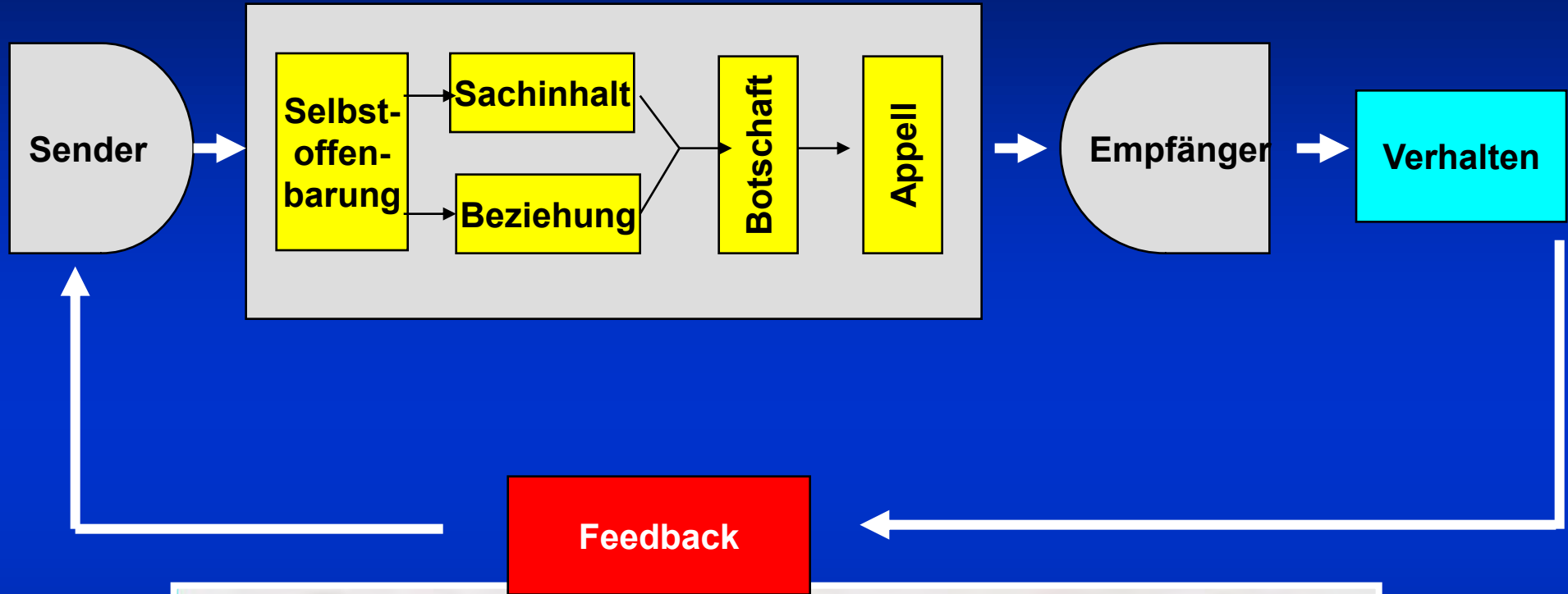


Inhalt

- 1 Kommunikationsmodell
- 2 Konflikte
- 3 Körpersprache

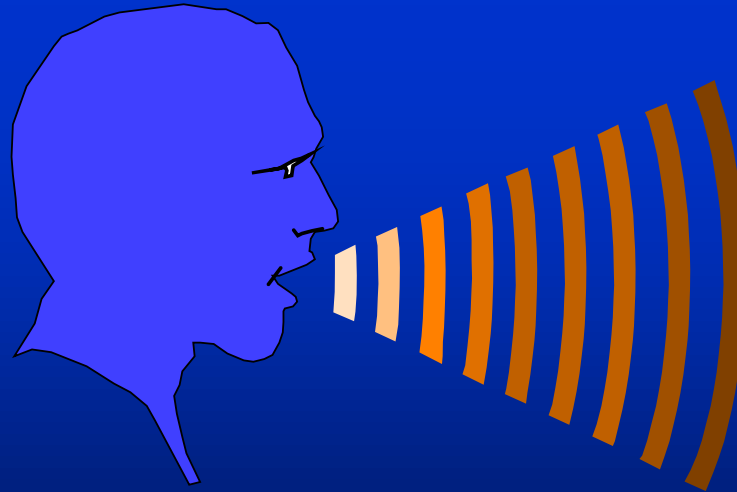


Das Grundmodell der einseitigen Kommunikation



Ziele und Vorgehen des „Senders“

- .Aufmerksamkeit erregen
- .Verständnis erzielen
- .Zustimmung erreichen
- .Zustimmung beibehalten
- .Einstellungsänderungen äußern
- .Einstellungswandel auslösen



Rückmeldungen können unterschiedlichste Ausprägung haben :

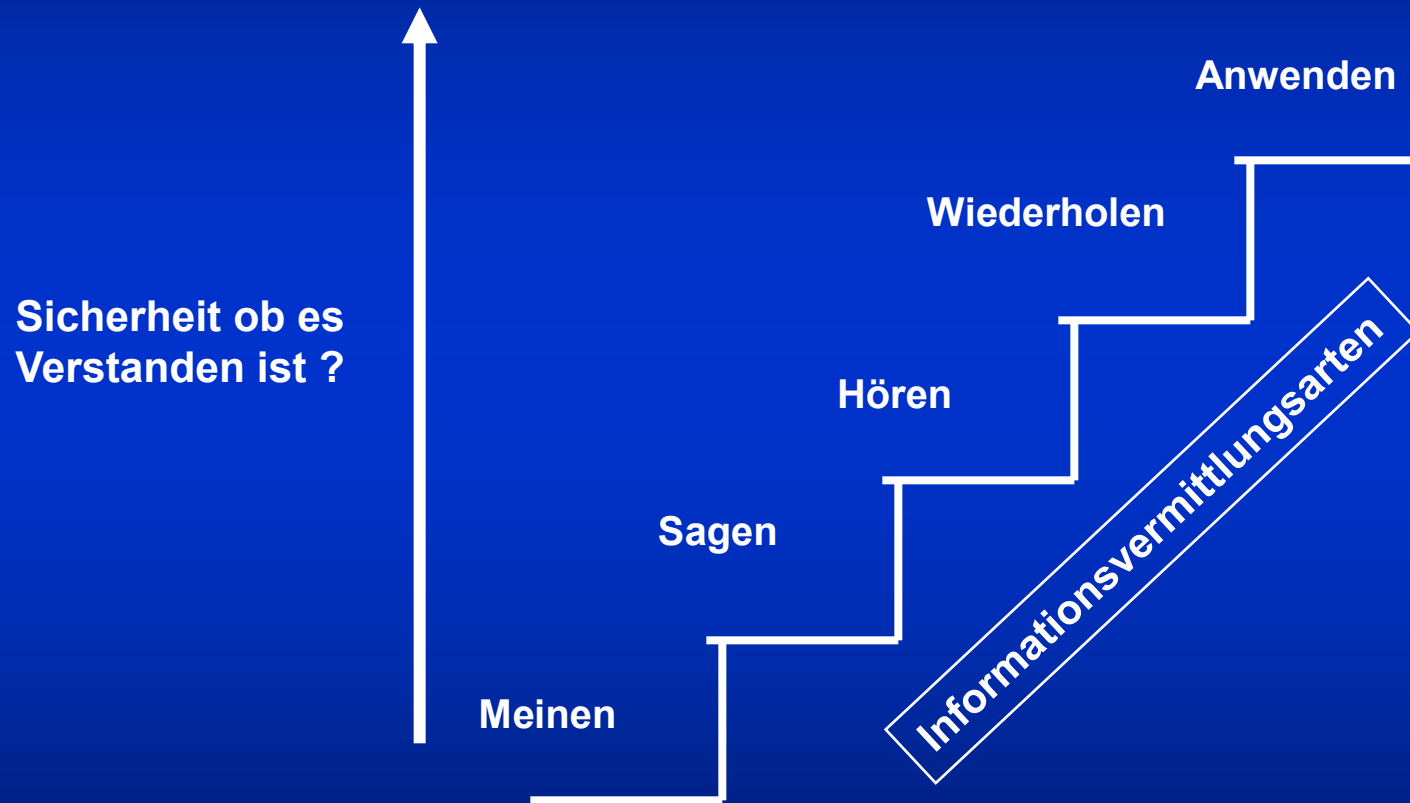
- ☐ Sinngemäße Wiederholung der Information
- ☐ Kritik
- ☐ Anerkennung

