



Moderne Verwaltung Lebenslanges Lernen
Erfahrungswissen Demografischer Wandel
Weiterbildung Unternehmenskultur
Interkulturelle Kompetenzen Gesundheitsmanagement

Titel der Präsentation

Weiterbildung zur Bewältigung des demografischen Wandels

Gefördert durch:



weiter bilden
Initiative für berufsbegleitende Bildung



Bundesministerium
für Arbeit und Soziales



EUROPÄISCHE UNION

„Lernende Verwaltung“ wird durch das Bundesministerium für Arbeit und Soziales und den Europäischen Sozialfonds gefördert.

Kommunikation – Schlüsselqualifikation in der öffentlichen Verwaltung

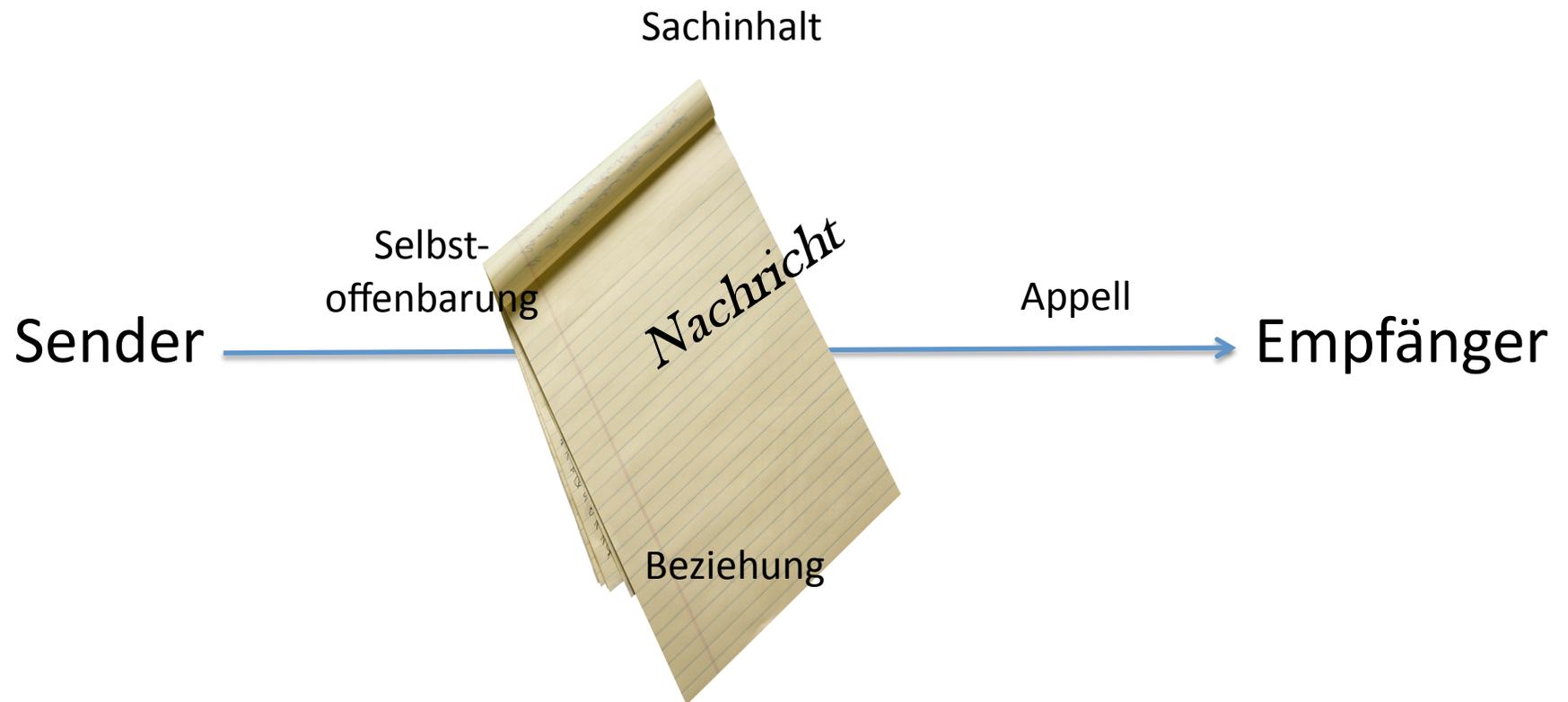
- Die Ursache aller Konflikte zwischen mir und den Menschen ist,

