

# Finden und Führen- Erfolgreiche Kommunikation im Praxisalltag

Miteinander umgehen - auskommen - vorankommen



# Ihre Referentin stellt sich vor

## Qualifikation



Trainerin und Beraterin

- Lizenzierte Kommunikationstrainerin und Beraterin mit zusätzlichem Schwerpunkt Teamentwicklung, Ausbildung am Institut für Kommunikationspsychologie, Professor Dr. Friedemann Schulz von Thun
- Systemischer Personal-Coach IHK
- Fachberaterin für Burnout- Prävention und Stressmanagement
- NLP-Practitioner (DVNLP)
- Qualitätsmanagementbeauftragte (TÜV Nord)
- Medizinische Fachangestellte

# Die Rolle der Führungskraft



Bildquelle: Fotolia: 6665436

- Welche Erwartungen haben Ihre Mitarbeiter an Sie als Führungskraft?
- Was macht Sie als Führungskraft vielleicht herausragend beziehungsweise einzigartig?
- Was wollen Sie mit Ihrer Führung bei den Menschen erreichen?

# Erfolgreiches Kommunizieren beginnt im Kopf



Bildquelle: Fotolia: 9535966

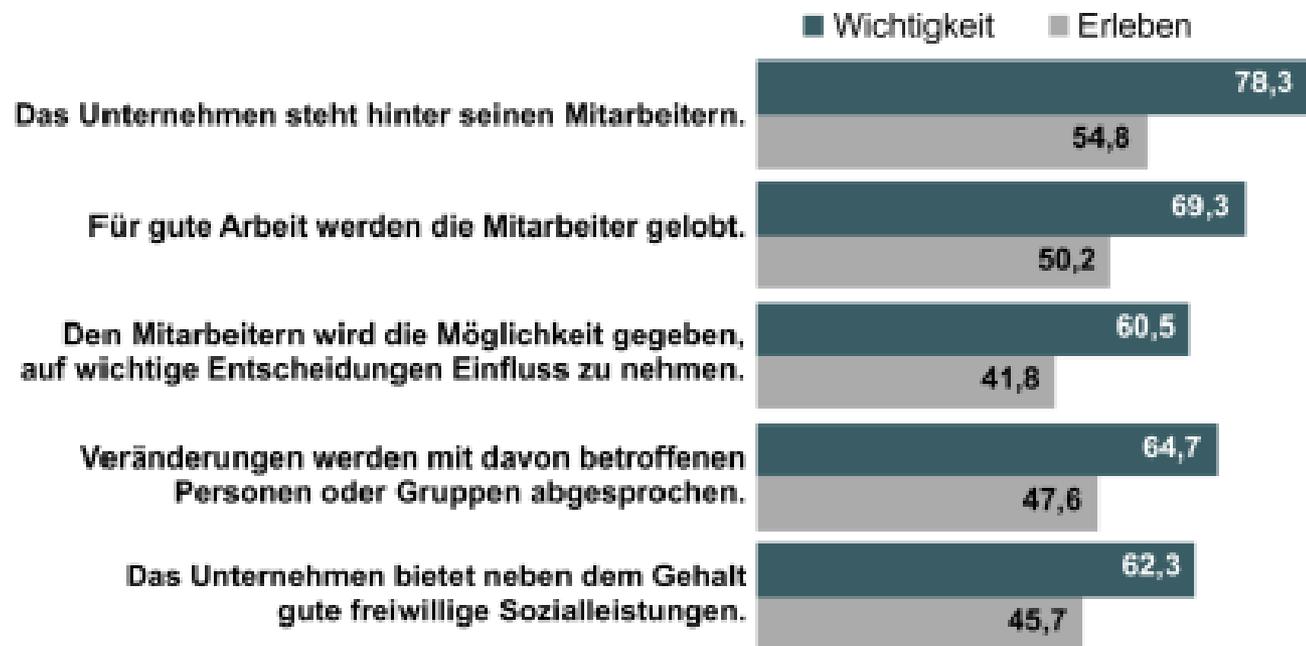
## Kommunikationsverstärker

- Der erste **Eindruck**
- Aktives **Zuhören**
- Die „**Nonverbale Kommunikation**“
- **Erfolgssperren** erkennen und beseitigen.
- Sie sind **Repräsentant** und hörbare Visitenkarte Ihres Unternehmens.
- Jeder **Sieg** erzeugt neuen **Krieg**
- **Positive Formulierungen** und ihre Wirkung.
- **Empathie** und **Wertschätzung** als Grundkompetenz