Sie haben demnach folgende Funktionen :

- ☐ Bestätigung, dass die Information richtig verstanden wurde
- ☐ Information darüber woran man ist.
- ☐ Verbesserung des Verhalten nur offene Kritik
- ☐ Motivation durch Anerkennung
- ☐ Gestaltung der Beziehung durch erhöhtes Selbstvertrauen

Bei Rückmeldungen ist folgendes zu beachten:

- ☐ Die Rückmeldung sollte “ursachennah” erfolgen.
- ☐ Sie sollte einen Sachverhalt beschreiben und nicht werten.
- ☐ Sie sollte nicht nur dann erfolgen, wenn Pannen und Fehler auftreten, sondern auch dann, wenn gute Leistung gebracht und hoher persönlicher Einsatz gezeigt wurde.
- ☐ Sie sollte nicht den anderen analysieren, sondern persönliche Wahrnehmungen und Gefühle vermitteln.
- ☐ Sie sollte umkehrbar sein im Sinne von gleichberechtigten Kommunikationspartnern.
- ☐ Sie sollte eigene Meinungen widerspiegeln und nicht “unumstößliche Wahrheiten” (frei von Killerphrasen sein)



Unternehmensinternes Informationssystem

formales

informales

Bautagebuch-Tagesbericht

Bauzettel: 323

Bayerische Rückversicherung
Bürohaus Unterföhringer Park

Kosten-Nr.: 9105757

HEILIT+WOERNER BAU + AG

Wochentag: Freitag, Dat.: 19.05.2000

Arbeitsstelle	Uhr	Sub	Arbeits- zeit	Sub	Arbeits- zeit	1. Schicht von 7 ⁰⁰ bis 12 ⁰⁰ Uhr	2. Schicht von 13 ⁰⁰ bis 18 ⁰⁰ Uhr
Tech.	7	7	Aufsicht	8	10	Wohnung legen	
Angestellte			Misch-Personal	1	17	7 ⁰⁰ Uhr 8 ⁰⁰ Uhr	17 ⁰⁰ Uhr 15 ⁰⁰ Uhr
Postkassen	3		Facharbeiter	2	20	max 8 ⁰⁰ °C	max 14 ⁰⁰ °C
			Facharbeiter	3	30	m Uhr	m Uhr
Zusammen	10	7	Zusammen	8	200	m Uhr	m Uhr
Insgesamt	17		Insgesamt	20			

Wohnungsbau (bogen: Ende, Umfang, Ort, Baufortschritt, erreicht, Nachbarn, etc.)

Kern A:

2. OG: Bewehrung: Stützen: Bewehrungsarbeiten an den Umkleen S-PA23N1, S-PA23N1, S-PA24N1 und S-PA26N1 im Unt. 2

ZG: Schalung: Boden: Schalungsboden am Boden im Unt. 4

EG / ZG: Gerüst: Einbau von Regal-Modulen im Unt. 1

Kern B:

1. OG: Beton: Decke: betoniert im Bereich A9 - A13 / B0 - B3

EG / ZG: Beton: Stützen: Umkleen S-PA24N1, S-PA24N1, S-PA24N1, S-PA24N1

1. OG / ZG: Beton: Treppen: betoniert vom 1. OG zum ZG

EG / ZG: Gerüst: Aufgestellt im Unt. 1, Unt. 2 und Unt. 4

Kern C:

4. OG: Beton: Decke: betoniert über dem Kern

3. OG: Schalung: Attika: Schalung an der Attika am nördlichen, östlichen und westlichen Rand des Kerns

EG: Beton: Attika: Bewehrungsarbeiten an der Attika am nördlichen, östlichen und westlichen Rand des Kerns

Beton: Brüstung: betoniert im Bereich K-1 B17 - B19

Kern D:

2. OG: Beton: Decke: betoniert im Unt. 1 und über dem Kern

3. OG: Bewehrung: Wände: Bewehrungsarbeiten an den Wänden W-D2.1 und W-D2.2 im Unt. 2 und an den Wänden W-D4.1 und W-D4.2 im Unt. 4

Heizung: Wände: Regelmäßig eingebaut in die Wände W-D2.1 und W-D2.2 im Unt. 2 und in die Wände W-D4.1 und W-D4.2 im Unt. 4

Beton: Wände: Wände W-D4.1 und W-D4.2 betoniert im Unt. 4

Kanalarbeiten im Norden des Kern B

Ausschalen der Unt. 2 und Unt. 3, Kern D

Bewehrung der Stützwände an der Einfahrtstampe zur Tiefgarage

Schal- und Bewehrungsarbeiten an der Schlagdecke unter dem Unt. 4, Kern C

BEZÜGLICHES (Anordnung, Abnahme, Unfall)

ZEICHNUNGEN (Eingänge, Bemerkungen)

Beispiel: Beibehalten, Unterbrechung, Einstellung, Besuche, etc.