dass ich nicht sage, was ich meine,

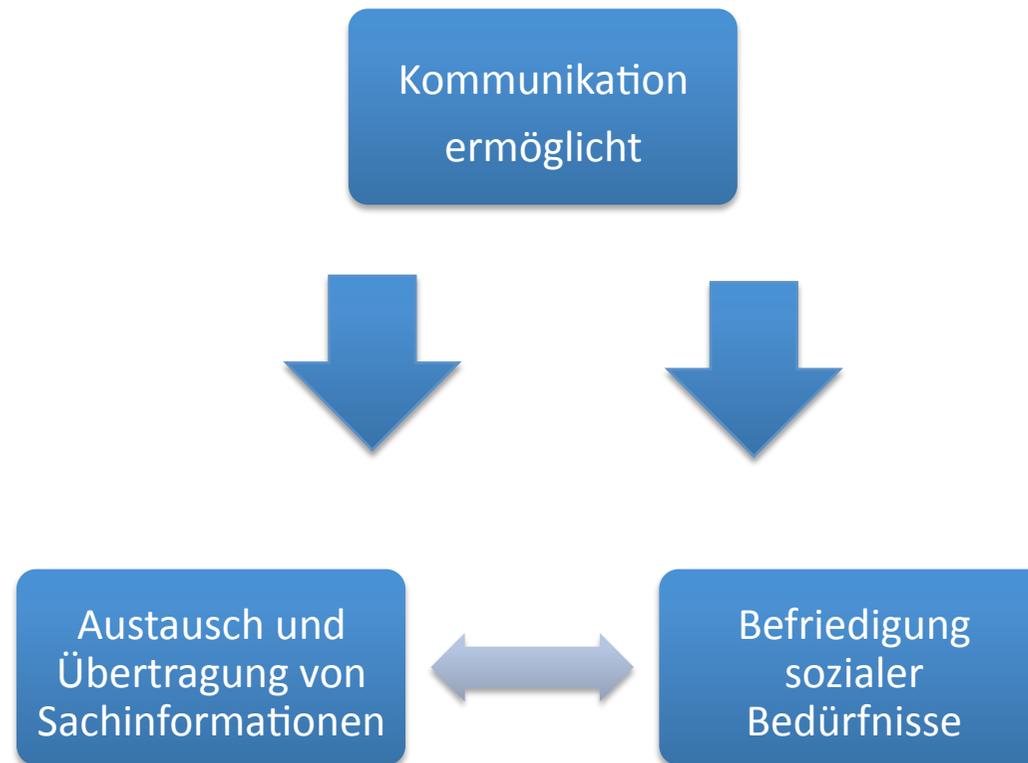
und nicht tue, was ich sage.

