



„KOMMUNIKATION IM UNTERNEHMEN“

- VORSTELLUNG DES MODULS
- SEMINAR AN DER HOCHSCHULE TRIER, FACHBEREICH WIRTSCHAFT
- SOMMERSEMESTER 2019
- MODULVERANTWORTLICHER: PROF. DR. JÖRG GUTSCHE
- LEHRENDER: RALF BUBMER, MBA

VERSTEHEN SIE MICH?!?





HÖREN ≠ VERSTEHEN

- Können Sie die Sprache identifizieren?
- Kontext
- Syntax
- Elaborierter Code
- Entschlüsselung
- Verstehen



DIE MODULBESCHREIBUNG IST ONLINE

Wirtschaft | HOCHSCHULE TRIER
Hauptcampus | T R I E R

HOCHSCHULE TRIER
Fachbereich Wirtschaft
Schulstraße 1, D-54293 Trier
Postfach 3836, D-54208 Trier

Seminar: Kommunikation im Unternehmen				Modulnr.: 134
Moduldauer	Häufigkeit des Angebots	Kreditpunkte (ECTS)	Gewichtung der Note für die Endnote	
1 Semester	<input type="checkbox"/> jedes Sommersemester <input type="checkbox"/> jedes Wintersemester <input checked="" type="checkbox"/> bei Bedarf	10 ECTS	Berechnung der Endnote gemäß Prüfungsordnung § 20 Abs. 1	
Lehrveranstaltungen/Lehrformen	Kontaktzeit	Selbststudium	Gesamtarbeitsaufwand (Workload) der/des Studierenden	
Seminar	4 SWS / 45 Std.	205 Std.	250 Std.	
Kompetenzziele (Lernergebnisse)				
<p>Die Studierenden erinnern und verstehen</p> <ul style="list-style-type: none"> sozialpsychologische und pädagogische Grundlagen menschlicher Kommunikation Voraussetzungen für gelingende Kommunikation Ursachen, Vermeidungsstrategien und Folgen misslingender Kommunikation Konfliktlösungsmodelle Arten, Unterschiede und zielführender Nutzen menschlicher und technischer Kommunikation im Rahmen digitaler Transformation in Unternehmen <p>Die Studierenden können</p> <ul style="list-style-type: none"> eigenes und fremdes Kommunikationsverhalten auf verbaler, non- und paraverbalen Ebenen analysieren und beurteilen die o.a. Inhalte in Übungen, Seminar- und Projektarbeiten zielführend anwenden, insbesondere die Faktoren für misslingende Kommunikation zuordnen, sowie aktiv Maßnahmen zur kommunikativen Steuerung auswählen und auch in selbst gestalteten Spielszenen anwenden 				
Inhalte				
<ul style="list-style-type: none"> Kompetenz- und Kulturbegriffe zum Grundverständnis menschlicher Kommunikation Wesentliche Kommunikationsmodelle als Grundlagen jeder Kommunikation; insbesondere einfaches und erweitertes Kommunikationsmodell (Shannon & Weaver), Regeln für gelingende Kommunikation nach Rogers, Modelle nach S. Freud, Schulz von Thun, Watzlawick, Transaktionsanalyse (Eric Berne), Gewaltfreie Kommunikation (Marshall Rosenberg) Grundlegende kommunikative Fähigkeiten, u.a. Rapport herstellen, (aktives) Zuhören, Fragetechniken, non-/direkte Gesprächsführung, Totschlagsargumente (sog. Killerphrasen), Erkennen und Interpretieren nonverbalen Verhaltens, Metakommunikation Konflikte, Erscheinungsformen und Lösungsstrategien, u.a. Konfliktarten, Stressbegriffe („Stress ist individuell“), Konfliktskalationsmodell nach Glasl, Konfliktlösungsstrategien (bspw. Harvard-Konzept) Veränderung der Kommunikation im Allgemeinen und im Unternehmen infolge der Digitalisierung 				

