



movasis

Because your mind moves too.

In schwierigen Situationen gut kommunizieren – eine besondere Führungsaufgabe

22. September 2022 in Gummersbach

2

Petra Motte
Berufspädagogin/ Arbeitssoziologin
Interkulturelle Trainerin
Coach & Mediatorin
petra.motte@movasis.com

MOVASIS
www.movasis.com



movasis
Because your mind moves too.

Ich freue mich auf einen bunten Austausch

3



Name: **Petra Motte**

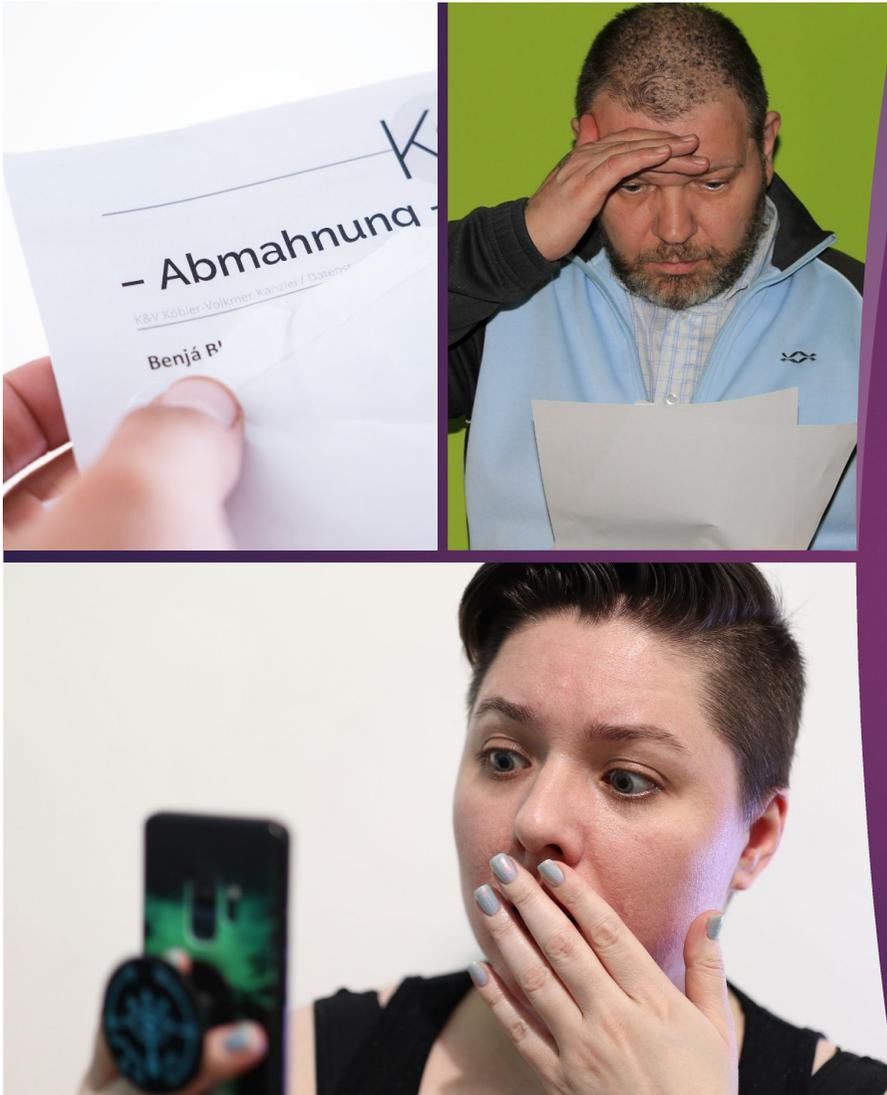
Geboren in: **Deutschland, Wuppertal**

Auslands-
erfahrung: **Manila (4J), Bangkok (3J),
Singapur (4J)**

Prof.

Ausbildung: **Berufspädagogin &
Arbeitssoziologin
Betriebswirtin,
Interkulturelle Trainerin,
Mediatorin & Coach**

