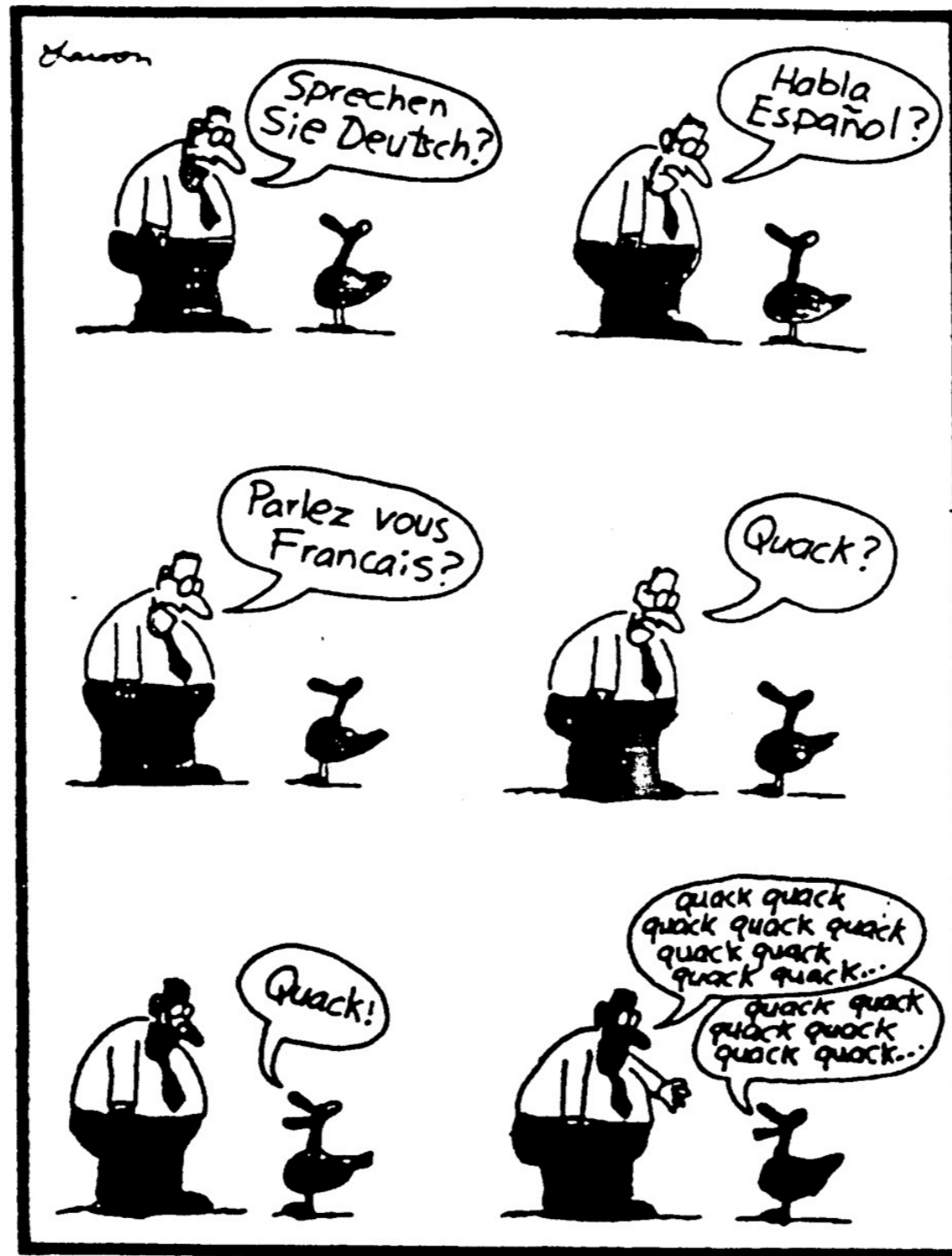


# **Teamarbeit und Kommunikation**



# Kommunikation

# Kommunikation

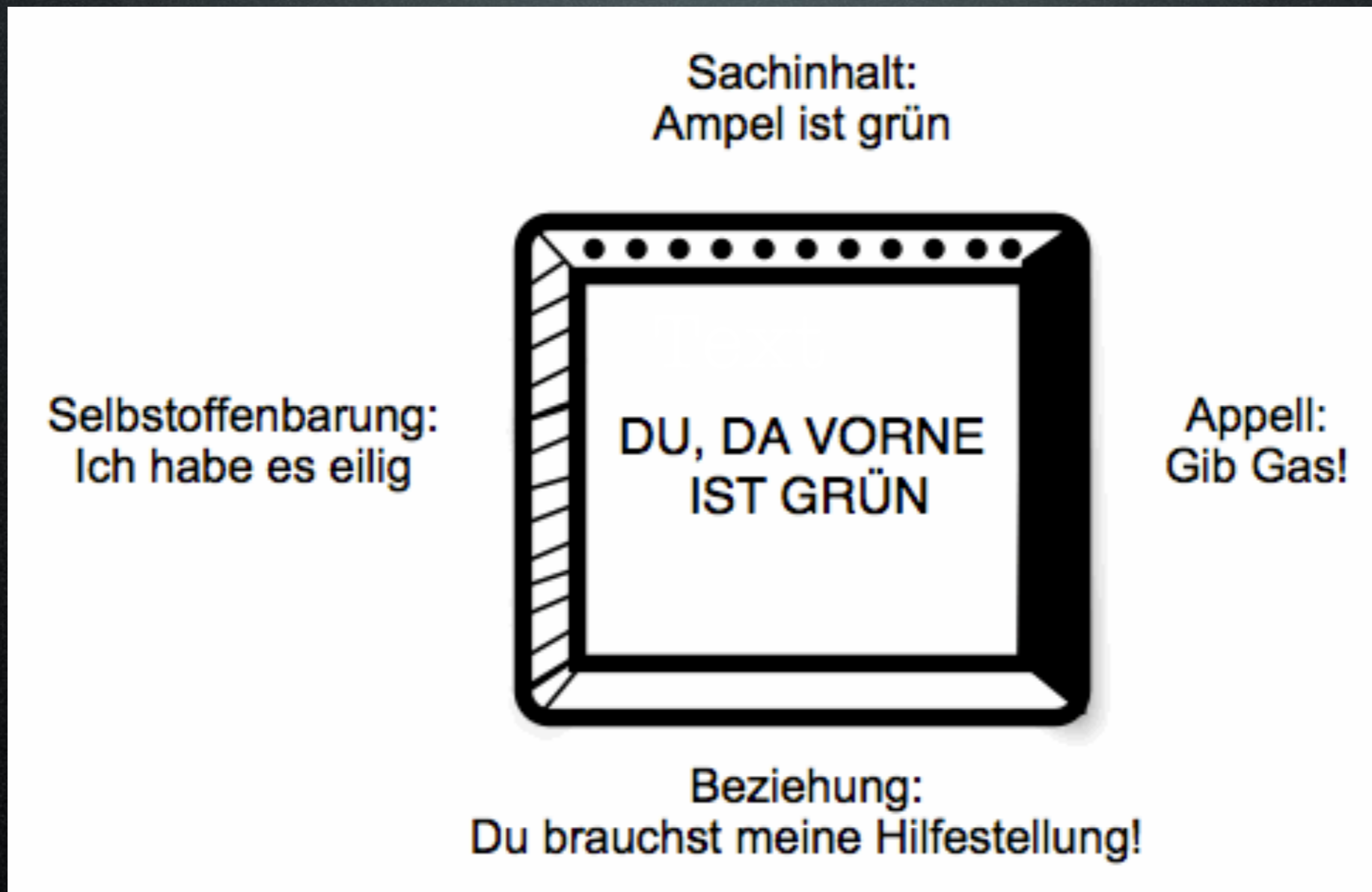
- Kommunikation ist eine interaktive Angelegenheit.
- Kommunikation - lat. communicare bedeutet „mitteilen“, „sich verständigen“.
- Kommunikation bezeichnet die Gesamtheit aller Informationen auf verbaler wie nonverbaler Ebene, die zwischen zwei oder mehreren Menschen ausgetauscht werden.

# Kommunikationstheorien und Modelle

- **Paul Watzlawick** - Kommunikationsaxiome
- **Friedemann Schulz von Thun** -  
vier Seiten einer Nachricht
- **Transaktionsanalyse nach Eric Berne** -  
Ich Zustände
- **Themenzentrierte Interaktion (TZI)**  
**nach Ruth Cohn** -  
Strukturmodell der Gruppenarbeit
- **Neurolinguistisches Programmieren (NLP)**  
**nach Richard Bandler und John Grinder** -  
Raport, Reframing