Der Dachwasserablauf bei der schrägen Decke unter dem Unt. 4 Kern C kann nicht gemäß Plan mit einem Durchmesser DN 100 eingebaut werden

Nach Rücksprache mit Herrn Sturm SPP am Freitag Abend soll ein Dachwasserablauf mit einem Durchmesser von DN 70 eingebaut werden. Daraus ergibt sich ein verzögerter Betoniertermin, da die geänderten Materialien erst am Montag, den 22.05.00 angeliefert und eingebaut werden können

GROSSGERÄTE (Zahl, Art, Zu- u. Abgang)

BAUSTOFFE (Zu- u. Abgang)

4 Fahrschere 1 Bagger

1 Mischmaschine 1 Glattradwalze

16 Turmdrehkrane 1 Stemmbojen

1 Radler 2 LKW

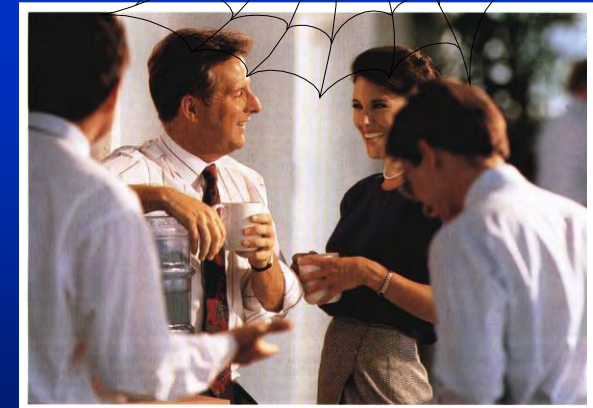
Für den Auftraggeber

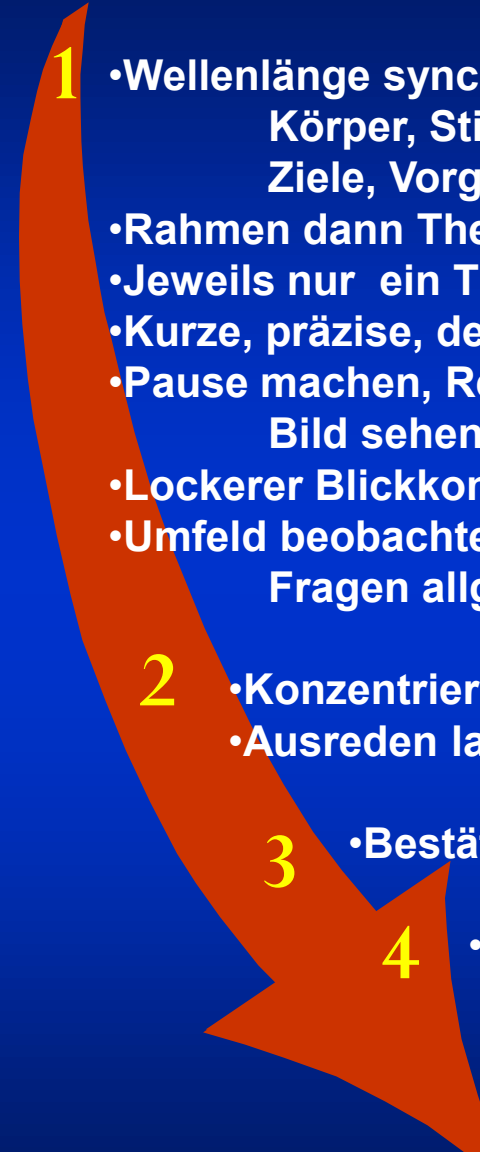
Für den Auftragnehmer

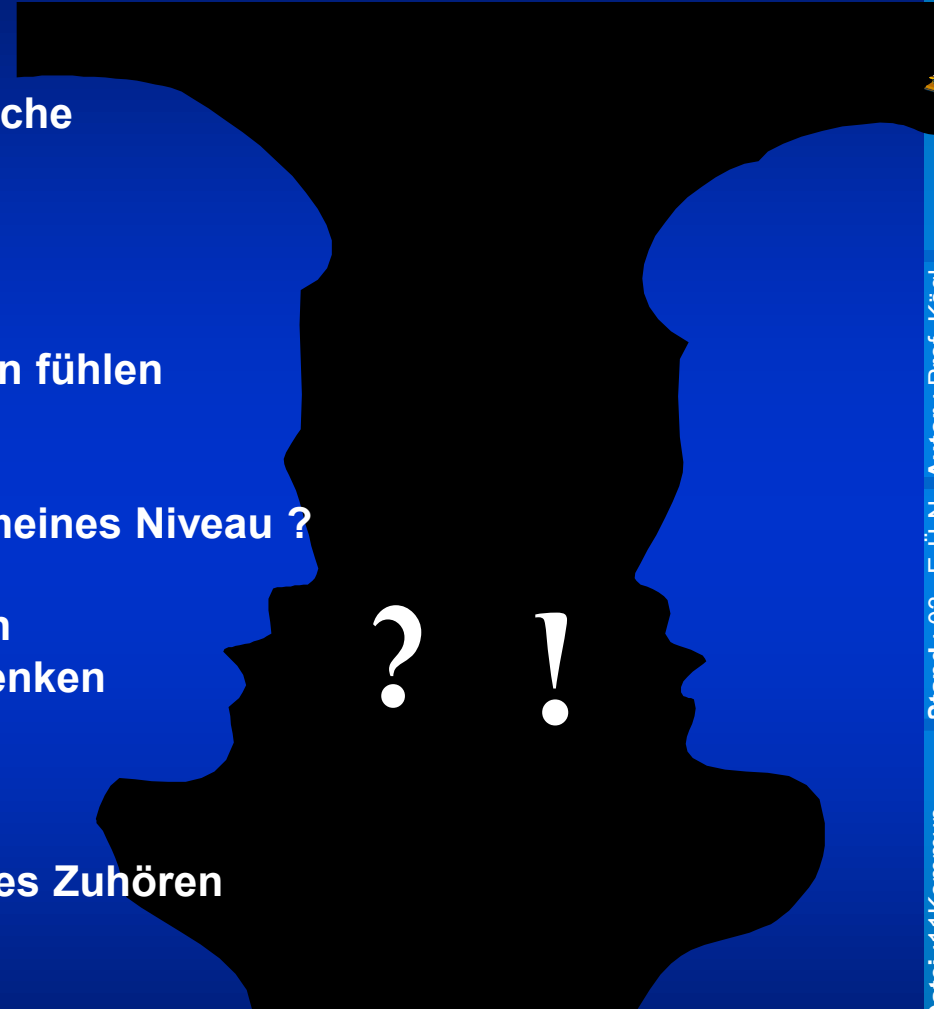
Formale Informationssysteme regeln

- ☐ wer
- ☐ mit wem
- ☐ über welchen Sachverhalt
- ☐ wann
- ☐ auf welchem Wege
- ☐ in welcher Form

kommunizieren soll,
kann und darf.



