

AGGVO **H & K** OVSCA



..... ganz vorne sein!

**Gemeinde
Verwaltungs-Schule**

TEAMTRAINING

FÜR

LEHRLINGE

Inhalt:

- Die Stärken der **Gemeindeämter**
- Der Lehrling bei den **Gemeinden**
- Optimales Verhalten der Mitarbeiter
- Arbeiten im Team
- Schaffung eines guten Gesprächsklimas
- Kommunikationsgrundlagen und Störungen
- Konflikte und Konfliktlösung

Schwanenstadt, 2021

Notieren Sie auf einer Flipchartseite welche Vorteile bieten die **Gemeinden** ihren Mitarbeitern!

Wie soll das Erscheinungsbild der Lehrlinge bei den **Gemeinden** sein? Erarbeiten Sie es gemeinsam mit Ihren Kollegen in einer Gruppenarbeit!



Erarbeiten Sie in der Gruppe welches Verhalten Sie als Mitarbeiter der **Gemeinden** an den Tag legen sollen!

Denken Sie dabei an sich selbst, wie Sie gerne von anderen behandelt werden möchten!



Es ist für niemanden angenehm Luft zu sein, schon gar nicht für einen Besucher, der unser Gast ist und uns sein Geld bringt.

Wenn der Besucher Ihr Unternehmen betritt, ist es für Sie wichtig, dass Sie ihn begrüßen, sobald Sie ihn bemerken.

Wenn Sie ihn kennen, dann sprechen Sie ihn beim **NAMEN** an.



Guten Morgen Frau Müller

Sie sollen nicht nur Besucher begrüßen, sondern ein jeder Kollege verdient genauso einen Gruß.

Warum ein Team?

Die Leistungsfähigkeit eines Unternehmens oder einer Organisation hängt weitgehend davon ab, wie gut die Zusammenarbeit zwischen den einzelnen Beteiligten funktioniert.

Die Aufgabenvielfalt ist heute nicht mehr von einem einzelnen Menschen zu lösen, zu komplex und umfangreich gestalten sich viele Aufgaben.

Das Kommunikationszeitalter bringt eine Informationsflut mit sich. Das weltweite Wissen verdoppelt sich zu Zeit alle 2 Jahre. Spezialisierung in vielen Bereichen benötigt den Einsatz von Fachleuten. Diese Informationen und unterschiedlichen Qualitäten sind dann am erfolgreichsten eingesetzt, wenn sie zur richtigen Zeit, am richtigen Ort, richtig aufbereitet, den richtigen Empfänger erreichen.

Das Team bringt mit sich, dass alle eine wichtige Aufgabe in der Organisation erfüllen müssen, die auch erlernt werden kann. Es gibt aber auch hier Talente, die aus ihrer Intuition heraus das Richtige tun.

Weiters werden die Grundlagen der Kommunikation zu einer Schlüsselqualifikation. Das Umgehen mit Konflikten wird zur Tagesarbeit. Das Kennen von gruppensdynamischen Prozessen hilft Verhaltensweisen zu erkennen.

Was ist ein Team?

T = Toll

E = Ein

A = Anderer

M = Machts

Erarbeiten Sie in Ihrer Gruppe, was Sie unter einem Team verstehen und präsentieren Sie im Anschluss daran den anderen Teilnehmern Ihre Gruppenarbeit!

Grundlagen eines Teams sind:

- eine Gruppe von Personen
- die für eine bestimmte Zeit
- unter Einsatz ihrer persönlichen Stärken
- mit einer definierten Struktur
- unter Nutzung von Synergien
- offen, ehrlich und harmonisch
- ein bestimmtes Ziel
- erfolgreich zu erreichen sucht!

Erfolgreiche Teams vollbringen außerordentliche Leistungen auch unter schwierigen Bedingungen. Die Teammitglieder fühlen sich für die Arbeit des Teams verantwortlich und sie erörtern offen alle Probleme, die sie an der erfolgreichen Lösung der Aufgaben hindern.