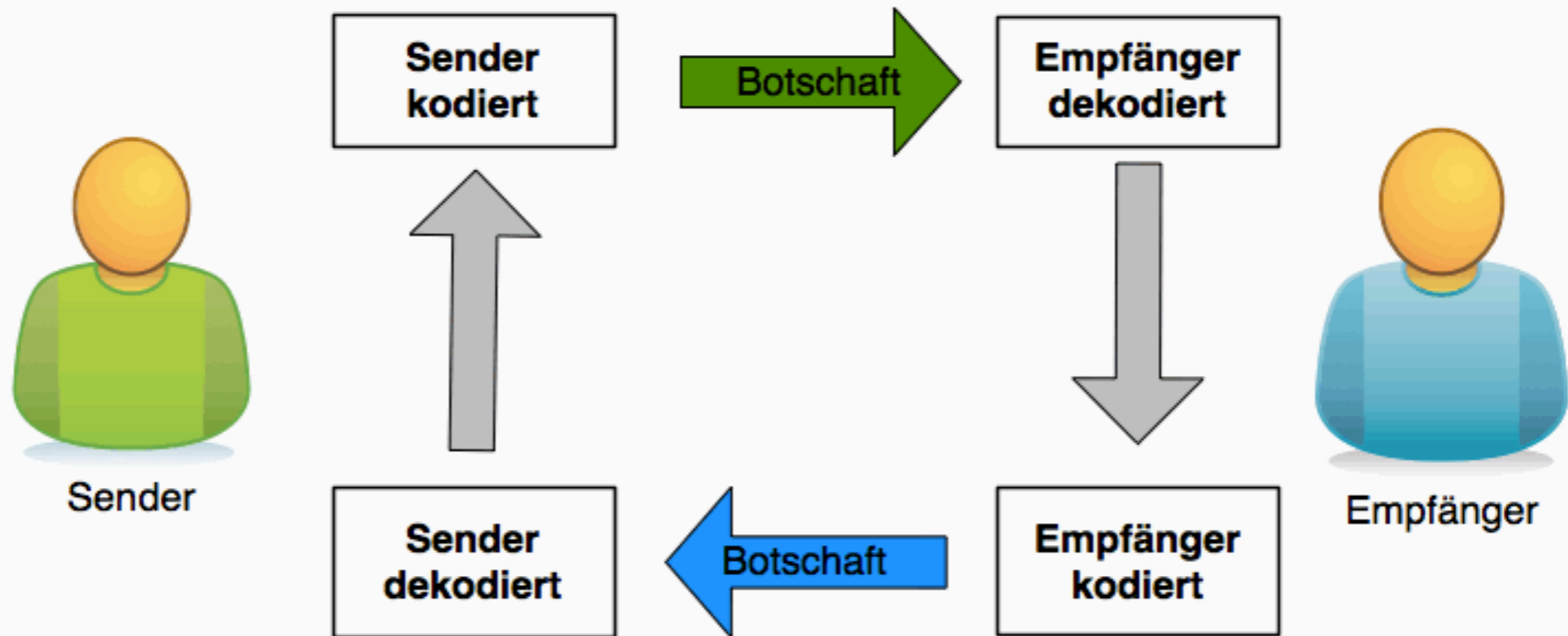


# Die vier Seiten einer Nachricht

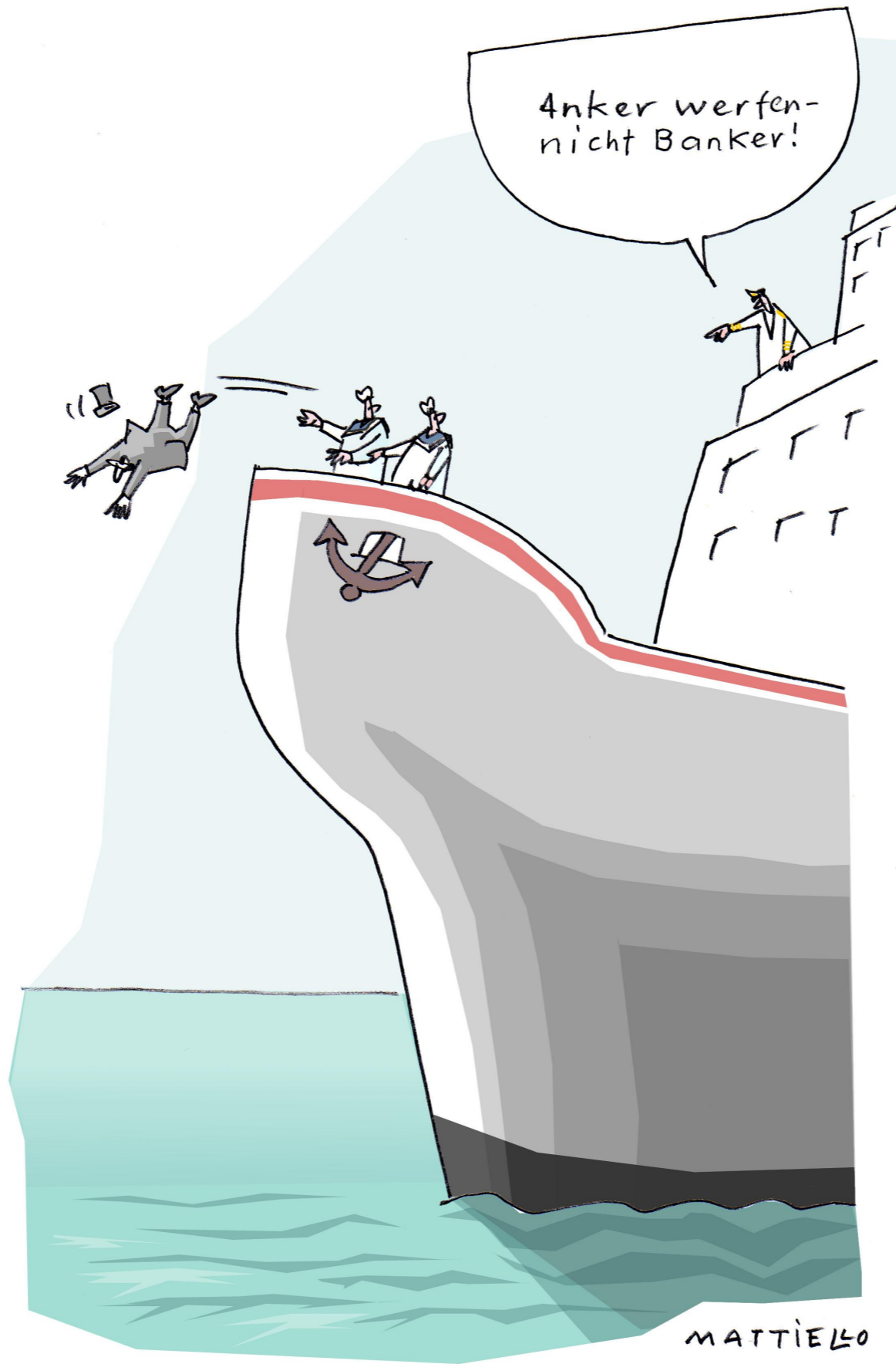


Nach Friedemann Schulz von Thun

# Kommunikationskreis



F. Klein; Februar 2011





# Kommunikations- störungen

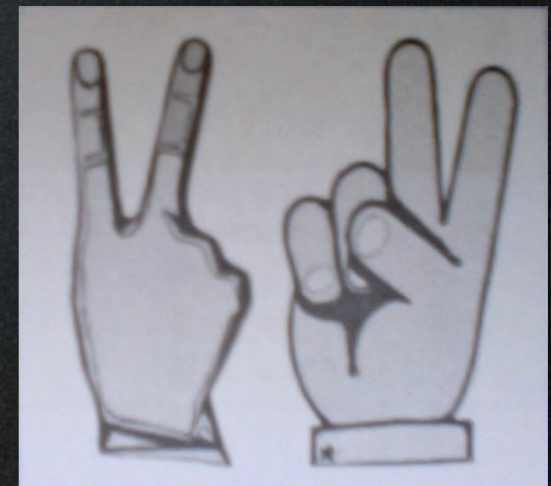
Unter Kommunikationsstörungen verstehen wir Situationen und Faktoren, die den fehlerfreien Austausch von Informationen zwischen Sender und Empfänger be- und verhindern, so dass letztlich die Kommunikation misslingt.



## Fehlerfreie Kommunikation?

# Kommunikations- störungen

- Missverständnisse
- Sprachliche Mehrdeutigkeit
- Unterschiedliche mentale Modelle
  - ▶ Victory Zeichen mit Handrücken zur gestikulierenden Person  
--> Victory, peace
  - ▶ Victory Zeichen mit Handrücken nach vorn bedeutet in Großbritannien und Australien  
--> „Fuck you!“
- Abwehrreaktionen / Widerstand



# Kommunikations- störungen

- **Unklarer Adressat:**  
„Könnte mal jemand...?“
- **Ungenauere Angaben / Pseud.-Profi-Slang:**