Mein Motto: **Was auch immer Du tust,
tue es mit Deinem ganzen
Herzen**



Umgang mit Konflikten

EINE

„EMPA-SYMPA-THIE“-ÜBUNG

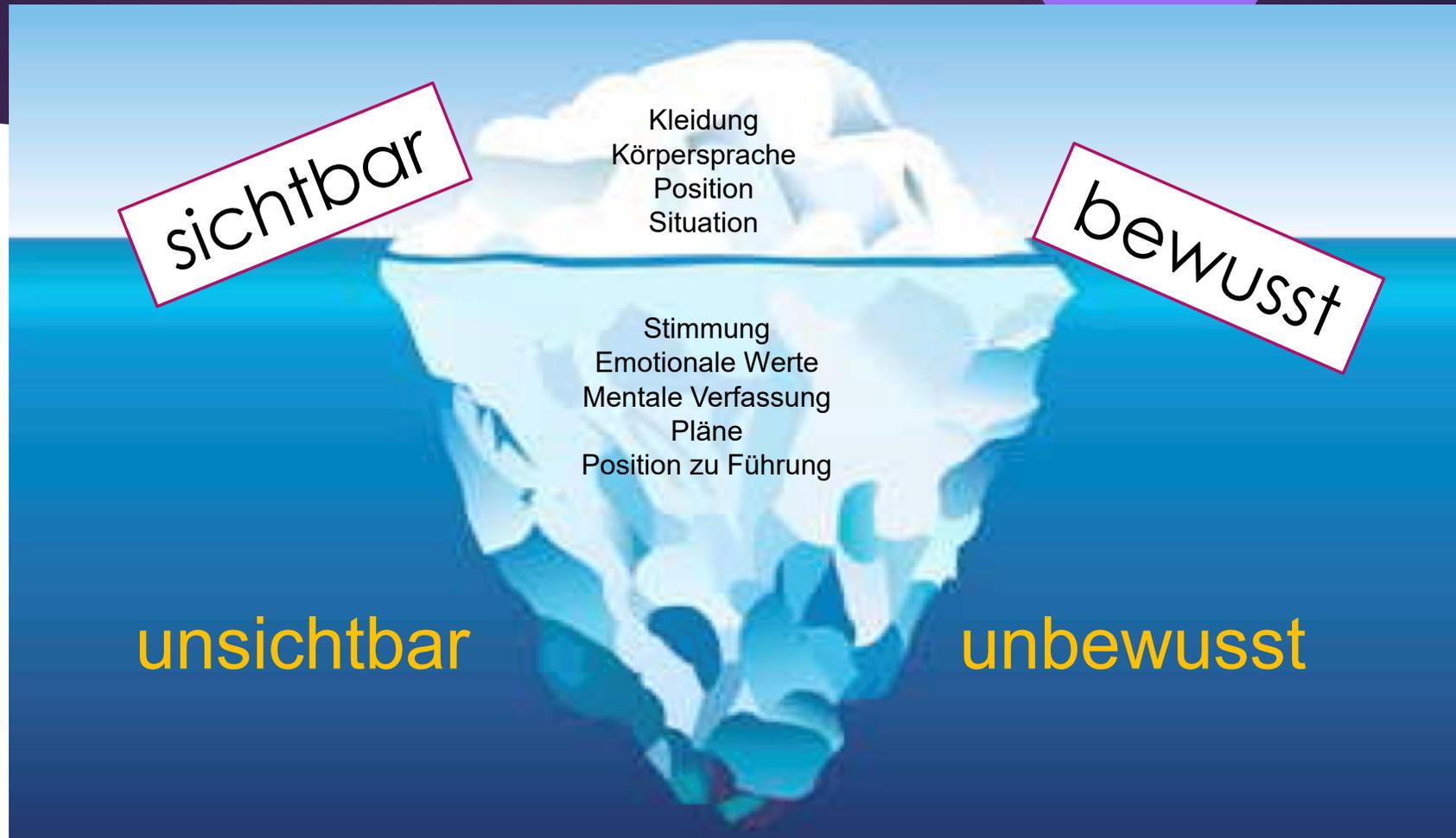
Welcher Impuls entsteht:



... wenn ich plötzlich in einen Konflikt gerate?

... was wünsche ich mir in einem Konflikt?

