang miteinander im Betrieb
- Die Führungsperson zeigt sich durch die Art und Weise, wie sie kommuniziert (Persönlichkeit / Werte / Haltung)

Kommunikation in der Personalführung

Umfragen - wie auch meine Erfahrungen - zeigen, dass für ein gesundes Arbeitsklima und eine offene Gesprächskultur folgende Aspekte wichtig sind:

- Firmenkultur entwickeln und in der Führung vorleben
- Ehrliche Wertschätzung zeigen
- Feedback geben und einholen
- Austausch unter den Mitarbeitenden fördern

Murmeln zu zweit

Was war für Sie bis jetzt wichtig?



Kommunikationswerkzeuge

Nonverbale Kommunikation: Körpersprache

- Nonverbale Signale wirken oft stärker als Worte
- Kongruent / inkongruent
- Drückt sich oft unbewusst aus (z.B. Stand / Gesten / Augenkontakt / Augenhöhe)



Samy Molcho: „Der Körper ist der Handschuh der Seele, seine Sprache das Wort des Herzens.“

Kommunikationswerkzeuge

Nonverbale Kommunikation: Umgang mit der Zeit

- Wem widmen Sie wieviel Zeit?
- Wie verlässlich sind Sie im Einhalten von Terminen?
- Nehmen Sie sich Zeit für die Anliegen der MA?
- Sind Sie oft in Eile und gestresst?



Kommunikationswerkzeuge

Feedback geben und erhalten

- Feedbackkultur etablieren / regelmässig anwenden
- Vorleben, dass das Feedback der Mitarbeitenden ernstgenommen und in die Führungsaufgabe miteinbezogen wird
- Lob und Kritik anbringen (Mitarbeitende erfahren, dass sie «gesehen» werden)
- Als Führungskraft Feedback einfordern und damit umgehen können



Kommunikationswerkzeuge

Feedback geben und erhalten

Wichtigste Feedbackregeln:

Feedback geben:

- Konkret und klar
- Möglichst auf beobachtbares Verhalten bezogen
- Ich-Botschaften, wo sinnvoll



Kommunikationswerkzeuge

Feedback geben und erhalten

Feedback erhalten:

- Bereitschaft und Offenheit im Annehmen
- Aktives Zuhören
- Möglichst keine Verteidigung und Rechtfertigung
- Danken



Kommunikationswerkzeuge

Aktiv zuhören

Hat zu tun mit:

- Persönlicher Haltung / Bereitschaft / Interesse / Empathie
- Zugewandtheit
- Wenn nötig, nachfragen



Kommunikationswerkzeuge



Kommunikationswerkzeuge

Seien Sie sich bewusst, dass:

- wir beim Kommunizieren interpretieren
- unsere Wahrnehmung subjektiv ist
- Kommunikation immer einen Sach- und einen Beziehungsaspekt hat



Kommunikationswerkzeuge

Zusammenfassung der besprochenen Werkzeuge:

- Körpersprache bewusst einsetzen
- Bewusst mit Zeit / Abmachungen / Terminen umgehen
- Feedback geben und einholen
- Aktiv Zuhören
- Bewusstsein darüber, dass
 - wir beim Kommunizieren interpretieren
 - unsere Wahrnehmung subjektiv ist
 - Kommunikation immer einen Sach- und Beziehungsaspekt hat



Murmeln zu zweit

Diese 2 Punkte setze ich in der Personalführung um?



Herzlichen Dank
für Ihr Interesse