# Kommunikations- störungen

- **Zu hohe Informationsdichte/lange**

- Erklärung:**

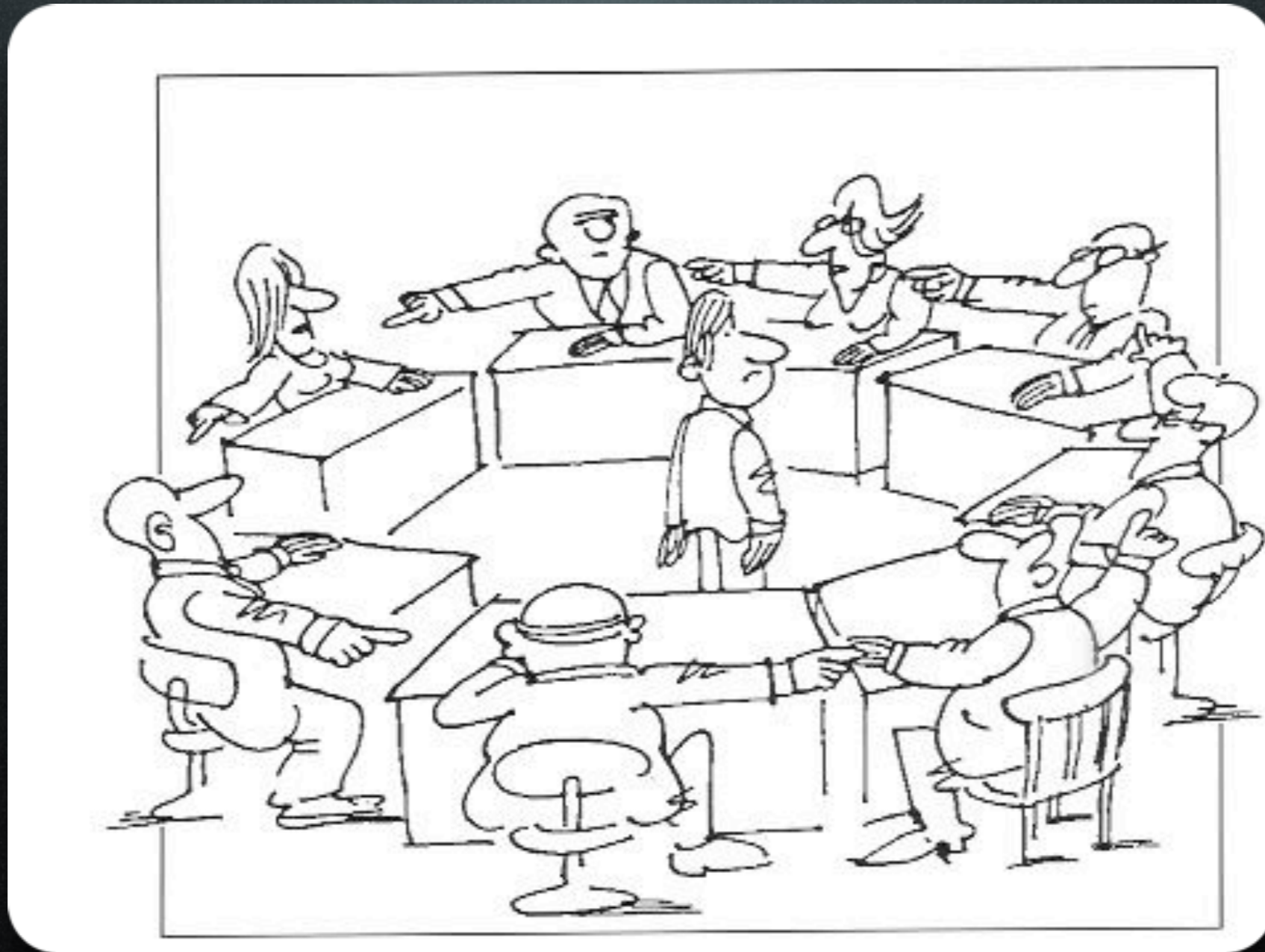
- ▶ „Ich brauche jetzt das, das und das, dann dies und dann jenes und dann richtest Du die Trage und ach ja, die Absaugpumpe brauchen wir jetzt als Erstes und dann klär mal die Klinik ab!“

- **Wortkargheit/nicht Zuhören:**

- ▶ Ein-Wort-Antworten, Keine Hintergrundinformationen geben/entgegennehmen.

# Gute Kommunikation

- Bausteine guter Kommunikation:
  - ▶ Authentische Kommunikation  
(Situationsgerecht)
  - ▶ Präzise, klare (An)-Sprache
  - ▶ Kommunikationsschleifen schließen
  - ▶ Besprechung des geplanten Verlaufs im Team(Briefing)
  - ▶ Feedback-Gespräch nach dem Einsatz