# Wunsch und Wirklichkeit

## Wunsch und Wirklichkeit

Abbildung 1: Anteil der Befragten zur Wichtigkeit und zum Erleben besonders relevanter Aspekte von Unternehmenskultur



Anteil der Befragten in Prozent, die das Statement als wichtig beurteilen im Vergleich zum häufig erlebten Arbeitsalltag

Quelle: Wissenschaftliches Institut der AOK (WidO)

© WidO 2016

# Unsere Team-Thesen in der Praxis



Bildquelle: Fotolia: 99592932

- Wir klären unsere Konflikte offen und respektvoll
- Teamleitung und Mitarbeiter treffen klare Absprachen
- Verbindlichkeit im Team schafft Vertrauen
- Wir akzeptieren Andersartigkeit
- Wir gleichen im Team Schwächen durch Stärken aus und unterstützen uns gegenseitig

# Das Herzstück unseres Teams



Bildrechte: Fotolia 24028977

Unser Leitbild

Unsere Bedürfnisse

Unsere Werte

Unsere Team-Thesen

Unsere Visionen

Unsere Mission

Unsere Ziele

# Was motiviert MitarbeiterInnen wirklich?



Bildrechte Fotolia: 72'092167

- Fordern und Fördern
- Feedback geben
- Eine gute Informationspolitik
- Wertschätzung und Respekt
- Geld
- Arbeitsbedingungen
- Work-Life-Balance
- Prima Klima

# Gehen Sie einmal neue Wege

## 4 Mitarbeiter

### Wohlfühlfaktor

Arbeitsatmosphäre	4,75	★★★★★
Vorgesetztenverhalten	4,75	★★★★★
Kollegenzusammenhalt	4,75	★★★★★
Interessante Aufgaben	4,75	★★★★★
Kommunikation	4,75	★★★★★
Arbeitsbedingungen	5,00	★★★★★
Umwelt- / Sozialbewusstsein	4,75	★★★★★
Work-Life-Balance	5,00	★★★★★

### Karrierefaktor

Gleichberechtigung	5,00	★★★★★
Umgang mit älteren Kollegen	5,00	★★★★★
Karriere / Weiterbildung	5,00	★★★★★
Gehalt / Sozialleistungen	4,67	★★★★☆
Image	5,00	★★★★★

4,87

★★★★★  
MITARBEITER

100%

WEITEREMPFEHLUNG  
MITARBEITER

# Standardfragen im Bewerbungsgespräch I



Bildrechte: Fotolia 87366468

- Wir möchten Sie kennenlernen, erzählen Sie uns etwas über sich.....
- Warum bewerben Sie sich und warum bei uns?
- Warum sind Sie der richtige neue Mitarbeiter für uns?
- Wie können Sie Beruf und Familie mit einander vereinbaren?
- Warum sollten wir Sie einstellen?
- Welche Interessen, Hobbys haben Sie?

# Standardfragen im Bewerbungsgespräch II



Bildrechte: Fotolia 87366468

- Was würden Sie an Ihrem jetzigen Arbeitsplatz verändern, was nicht?
- Was sind Ihre Stärken, was sind Ihre Schwächen?
- Was schätzen Sie generell an anderen Menschen, was nicht?
- Was fällt Ihnen leicht?
- Welche Aufgaben geben Ihnen Energie?
- Was würde Ihr Exchef/Kollege/Mitarbeiter/ Bester Freund sagen, wenn ich ihn nach Ihren Stärken frage?