- 
- 1**
 - Wellenlänge synchronisieren
Körper, Stimme, Atem, Sprache
Ziele, Vorgehensweise, Themenbereiche
 - Rahmen dann Thema
 - Jeweils nur ein Thema
 - Kurze, präzise, deutliche Fragen
 - Pause machen, Reaktion beobachten
Bild sehen, Antwort suchen, Situation fühlen
 - Lockerer Blickkontakt
 - Umfeld beobachten
Fragen allgemeines Interesse, allgemeines Niveau ?
 - 2**
 - Konzentriert zuhören, Notizen machen
 - Ausreden lassen, angepaßt schnell denken
 - 3**
 - Bestätigend verhalten
 - 4**
 - Verständnis prüfen - aktives Zuhören





**Wer hat hier
welche**

- Rolle
- Eigenschaften
- Profil ?

Kommunikation Grundlagen mit BR-ALPHA



Video

H741: „Tower, geben Sie mir einen kurzen Zeit-Check!“
Tower: „Es ist Dienstag, Sir.“

Tower: „RFG 312, fliegen Sie direkt nach Olno VOR. Brauchen Sie einen Radar-Vektor?“

Pilot: „Nein, es geht auch so, wir können das VOR schon empfangen. Es liegt genau in der Richtung, wo der Mond steht.“

Tower: „Ja, aber den haben wir nicht auf dem Radarschirm.“

Pilot: „Condor 471, gibt's hier keinen Follow-me?“

Tower: „Negativ, sehen Sie mal zu, wie Sie allein zum Gate 10 kommen.“

Pilot: „Boden, XY-Linie 195, erbitte Starterlaubnis.“

Tower: „Entschuldigung, XY-Linie 195, wir haben Ihren Flugplan nicht. Wohin fliegen Sie?“

Pilot: „Wie jeden Montag nach Leipzig.“

Tower: „Aber wir haben heute Dienstag!“

Pilot: „Was? Am Dienstag haben wir doch frei!“

Tower: „Sie haben Verkehr auf 10 Uhr, 6 Meilen!“

Pilot: „Geben Sie uns einen anderen Hinweis, wir haben nur Digitaluhren!“

Tower: „Haben Sie genügend Tankfüllung oder nicht?“

Pilot: „Ja.“

Tower: „Was ja?“

Pilot: „Ja, Sir!“

Tower: „Höhe und Position?“

Pilot: „Also ich bin 1,80 m und sitze ganz vorne links.“

Pilot: „Frankfurt Information, hier Delta Bravo Zulu. Wir sind jetzt über Dinkelsbühl in Flugfläche 95.“

Tower: „Sie sollten doch München Information rufen!“

Pilot: „Ja, weiß ich, aber bei Ihnen gefällt mir das Programm besser.“

Pilot: „FLX 30, Kontrollraum, bitte kommen, wir haben nur noch wenige Liter Treibstoff. Erbitte Anweisungen!“

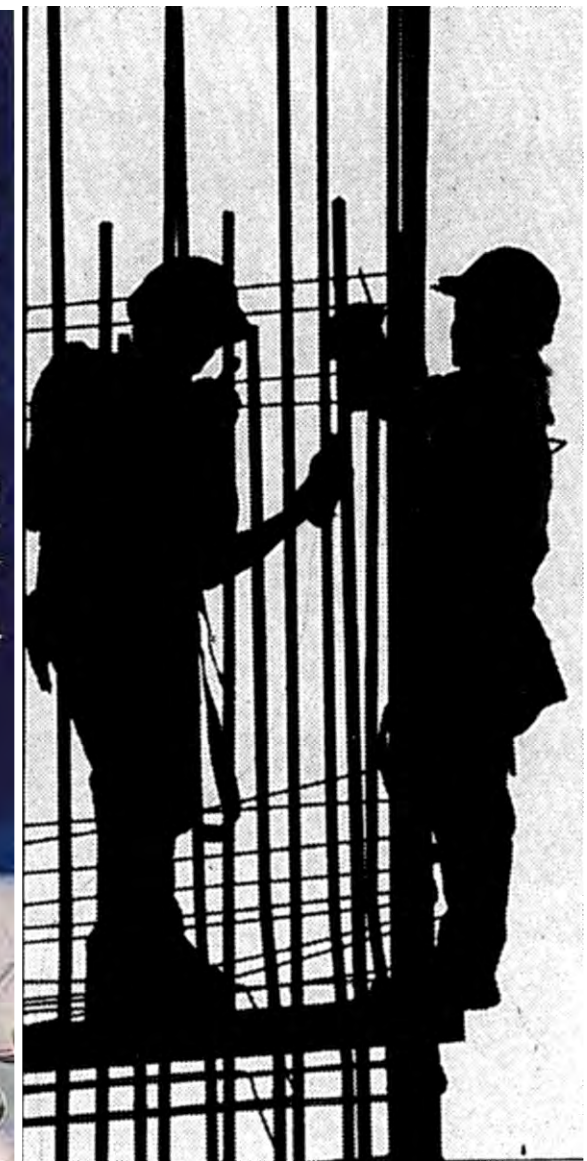
Kontrollraum: „Bitte geben Sie uns Ihre Position an, wir haben Sie nicht auf unserem Radarschirm...!“