# Die Kunst der Aufgabenverteilung im Team



# Teamarbeit



# Stress

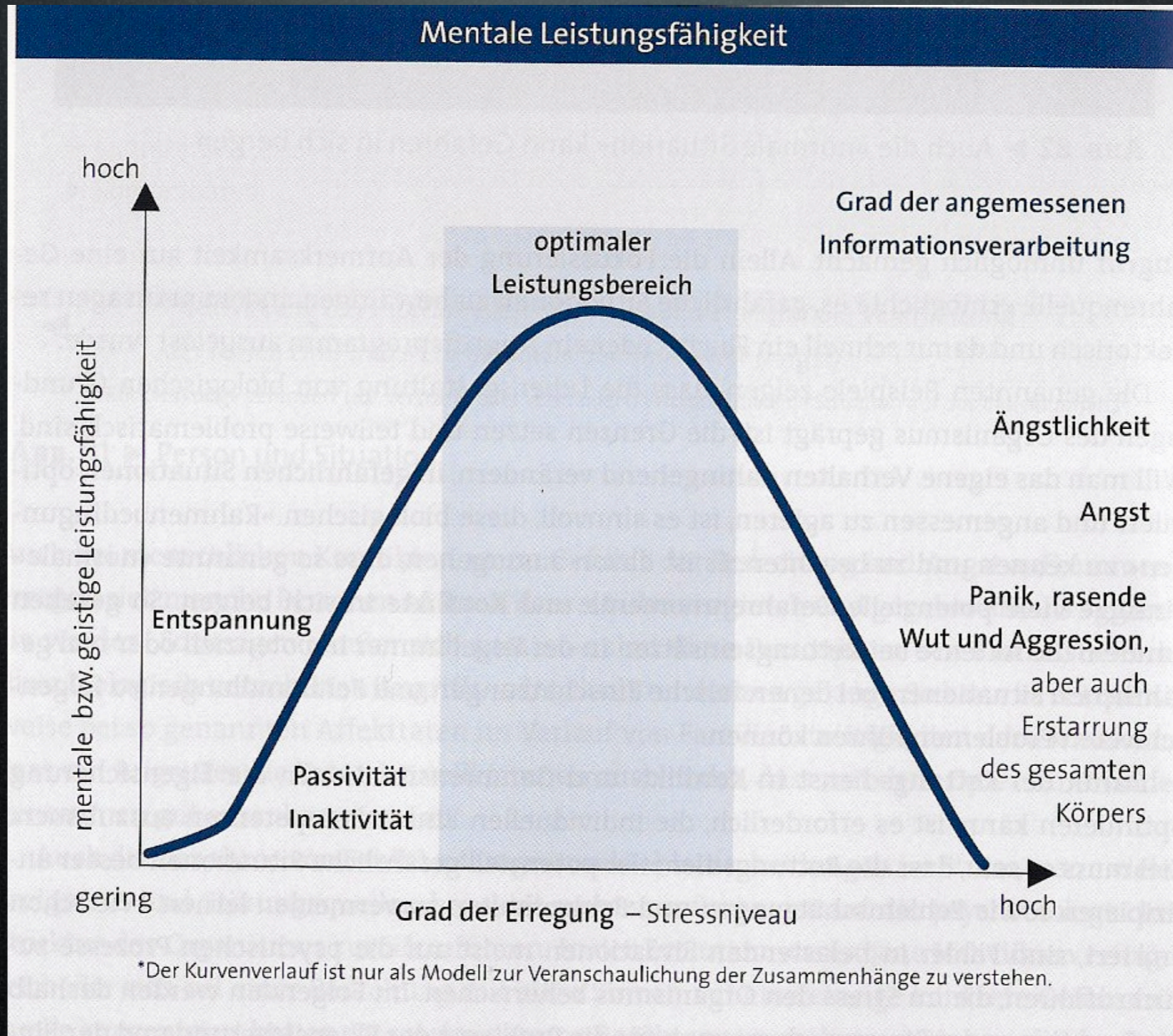


# Stress

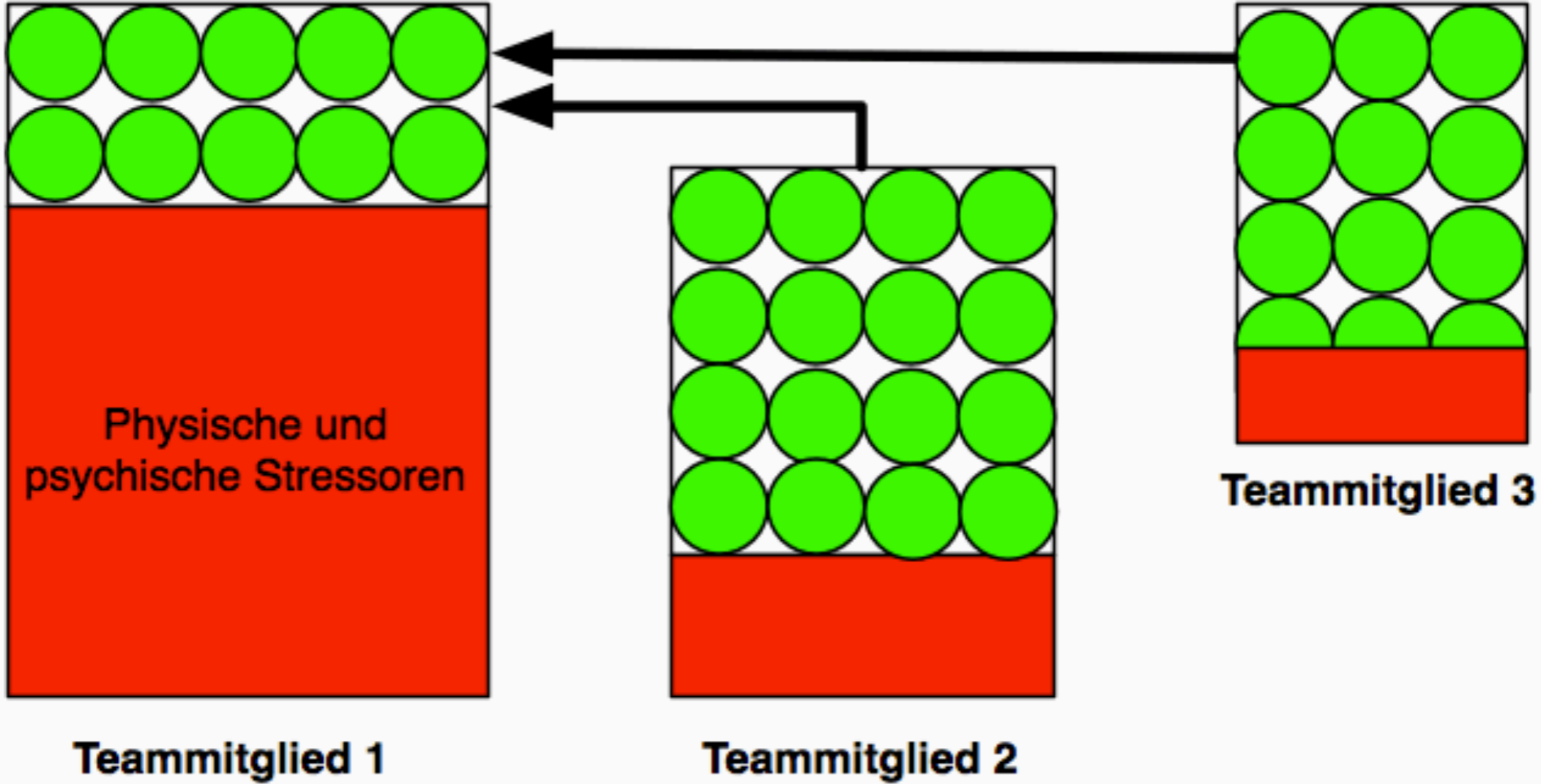
Der Begriff Stress beschreibt in der Psychologie die Reaktion von biologischen Systemen - also Tieren und Menschen - auf Belastung. Stress ist also ein Symbol für Belastung.