Erarbeiten Sie in Ihrer Gruppe welche wichtigen Punkte Sie bei der Erstellung eines Teams beachten sollen und welche Aufgaben der Teamleiter und die Teammitglieder übernehmen sollen!



Das Team hat eine wichtige und verantwortungsvolle Aufgabe zu übernehmen.

Es sollte die **Grundregeln** der **Kommunikation** beherrschen.

Das Team muss **Kenntnis** von **gruppendynamischen Prozessen** haben.

Es muss richtig vorgehen beim **Lösen von Konflikten**.

Es muss die **Akzeptanz** der Teammitglieder besitzen.

Darum wollen wir uns diese Punkte auf den nächsten Seiten genauer ansehen!



**Was
halten
Sie
von
dieser
Kommunikation?**



Die Axiome von Paul Watzlawick

- Man kann nicht nicht kommunizieren

(Kommunikation findet verbal- und nonverbal statt)

- Gute Kommunikation verlangt Klarheit beim Sender

(Was der Zuhörer versteht ist richtig, nicht was der Sender sagt)

- Jede Kommunikation hat einen Inhalts- und einen Beziehungsaspekt

(Je besser die Beziehungsebene, umso besser funktioniert die Inhaltsebene)

Menschliche Kommunikation bedient sich analoger und digitaler Modalitäten

- (Glaubwürdigkeit ist dann sehr hoch, wenn verbale- und nonverbale Kommunikation kongruent sind)

- Kommunikation kann trainiert und geübt werden.

Zeichnen Sie auf einer Flipchartseite alles auf, was Ihrer Gruppe zu dem Begriff Kommunikation einfällt und versuchen Sie diese zu gliedern.
Im Anschluss präsentieren Sie die Ideen Ihrer Gruppe den restlichen Seminarteilnehmern.



Notieren Sie auf dieser Seite zu welchen Störungen es bei der Kommunikation kommen kann!

**Die spirituelle Potenz der Agrarökonomen ist
reziprok zur voluminösen Expansion
subterritorialer Knollengewächse.**



Informationsverlust

General zum Oberst:

Morgen früh um acht ist eine Sonnenfinsternis. Das sieht man nicht alle Tage. Die Männer sollen in Uniform auf dem Kasernenhof antreten und sich das Schauspiel ansehen. Ich werde es ihnen erklären. Bei Regen treffen wir uns in der Turnhalle.

Oberst zum Hauptmann:

Befehl vom General: Morgen früh zur Sonnenfinsternis im Kasernenhof antreten, bei Regen in der Turnhalle. Der General wird erklären, warum dieses Schauspiel so selten stattfindet.

Hauptmann zum Leutnant:

Sonnenfinsternis morgen im Kasernenhof, bei Regen in der Turnhalle. Der General erklärt ein seltenes Schauspiel.

Leutnant zum Vizeleutnant:

Die morgige Sonnenfinsternis findet bei Regen in der Turnhalle statt. Der General erklärt ein seltsames Schauspiel.

Vizeleutnant zu den Soldaten:

Morgen bei Regen antreten in der Turnhalle. Der General erklärt ein seltsames Schauspiel, warum die Sonne finster ist.

Soldaten untereinander:

Der General spielt morgen in der Turnhalle Theater. Bei Regen ist morgen die Sonne finster. Schade, dass das nicht jeden Tag vorkommt.

Erarbeiten Sie in Ihrer Gruppe 10 Beispiele für nonverbale Kommunikation. Stellen Sie die Beispiele zeichnerisch dar und erklären Sie den restlichen Seminarteilnehmern die Bedeutung!