Seite 1 von 3

Wirtschaft | HOCHSCHULE TRIER
Hauptcampus | T R I E R

HOCHSCHULE TRIER
Fachbereich Wirtschaft
Schulstraße 1, D-54293 Trier
Postfach 3836, D-54208 Trier

Verwendbarkeit des Moduls	
B.A. Betriebswirtschaft	<input type="checkbox"/> PF --- <input type="checkbox"/> WPF --- <input checked="" type="checkbox"/> Seminar --- 4. Semester
B.A. International Business	<input type="checkbox"/> PF --- <input type="checkbox"/> WPF --- <input checked="" type="checkbox"/> Seminar --- 6. Semester
B.Sc. Wirtschaftsinformatik	<input type="checkbox"/> PF --- <input type="checkbox"/> WPF --- <input checked="" type="checkbox"/> Seminar --- 4. Semester
B.Sc. Wirtschaftsingenieurwesen Elektrotechnik	<input type="checkbox"/> PF --- <input type="checkbox"/> WPF --- <input checked="" type="checkbox"/> Seminar --- 6. Semester
Voraussetzungen für die Teilnahme	
Keine Vorkenntnisse erforderlich	
Prüfungsformen / Gewichtung	Voraussetzung für die Vergabe von ECTS
Seminararbeit	60 % Beide Prüfungsformen müssen bestanden sein
Projektpräsentation (Gruppe)	40 %
Lehrende/r	Modulverantwortliche/r
Herr Ralf Bußmer, MBA	Prof. Dr. Jörg Gutsche
Literatur/Lernhilfen	
<p>Grundlegende Literatur</p> <ul style="list-style-type: none"> Röhner, Jessica, Schütz, Astrid: Psychologie der Kommunikation, 2. Auflage Schulz von Thun, Friedemann: Miteinander reden: 1, Störungen und Klärungen, Allgemeine Psychologie der Kommunikation Schulz von Thun, Friedemann: Miteinander reden: 3, Das „Innere Team“ und situationsgerechte Kommunikation Watzlawick, Paul, Beavin, Janet H., Jackson, Don D.: Menschliche Kommunikation, Formen - Störungen - Paradoxien Kirf, Bodo, Eicke, Kai-Nils, Schönborg, Sören: Unternehmenskommunikation im Zeitalter der digitalen Transformation - Wie Unternehmen interne und externe Stakeholder heute und in Zukunft erreichen <p>Weiterführende Literatur auch für Seminar- und Projektarbeiten</p> <ul style="list-style-type: none"> Schulz von Thun, Friedemann: Miteinander reden: 2, Stile, Werte und Persönlichkeitsentwicklung, Differenzielle Psychologie der Kommunikation Thomas, Alexander, Kinast, Eva-Ulrike, Schroll-Machl, Sylvia (Hg.): Handbuch interkulturelle Kommunikation und Kooperation, Band 1: Grundlagen und Praxisfelder Thomas, Alexander, Kammhuber, Stefan, Schroll-Machl, Sylvia (Hg.): Handbuch interkulturelle Kommunikation und Kooperation, Band 2: Länder, Kulturen und interkulturelle Berufstätigkeit Rosenberg, Marshall B.: Gewaltfreie Kommunikation, Eine Sprache des Lebens Neuberger, Oswald, Dötz, Wolfgang: Miteinander arbeiten - Miteinander reden! Vom Gespräch in der Arbeitswelt, PDF, Link: http://www.mentalhealthpromotion.net/resources/miteinander.pdf Hochbrunn, Claudia: Ein Arschloch kommt selten allein, so werden Sie mit schwierigen Zeitgenossen fertig 	

Seite 2 von 3

ZIELE – ERINNERN UND VERSTEHEN

- sozialpsychologische und pädagogische Grundlagen menschlicher Kommunikation.
- Voraussetzungen für gelingende Kommunikation.
- Ursachen, Vermeidungsstrategien und Folgen misslingender Kommunikation.
- Konfliktlösungsmodelle.
- Arten, Unterschiede und zielführender Nutzen menschlicher und technischer Kommunikation im Rahmen digitaler Transformation in Unternehmen.