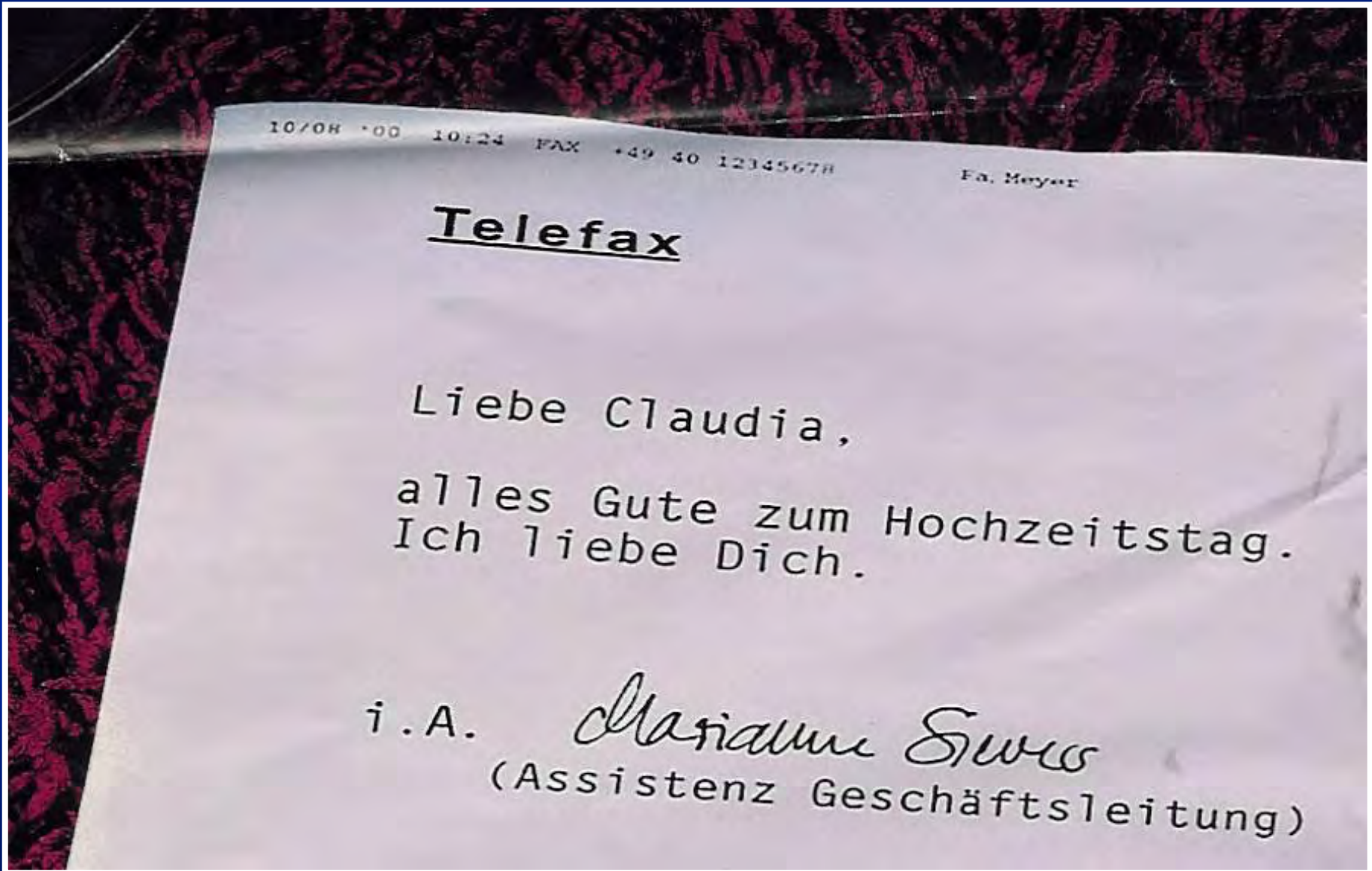
Pilot: „Wir stehen auf der Landebahn 2 und möchten wissen, wann der Tankwagen kommt!“

Tower: „Flamingo 019, haben Sie einen ‚Springbock‘ in Sichtweite, 12 Uhr fünf Meilen kreuzend von links nach rechts?“

Pilot: „Wenn Sie die 737 meinen...?“

Tower: „Ja, genau!“







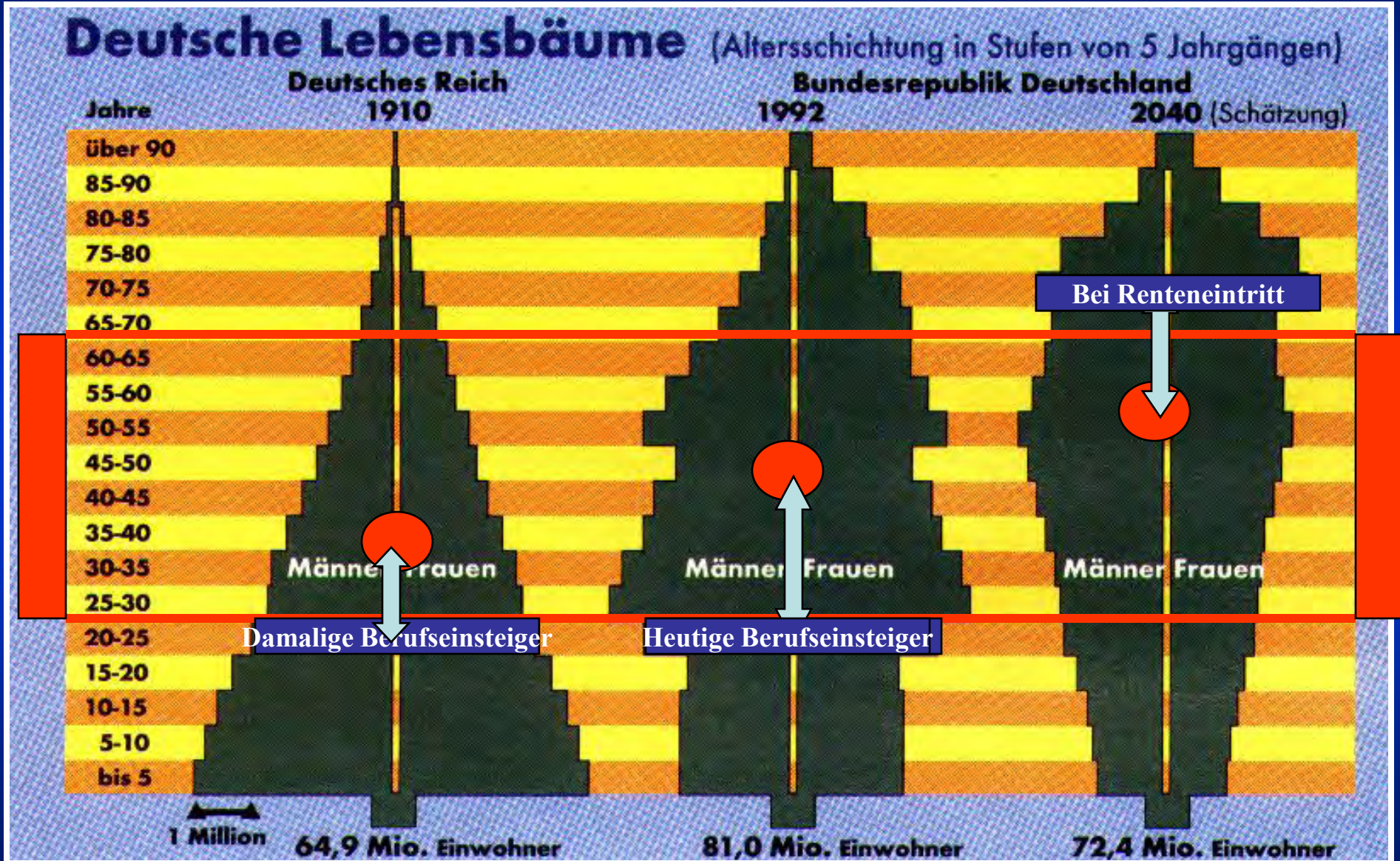
Konflikte kündigen sich stets körpersprachlich an.
Nur wer sie erkennt kann ihnen begegnen.