# Standardfragen im Bewerbungsgespräch III

- Was reizt Sie an der neuen Aufgabe?
- Was hat Ihnen bisher an Ihrer Aufgabe/ Position gefallen, was missfallen, und warum?
- Was glauben Sie, ist bei uns anders?
- Wie stellen Sie sich Ihre Tätigkeit bei uns vor?
- Auf welche beruflichen Leistungen und Erfolge sind Sie besonders stolz?



Bildrechte: Fotolia 87366468

# Das heißt: Steuern Sie Ihre eigenen Gedanken

Übernehmen Sie Verantwortung für Ihre Kommunikation.

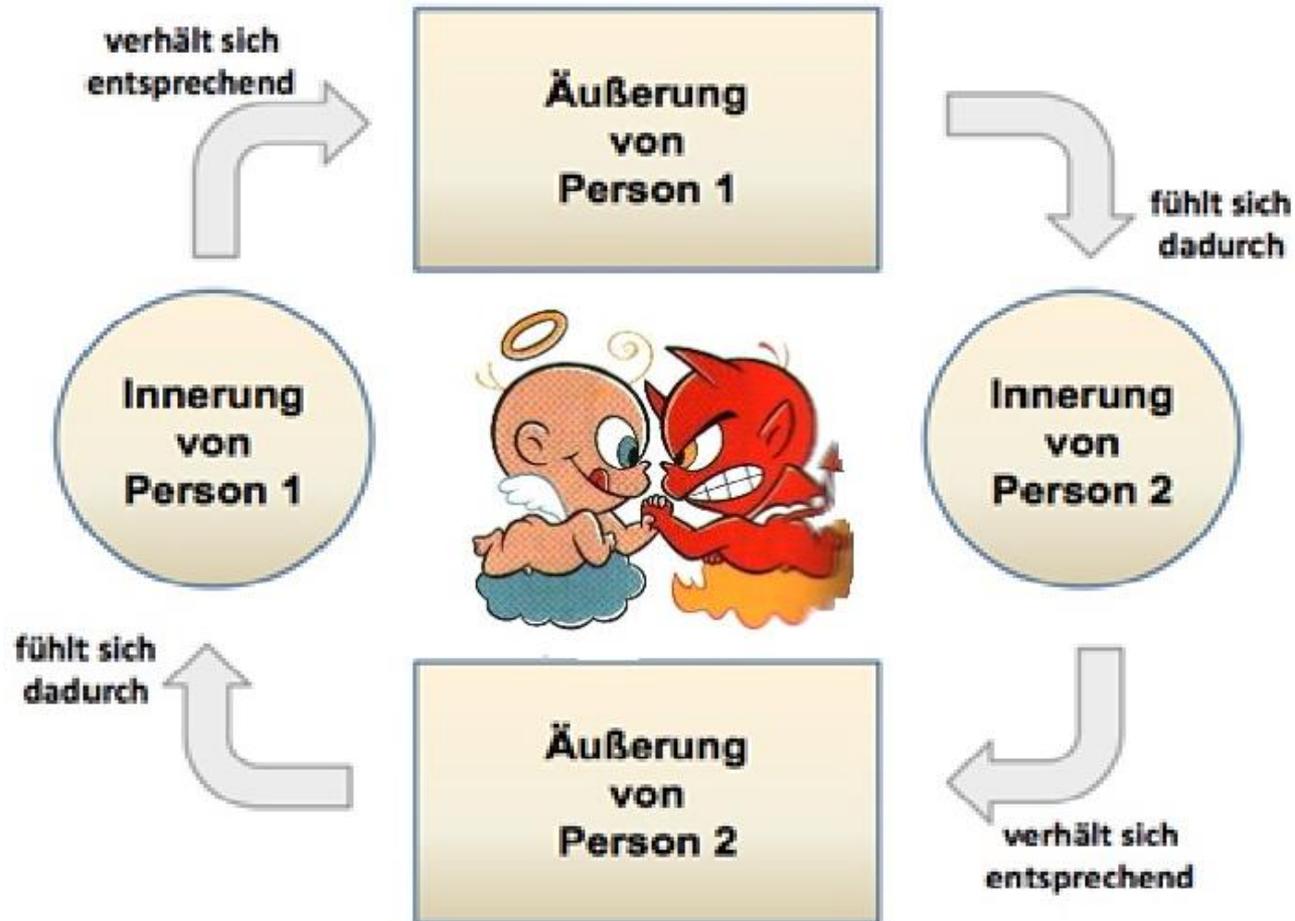
Aufbruch zum Perspektivenwechsel, ich kann andere nicht ändern sondern nur mich selbst!