ZIELE - KÖNNEN

- eigenes und fremdes Kommunikationsverhalten auf verbaler, non- und paraverbaler Ebene analysieren und beurteilen.
- die o.a. Inhalte in Übungen, Seminar- und Projektarbeiten zielführend anwenden, insbesondere die Faktoren ge-/ misslingender Kommunikation zuordnen, sowie aktiv Maßnahmen zur kommunikativen Steuerung auswählen und auch in selbst gestalteten Spielszenen anwenden.

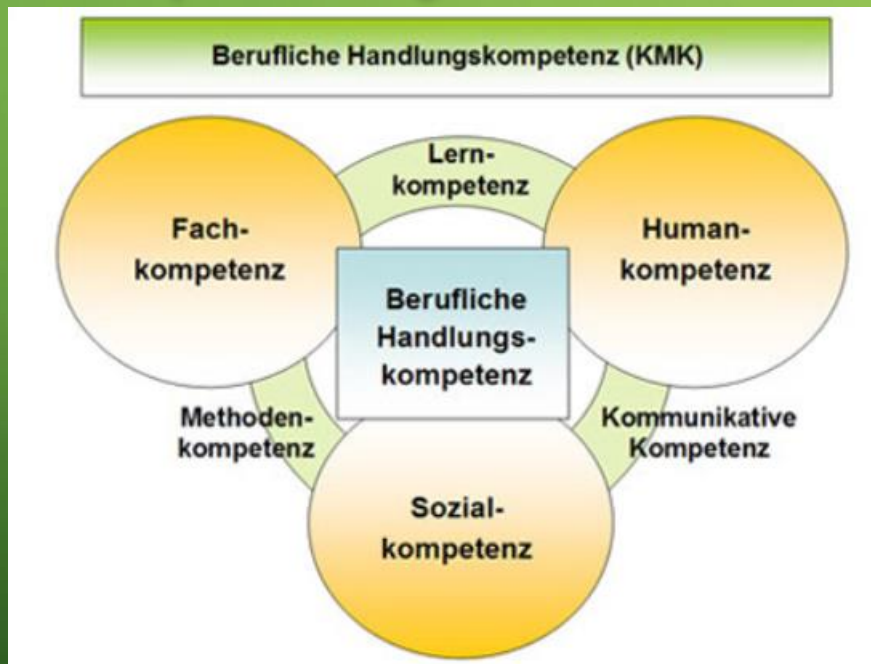
WISSENSCHAFTEN / WISSENSCHAFTSBEREICHE – IN DENEN WIR UNS BEWEGEN WERDEN



- Psychologie mit
 - Psychoanalyse
 - Entwicklungspsychologie
 - Kommunikationspsychologie
 - Stressforschung
 - Führungsforschung
- Soziologie
- Erziehungs- / Bildungswissenschaften
- Wirtschaftswissenschaften