Welche Gesprächsarten sind die schwierigsten ?



Art des/der Gesprächspartner/s	Anzahl der Gesprächspartner	Gesprächsart	Gesprächsklima	Gesprächsziel
unternehmensintern	zwei	Planungsgespräch	Bericht erstattend	Arbeitsverteilung
unterstellte Mitarbeiter		Informationsgespräch	einseitig erkundend	Problemlösung
Kollegen gleichrangig		Konfliktgespräch	vorsichtig verbindlich	Absprache
Vorgesetzte		Verhandlungsgespräch	kooperativ	Vereinbarung
	drei bis fünf	Delegationsgespräch	eilig	Konfliktlösung
unternehmensextern		Fachgespräch	förmlich	Klärung
Lieferanten		Abnahmegespräch	direktiv	Terminabstimmung
Kunde		Kontrollgespräch	kontrovers	
Kollegen	über fünf	Beurteilungsgespräch	aggressiv	
Aufsicht		Vertragsgespräch		
Subunternehmen				
Nachbargewerke				

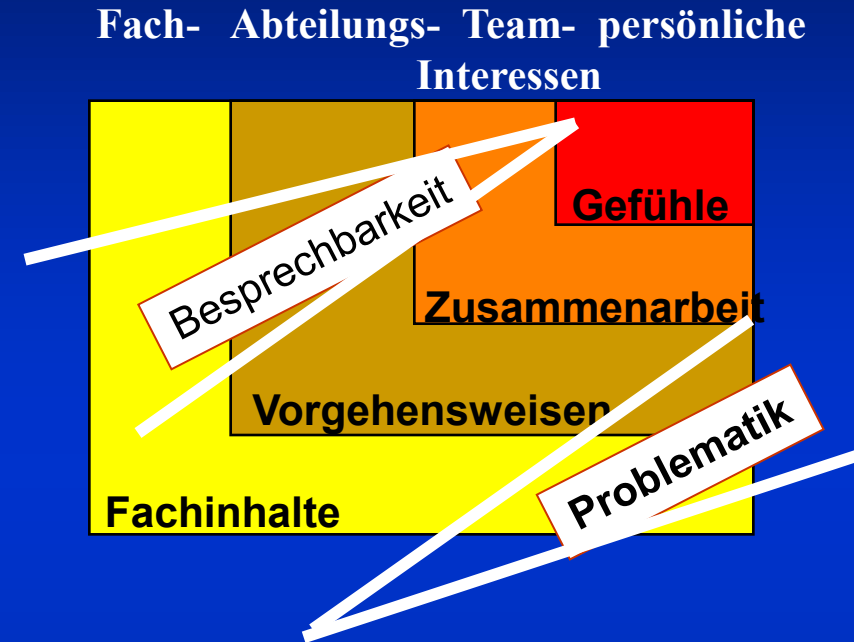
Abb. 40: Verschiedene Gesprächskategorien in morphologischer Zuordnung





**Es ist nicht bedenklich,
wenn es Konflikte gibt**

**Es ist bedenklich, wenn Konflikte
nicht ausgetragen werden**





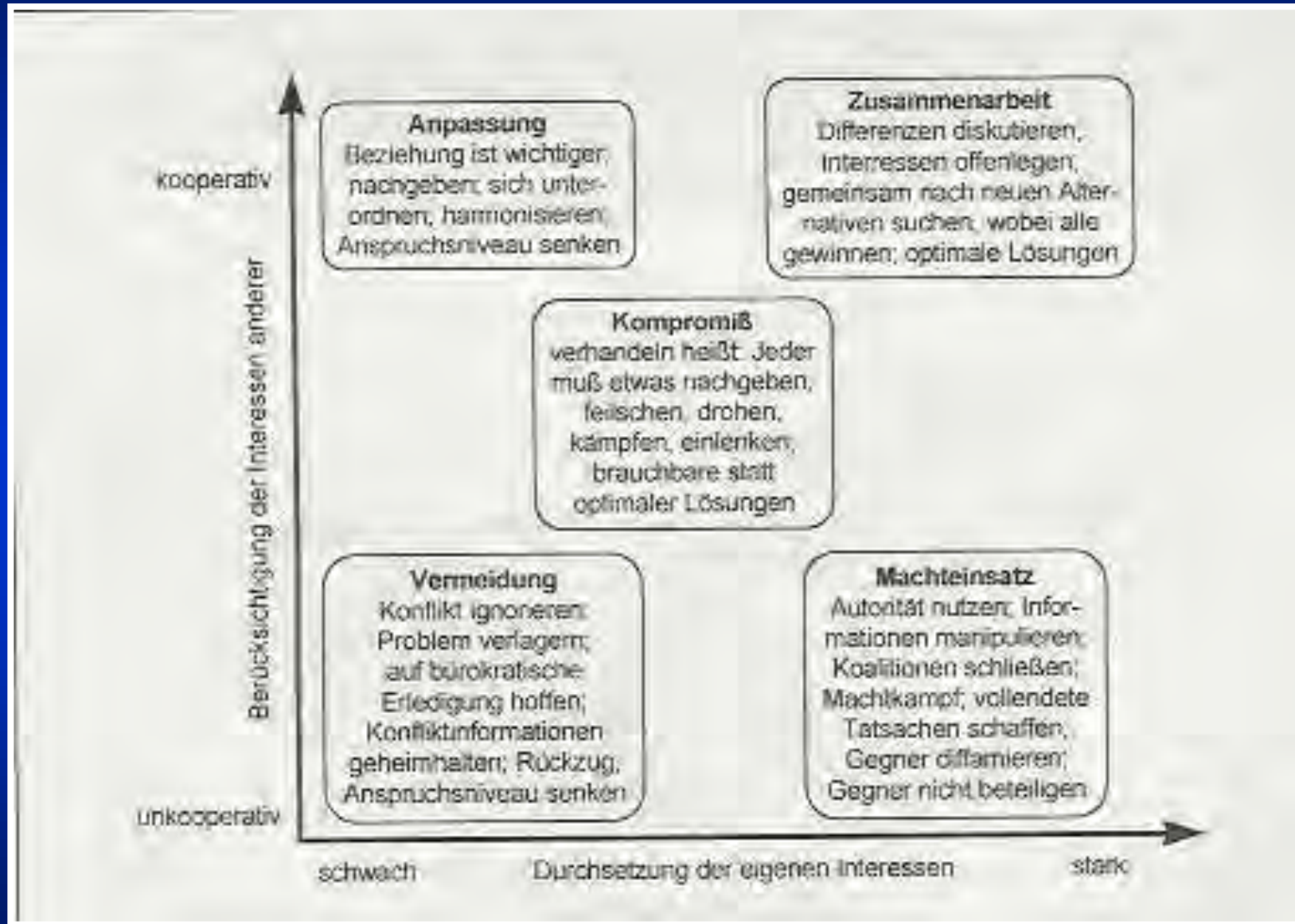
Sie haben zugesagt in einer Stunde einen Terminplan abzuliefern.