Der Eisberg – das Wesentliche bleibt unsichtbar

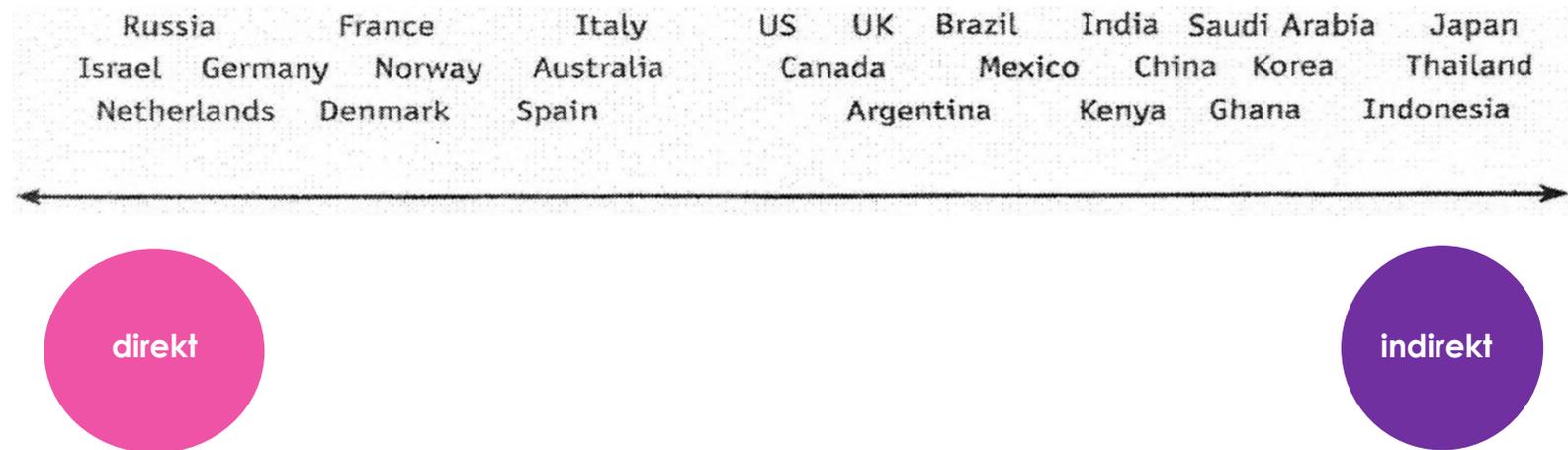


Feedback

- ▶ Direktes oder indirektes Feedback
- ▶ Wie ist die Feedbackkultur angelegt
- ▶ Welche Faktoren spielen mit in die Situation (Status/ Gesichtsverlust/ Hierarchie)
- ▶ Wie ist die Reichweite von indirektem Feedback
- ▶ Wie verletzend kann direktes Feedback sein?



Feedback geben





Kommunikation

- ▶ Klartext oder über symbolische Sprache?
- ▶ Kontextarm oder kontextabhängig
- ▶ "Reading the Air"

Führung

- ▶ Umgang mit Hierarchie
- ▶ Egalitär vs hierarchisch
- ▶ Bedeutung von Macht und Status
- ▶ Top-down/ Bottom-up
- ▶ Rückmeldung bei Konflikten, schwierigen Situationen, Lieferverzug, Ersatzteillieferung



Beziehung

11



- Beziehung über Aufgabe
- Aufgabe über Beziehung
- Vorrang von persönlichen Gestricken
- Vertrauensaufbau

Ein Kommunikations- Puzzle



Zeit nehmen und Zeitpunkt finden

- ▶ Nicht zwischen Tür & Angel
- ▶ Nicht vor oder nach dem Urlaub
- ▶ Bewusste Zeit ohne Störung
- ▶ Zugewandte Zeit durch aktives Zuhören

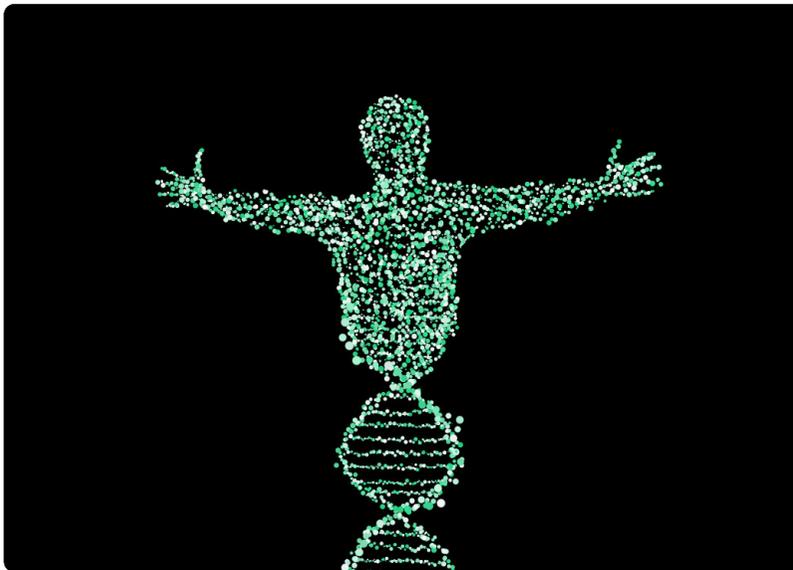


Kontext einbeziehen

- ▶ Informationen über den Kontext einer negativen Botschaft generiert Verständnis und erhöht die Akzeptanz
- ▶ Sachlagenorientierte Details verringern den Eindruck des persönlichen Versagens



Individuelle Situation erzeugen



- ▶ Jeder hat eine eigene mentale Programmierung. Diese kann in der Zusammenarbeit vorteilhaft eingesetzt werden. Im Konfliktfall bietet das Wissen über die persönliche Ausprägung enorme Vorteile in der Gestaltung des Prozesses

Gegeseitiges Feedback

- ▶ Wenn das Gegenüber zu Wort kommt und die Situation in eigenen Worten reflektieren kann, entsteht eine besondere Beziehung zu der vorliegenden Situation





Bei Entscheidungen nicht drängeln

- ▶ Wenn das Gespräch eine Entscheidung erfordert, hilft Druck am wenigsten. Besser ist es, die Entscheidung bewusst in einem anderen Termin zu besprechen und Zeit zum Überdenken zu gewähren.

Petra Motte M.A.
Berufspädagogin Arbeitssoziologin
Coaching & Mediation
Expatriate Coaching
Fa. Movasis
Im Wolfhagen 25
42929 Wermelskirchen
petra.motte@movasis.com
Tel.: (+49) 171 5456908
www.movasis.com



*Herzlichen
Danke!*