Martin Buber

Nachrichtenquadrat



Kommunikation – Schlüsselqualifikation in der öffentlichen Verwaltung



Menschliche Grundbedürfnisse

Bedürfnis nach Selbstverwirklichung

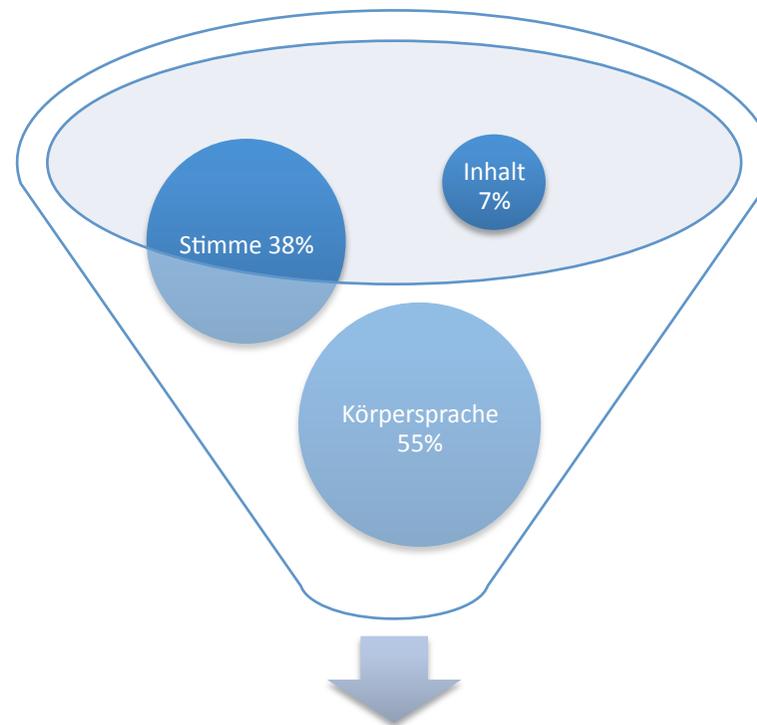
Bedürfnis nach Wertschätzung

Bedürfnis nach sozialer Einbindung- Teamzugehörigkeit

Bedürfnis nach Sicherheit - Strukturen, Regeln, Abläufen

Physiologische Grundbedürfnisse – Essen, Trinken, Leistungs- und
Ruhephasen,

Wirkungsweise von Kommunikation



Kommunikation - Schlüsselqualifikation

- Nonverbale Kommunikation – Körperhaltung, Mimik, Gestik, Zugewandtheit signalisieren dem Gesprächspartner vorhandene oder fehlende Gesprächsbereitschaft.
- Stimme macht Stimmung! Achten Sie auf eine entspannte, tiefe Stimmlage, ein ruhiges Sprechtempo und eine deutliche Aussprache.
- Die verbale Kommunikation und die nonverbale Kommunikation sollten übereinstimmen. Achten Sie auf Ihre Gedanken- Sie beeinflussen Ihr Reden und Tun!

Effektive Unternehmenskommunikation

- Ermöglicht Sicherheit & Orientierung (intern wie extern)
- Vermittelt den Mitarbeitern Wertschätzung und fördert Teamarbeit
=> Grundlagen von Arbeitsfähigkeit
und erfordert
- Absicherung des gleichen Kenntnisstandes aller Mitarbeiter zu Unternehmensprodukten und Dienstleistungen
- Kongruenz und mindestens gleiche (bzw. höhere) Informationsdichte mit externer Unternehmenskommunikation (Kunden, Lieferanten, Partner, Öffentlichkeit)

Hilfreiche Kommunikationsregeln verabreden

- Ich spreche von mir! ICH – BOTSCHAFTEN
- Ich lasse meinen Gesprächspartner ausreden!
- Ich vermeide Interpretationen über die Meinung Anderer!
- Ich wahre Distanz!
- Keine Beratung ohne Auftrag – ich vermeide ungebetene Ratschläge.
- Störungen haben Vorrang!

Kommunikationsmethoden

- **W.W.W. – Konflikte ansprechen. de**
- **W.** Wahrnehmung: Ich habe den Eindruck, dass...
- **W.** Wirkung: Das bedeutet für mich... Ich fühle mich dabei....
- **W.** Wunsch/Wichtiges: Für mich wäre wichtig.... Mir würde helfen, wenn...

Verbale Deeskalations – Methode mit SPINA

- S** Stopp – Abgrenzung und Rückzug (Ruhe bewahren /Distanz)
- P** Positive Rückmeldung (Gut, dass Sie zu mir gekommen sind.)
- I** Interesse für das Gegenüber zeigen (Erzählen Sie mir bitte,...)
- N** Nachteile zugeben/ Verantwortung für die Situation übernehmen (Vielleicht haben wir da etwas nicht bedacht...)
- A** Angebot zur Klärung gemeinsam erarbeiten (Welche Möglichkeiten sehen Sie?)

Kommunikation – Schlüsselqualifikation in der öffentlichen Verwaltung

- Kommunikation ist eine zentrale Managementaufgabe.
- Erfordert bedarfsgerechte und regelmäßige Schulungen.
- Erfordert Vorbild durch Professionalität und Authentizität der Führungskräfte (z.B. in Mitarbeitergesprächen).
- Erfordert eine Haltung und Leitkultur.
- Die Kultur einer wertschätzenden Kommunikation in der Verwaltung gegenüber Mitarbeitern und Bürgern
 - - schafft eine gesundheitsfördernde Arbeitsatmosphäre
 - - unterstützt Mitarbeitermotivation, sichert Orientierung und soziale Einbindung wesentlich und
 - - fördert die Konfliktlösungskompetenzen der Mitarbeiter in der Bürgerberatung.

Kommunikation – Schlüsselqualifikation in der öffentlichen Verwaltung

- Danke für Ihre Aufmerksamkeit!
- **Kerstin Dagmar Richter**
- Mediation, Moderation, Coaching & Seminare
- **FRIEDENS RICHTER**
- Praxis für Gewaltprävention und Konfliktmanagement
- Comeniusstr. 4
- 03044 Cottbus
- Tel. +49 (0)355 4839581
- buero@friedens-richter.de
- www.friedens-richter.de

Moderne Verwaltung Lebenslanges Lernen
Erfahrungswissen Demografischer Wandel
Weiterbildung Unternehmenskultur
Interkulturelle Kompetenzen Gesundheitsmanagement
Kompetenzentwicklung Altersspezifische Rahmenbedingungen



Vielen Dank für Ihr Interesse!

Projektleitung
Martin Kuder

M's Marketing + Kommunikation GmbH

Büro Berlin

Alt-Moabit 73

3. Hof • Aufgang B • 5. OG

10555 Berlin

Tel +49 (0)30 889 42 319

Büro Lausitz

Inselstraße 30/31

03149 Forst

Tel +49 (0)3562 692 41 15

buero@ms-mk.eu

www.ms-mk.eu