(Sorge um das eigene Ich)

Ihr Polier bittet Sie am Telefon sofort im ersten OG der Baustelle die Einbauteile abzunehmen damit betoniert werden kann.

(Sorge um den anderen)

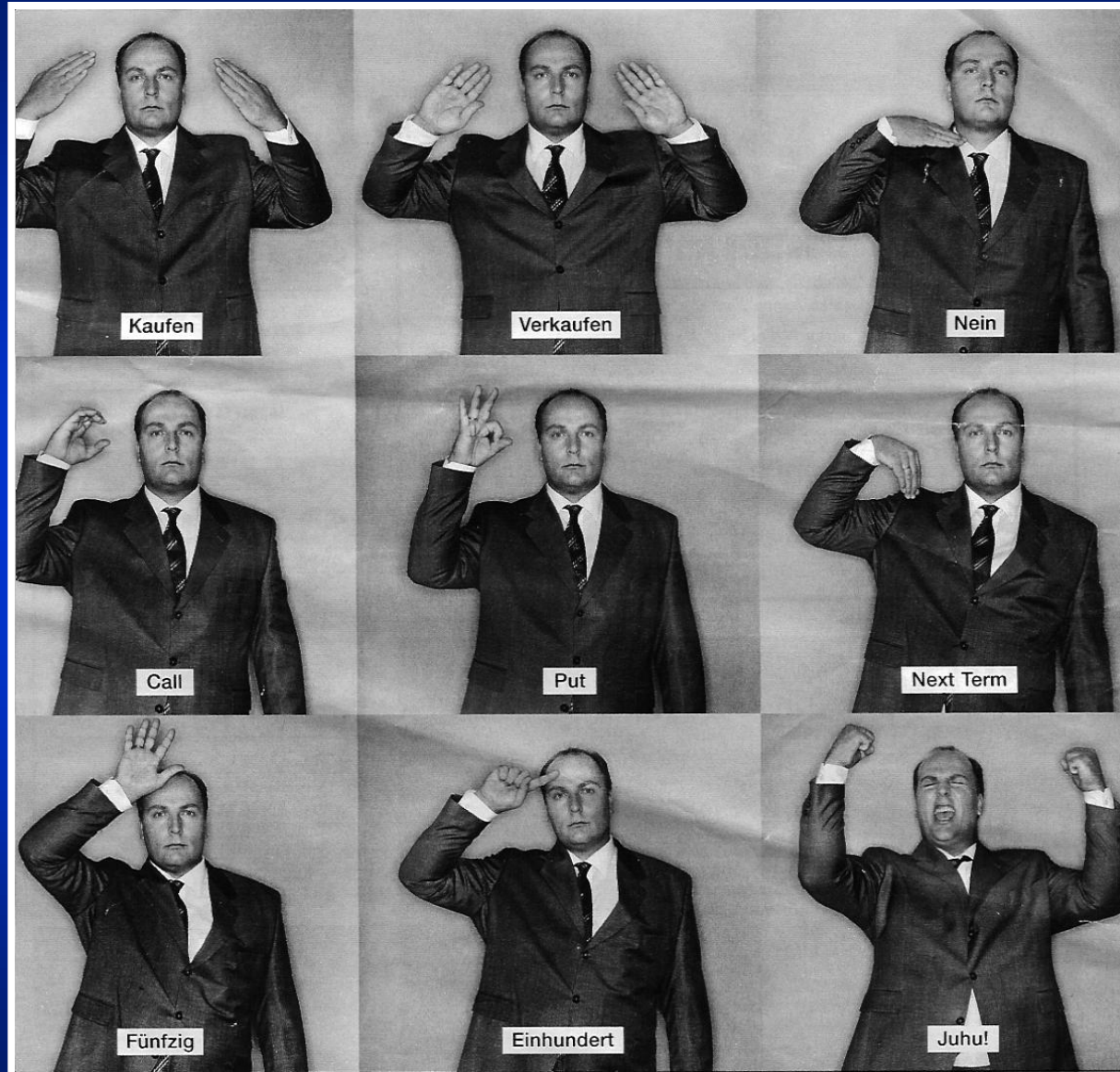
Welche Handlungsmöglichkeiten gibt es bei diesem Konflikt ?