Bildrechte: Fotolia 13048108

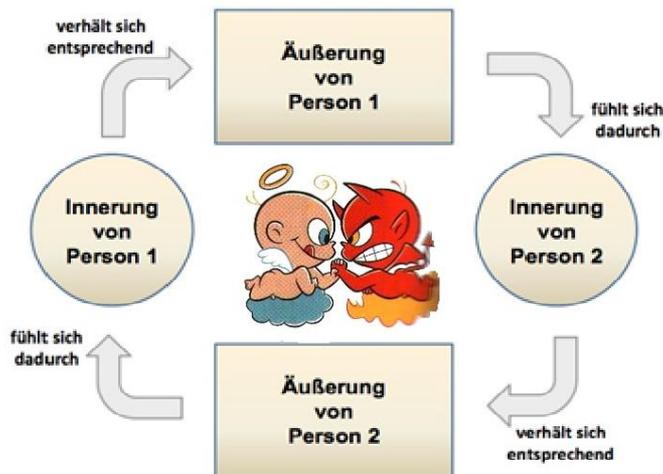
- Jammern Sie nicht! → Seien Sie positiv!
- Seien Sie Teil der Lösung statt Teil des Problems!
- Nur Sie selbst haben Einfluss auf Ihre Gedanken!

# Das Teufelskreismodell



Quelle: Teufelskreismodell Professor F. Schulz von Thun

# Teufelskreis der Beziehungsdynamik



## Es gibt 4 Ausstiegsstrategien

- Empathischer Ausstieg  
Der Perspektivenwechsel
- Refraimer Ausstieg  
Dasselbe Verhalten mit einer anderen  
Brille wahrnehmen
- Emotionaler Ausstieg  
Wie ich mich verhalte, hängt nur von mir ab
- Aktionaler Ausstieg  
Mal eine andere Aktion wählen

# Wie entsteht ein Konflikt? Im Sog der Ereignisse



Bildrechte: Fotolia 64458021

- Rollenkonflikt
- Verteilungskonflikt
- Machtkonflikt
- Zuständigkeitskonflikt
- Regelungskonflikt
- Loyalitätskonflikt
- Zielkonflikt
- Maßnahmenkonflikt
- Bewertungskonflikt
- Meinungskonflikt
- Einstellungskonflikt
- Beziehungskonflikt
- Kommunikationskonflikt

**Aktueller Konflikt – Gruppenkonflikt - Persönlicher Konflikt**

# Durch Team-Entwicklung erhalten Sie motivierte und zufriedenen Mitarbeiter



Bildquelle: Fotolia: 122800658

**Forming**

**Storming**

**Norming**

**Performing**

**Re-Forming**

# Sinn und Zweck des Workshops:



Bildrechte: Fotolia 1186301

Im Sinne eines gemeinsamen **Boxenstopps** eine **Zwischenbilanz** der bisherigen **Zusammenarbeit** innerhalb des Teams zu ziehen und darauf aufbauend Perspektiven und Vorgehensweisen für die Zukunft zu klären.

# Viel Erfolg



wünscht Ihnen

Verena Billerbeck

Kommunikationstrainerin und  
Beraterin im Gesundheitswesen

Verena Billerbeck GmbH  
Prinzenstraße 3  
30159 Hannover

Telefon 0511. 270 75 75  
Handy 0174. 64 54 160