INHALT - GRUNDVERSTÄNDNIS

- Kompetenzbegriff



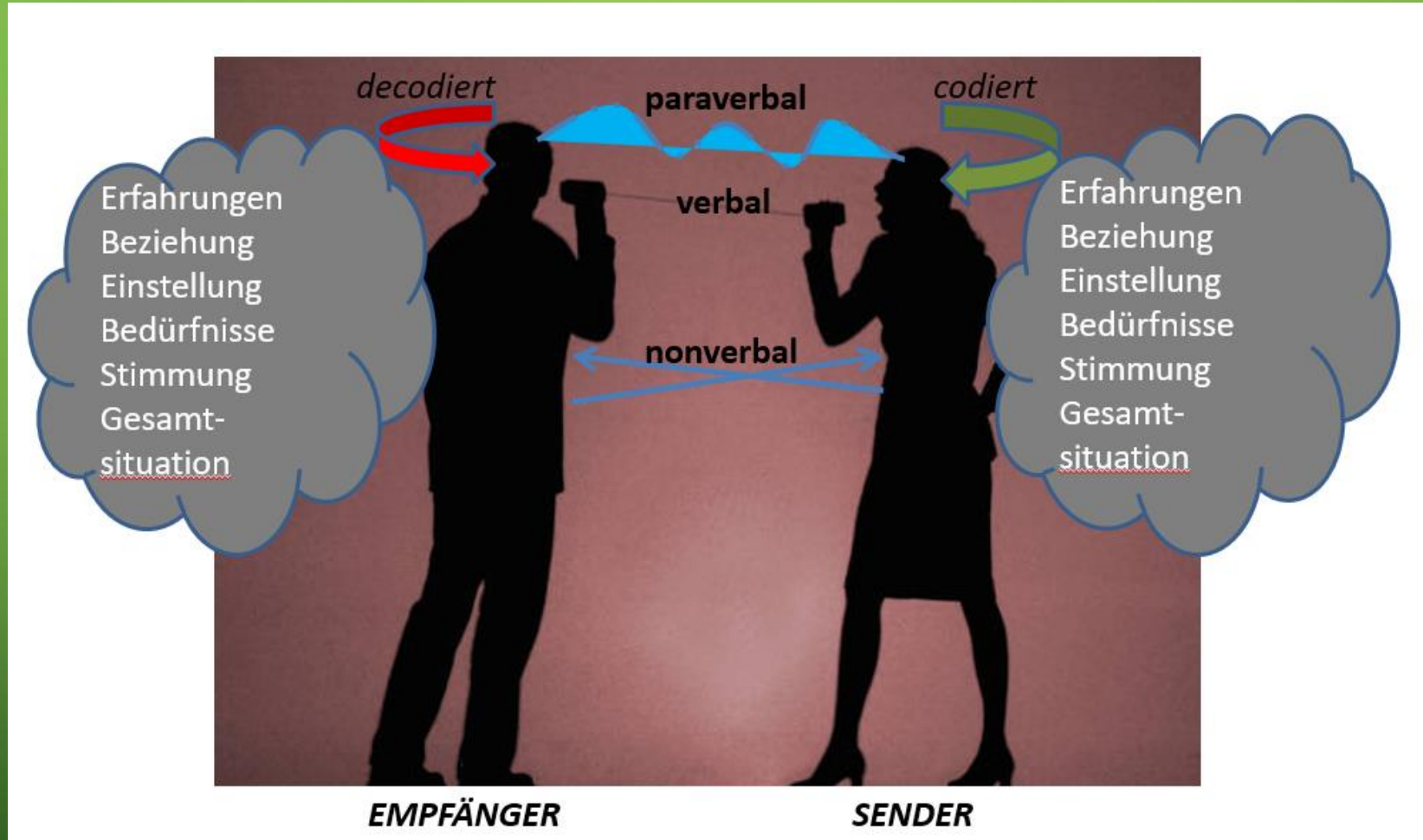
- Kulturbegriff – bspw. interkultureller vs. multikultureller Kompetenzbegriff



INHALTE: WESENTLICHE KOMMUNIKATIONSMODELLE

- Einfaches und erweitertes Kommunikationsmodell (Shannon & Weaver),
- Regeln für gelingende Kommunikation nach Rogers,
- Modelle nach S. Freud, Schulz von Thun, Watzlawick,
- Transaktionsanalyse (Eric Berne),
- Gewaltfreie Kommunikation (Marshall Rosenberg).

BEISPIEL: ERWEITERTES KOMMUNIKATIONSMODELL



BEISPIEL: VIER SEITEN EINER NACHRICHT

Das „Vier-Ohren-Modell“ Friedemann Schulz von Thun

Sachohr

Worüber redet sie / er?
Was ist der Sachverhalt?
Worum geht es?