Konflikte - Körpersprache



Körpersprache



Körpersprache die „eindeutig“ ist





Körpersprache des Angestellten im Tagesablauf analysiert von Samy Molcho

Körpersprache
Beispiele
-International
-Tierwelt
-Betrug
-Pokern



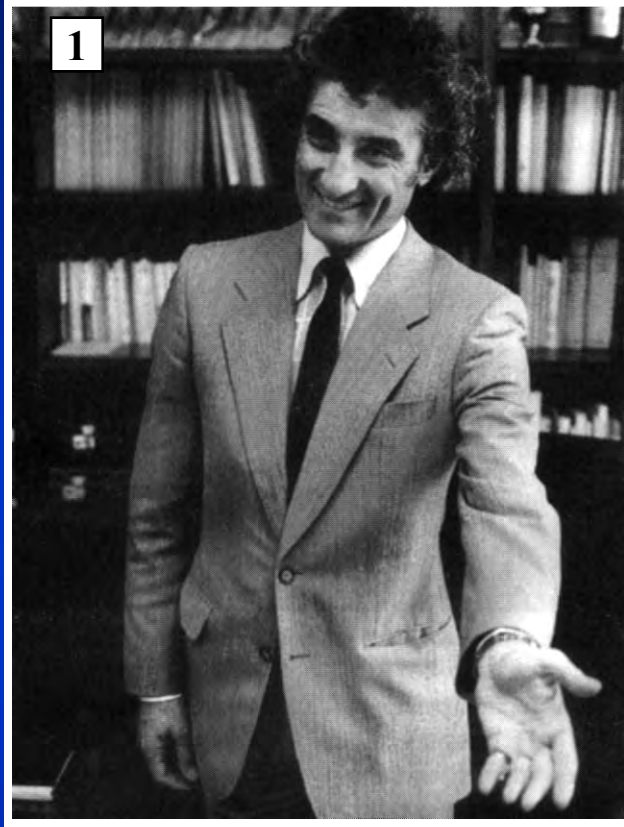
Video

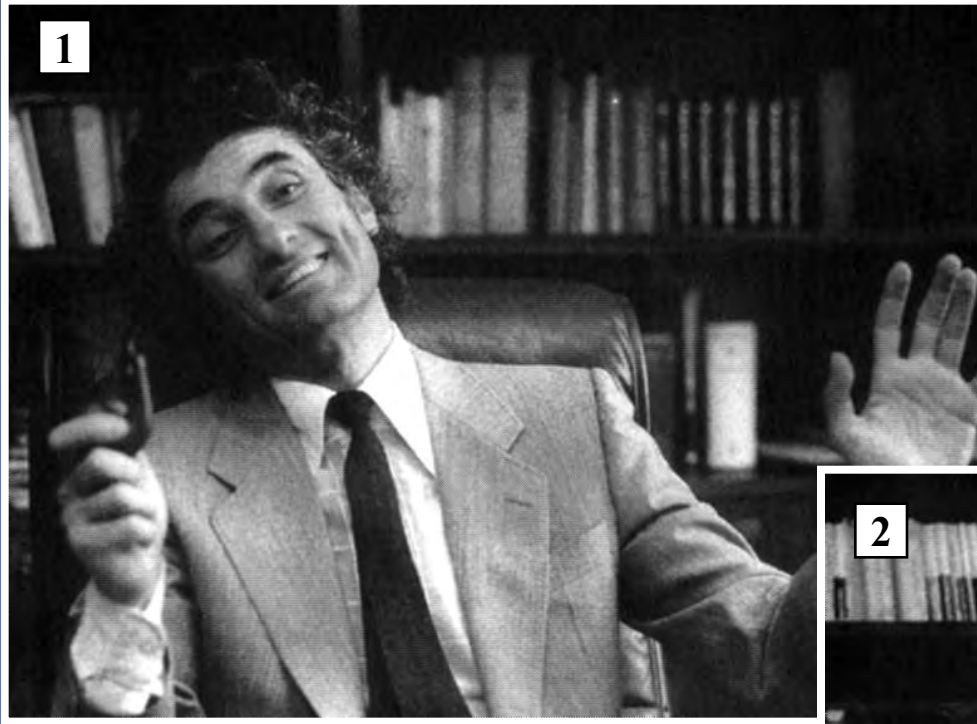


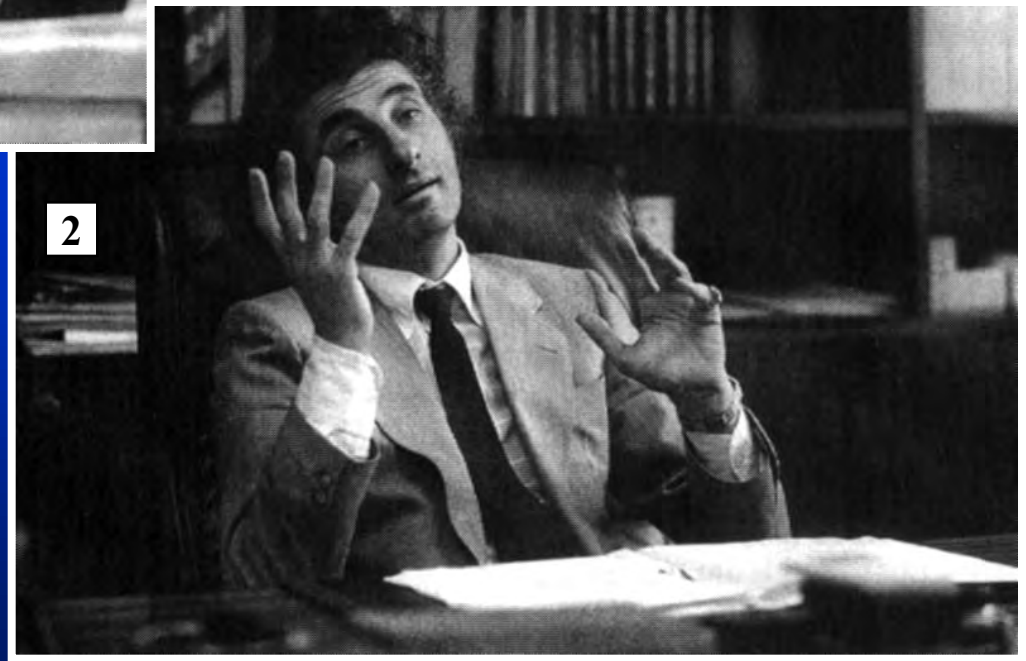


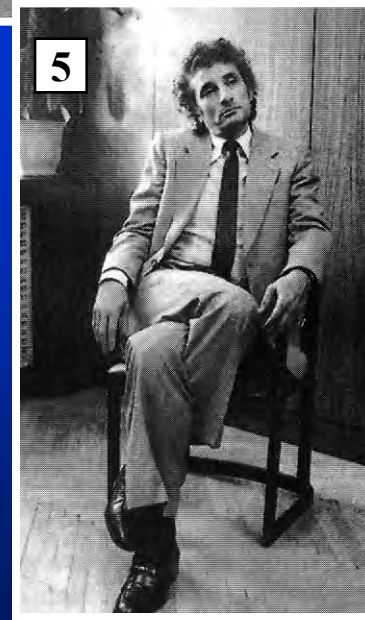
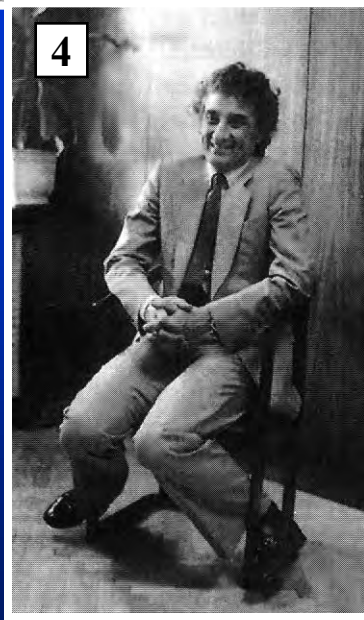
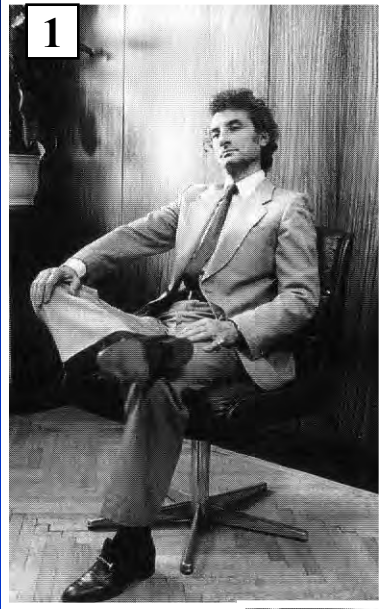












**Cargo-Lifter
Halle
360*220*100**