- **Eustress:** positiv bewertete Stresserfahrungen
- **Distress:** negativ besetzte Empfindungen

# Stress



# Kapazitätenmodell nach Richter

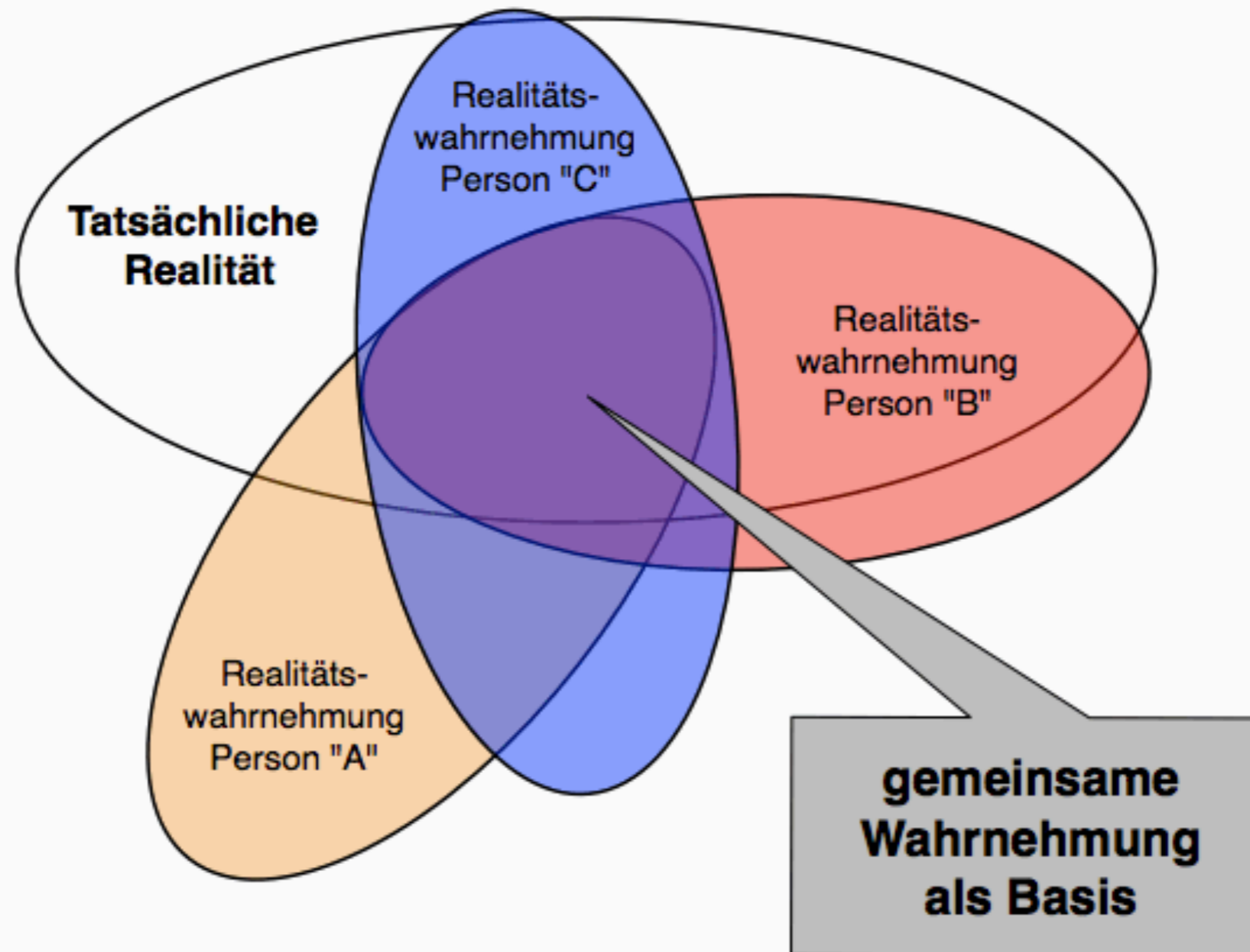


F.Klein, Februar 2011

# Teamarbeit

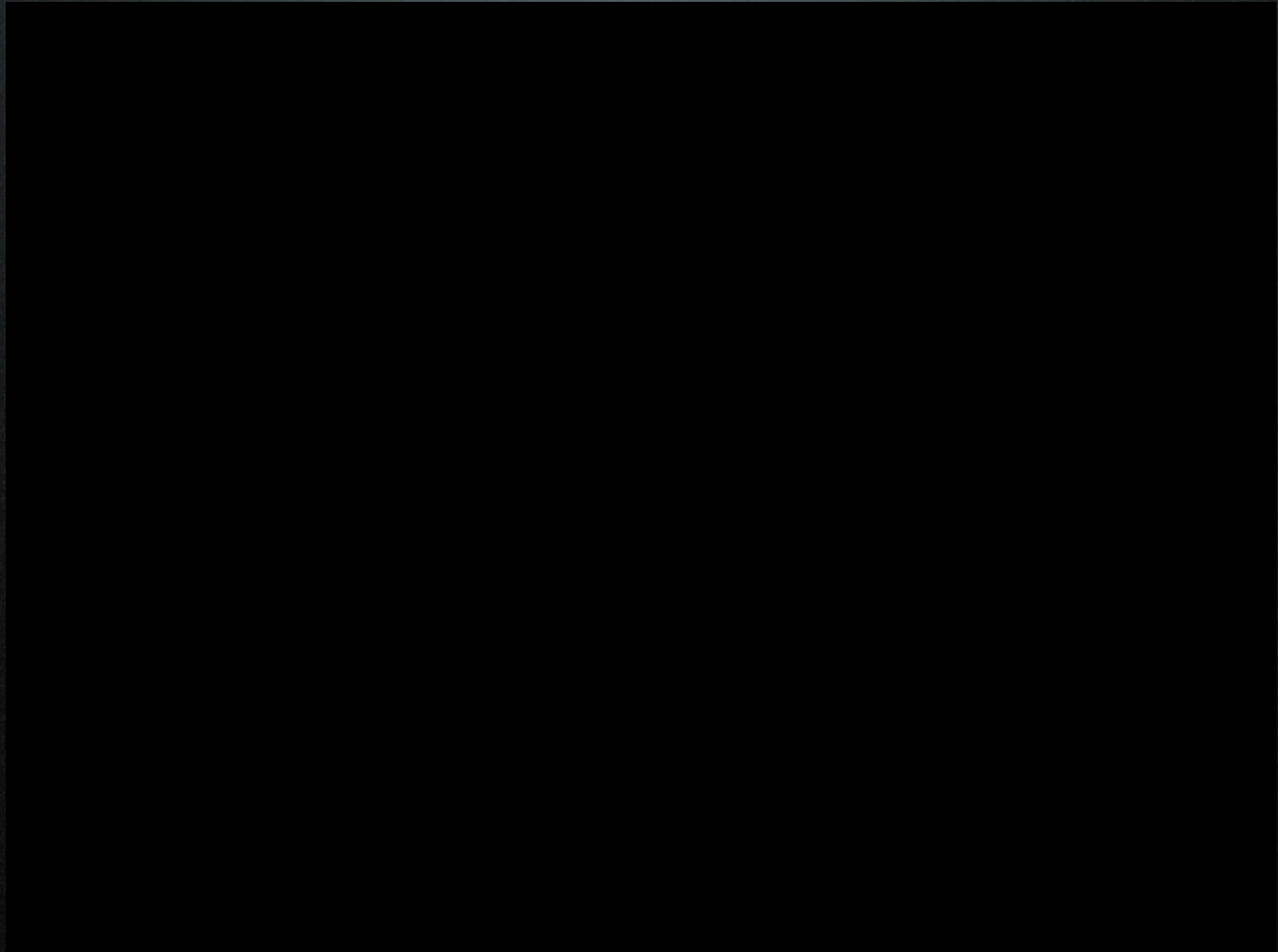


# Realitätswahrnehmung im Team



F.Klein, Februar 2011

# Selective Wahrnehmung



# Teamarbeit

## Pro / Contra

### Pro

- Umfassendes Wissen im Team
- Vier Augen sehen mehr als zwei
- Kreative Lösungen
- Gemeinsame Entwicklung von Lösungen

### Contra

- Unterschiedliche Einschätzungen Ziele Interessen erschweren die Zielerreichung
- Gruppen-Zwang
- Persönliche Interferenzen können das Team handlungsunfähig machen



# „Goldene Regeln“ des Team Resource Management

- Kommuniziere effektiv
- Vermeide den Tunnelblick
- Kenne Team und Arbeitsplatz
- Plane und verteile die Arbeitsbelastung im Team
- Sage was Du tust und tue was Du sagst



[www.rippenspreizer.de](http://www.rippenspreizer.de)