Beziehungsohr

Wie redet sie / er mit mir?
Wen glaubt sie / er
vor sich zu haben?



Appellohr

Was soll ich tun / denken / fühlen
aufgrund der Ansprache?
Was will sie / er von mir?

Selbstoffenbarungsohr

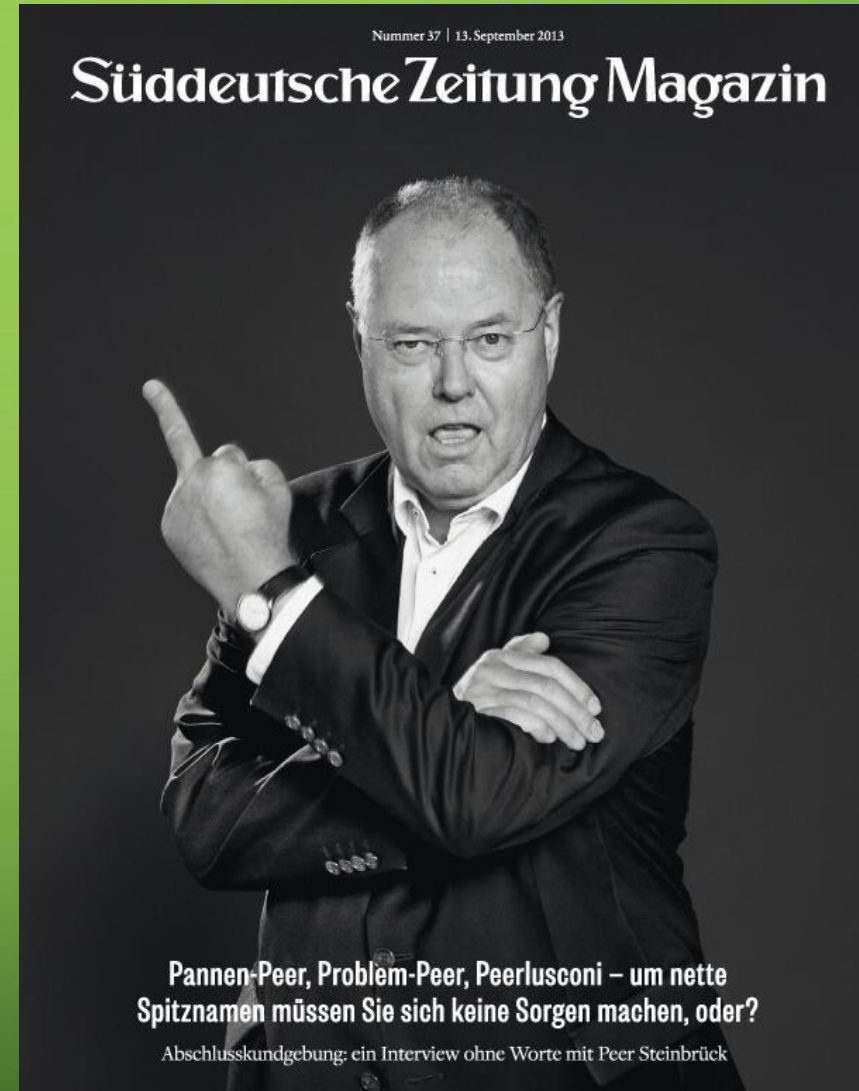
Was ist mit ihr / ihm? Was ist das für
einer / eine? Wie ist seine / Ihre
Stimmung?

Fußzeile

BEISPIEL:
„MAN KANN
NICHT-NICHT
KOMMUNIZIEREN!“

Watzlawick, Paul (1974): *AXIOM roem 1*,
„Die Unmöglichkeit nicht zu kommunizieren“.