Nichtsprachliche Belohnungen und Bestrafungen

Belohnung:

Bestrafung:

Blickkontakt:

natürlicher Blickkontakt
strahlende Augen
weit offene Augen
Blickkontakt bei
Namensnennung
Namensnennung

kein Blickkontakt
anstarrende Augen
nervöser Blick
kein Blickkontakt
bei

Mimik:

freundliches Gesicht
Lachen
Lächeln
hochgezogene Augenbrauen

hochgezogene Mundwinkel

grimmiger Blick
starrer Ausdruck
Stirnfalten
zusammen-
gebissene
Zähne
heruntergezogene
Mundwinkel

Gestik:

Gruß- und Abschieds-
zeremoniell
offene Gesten
Abwäge Geste
Präzisionsgeste

Ablehnung des
Handschlags
erhobener
Zeigefinger
drohender Stift
geballte Faust
Ungeduldsgesten

Körperhaltung:

offener Körper
nach vorne gebeugt
dem Partner zugewendet
Erheben bei Gesprächs-
Beginn

verschlossener
Körper
zurückgebeugt dem
Partner abge-
wendet
Sitzenbleiben bei
Gesprächsbeginn
Kopfschütteln

Kopfnicken

Distanzhalten:

Distanzzone respektieren
um Unterlagen und Ein-
sichtnahme bitten

in Distanzzone ein-
greifen
Unterlagen
einsehen,
beschriften oder
stempeln

Konfliktlösung

Verhalten ist der beobachtbare Teil eines Menschen. Es wird zum Teil geprägt durch Erziehung und Erfahrung und steht für ein **bestimmtes Wertsystem**.

Diese Beobachtungen sind bewertbar und verwertbar. Verhalten wird sowohl an anderen Menschen als auch an sich selbst erkannt und bewertet.

Diese Tatsache lässt einen direkten Rückschluss zu, dass Sie durch Ihr eigenes Verhalten zu einem wichtigen Imageträger im positiven als auch im negativen Sinne für Sie und Ihr Umfeld auftreten können und Ihr persönliches Wertsystem repräsentieren.

Erarbeiten Sie in Ihrer Gruppe, welche Wertsysteme Ihnen bekannt sind, wodurch sie entstehen und was sie verändern kann!

Auswirkungen von Konflikten

im Positiven

+

fördern unsere
persönliche
Entwicklung

bringen neue Ideen
und Interessen

fördern die Zusammen-
arbeit in der Gruppe

führen zu einer sozialen
und organisatorischen
Veränderung

schaffen klare Verhält-
nisse und verringern
Spannungen in der
Gruppe

im Negativen

-

erzeugen
Unsicherheit
und Konfusion

rufen Stress und
Unzufriedenheit
hervor

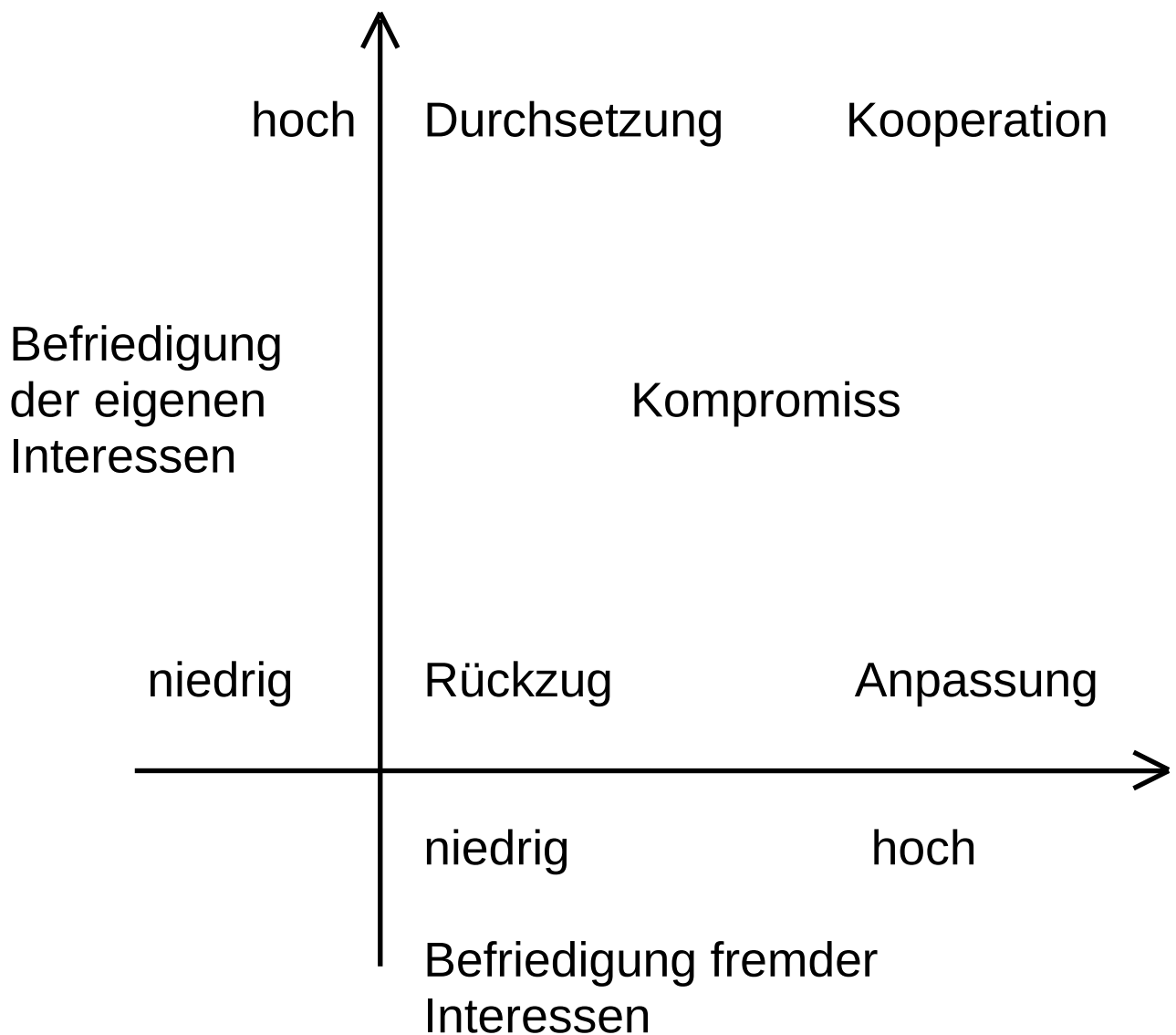
verzerren die
Realität

verstärken die
Abnahme der
Rationalität

fördern die
Emotionalität

Konfliktlösungsstile:

(nach Thomas)



Erklärung:

Durchsetzung:

Nicht verlieren können, Macht als Drohung einsetzen, entweder ich oder der Kontrahent, Ziele erzwingen.

Rückzug und Anpassung:

Vor Auseinandersetzungen fliehen oder sie vermeiden, Probleme nicht erkennen wollen, in der Auseinandersetzung nachgeben und auf eigene Ziele verzichten, um Ruhe zu haben.

Kompromiss:

Beide Seiten geben zu einem Teil ihre Standpunkte auf und versuchen schnell eine Lösung herbeizuführen.

Kooperation:

Gemeinsames Lösen von Problemen, es können sich zum Teil komplett neue Lösungsmöglichkeiten entwickeln. Einen optimalen Weg finden, auch wenn es zu Widerständen und Rückschlägen kommt.

Die Jeder gewinnt Methode:

(nach Gordon)

Der Konflikt wird definiert und anerkannt

Alternativen werden entwickelt

Alternativen werden bewertet

Entscheidung wird getroffen

Entscheidung wird ausgeführt

Anschließende Bewertung der Regelung

АДВОКАТ & КОУСА

**ERFOLG
ERFORDERT
EXPERTEN**



**SIE HABEN EINEN NEUEN
WICHTIGEN SCHRITT
IN RICHTUNG
EXPERTE GEMACHT!**

АДВОКАТ & КОУСА