© RALF BUßMER 12/2018



10.12.2018

12

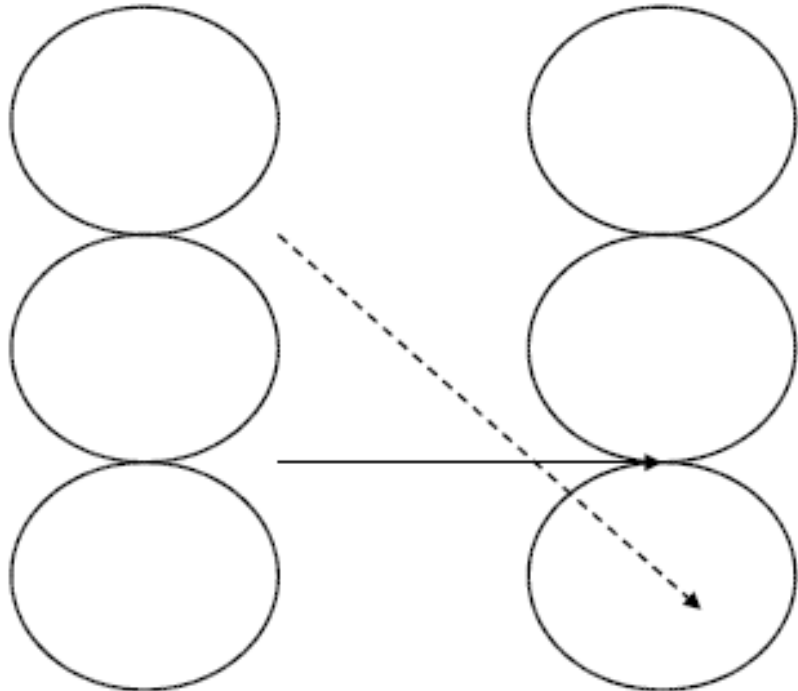
BEISPIEL: TRANSAKTIONSANALYSE :

„DU, DA VORNE IST GRÜN!“

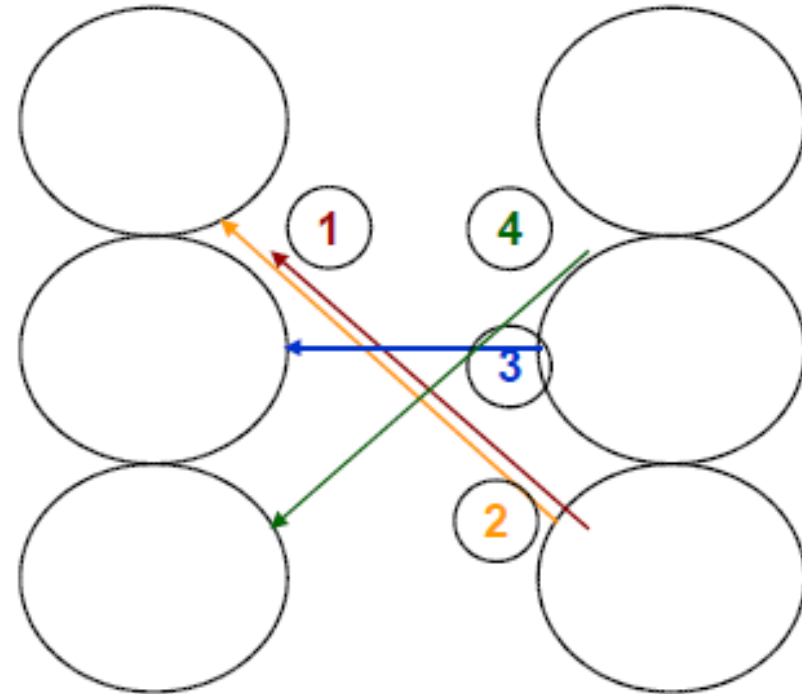
DER MANN SAGT ALS BEIFAHRER

DIE FRAU ANTWORTET ALS FAHRERIN

Nachricht des Mannes



Reaktionsweisen der Frau



INHALTE: FÄHIGKEITEN UND FERTIGKEITEN

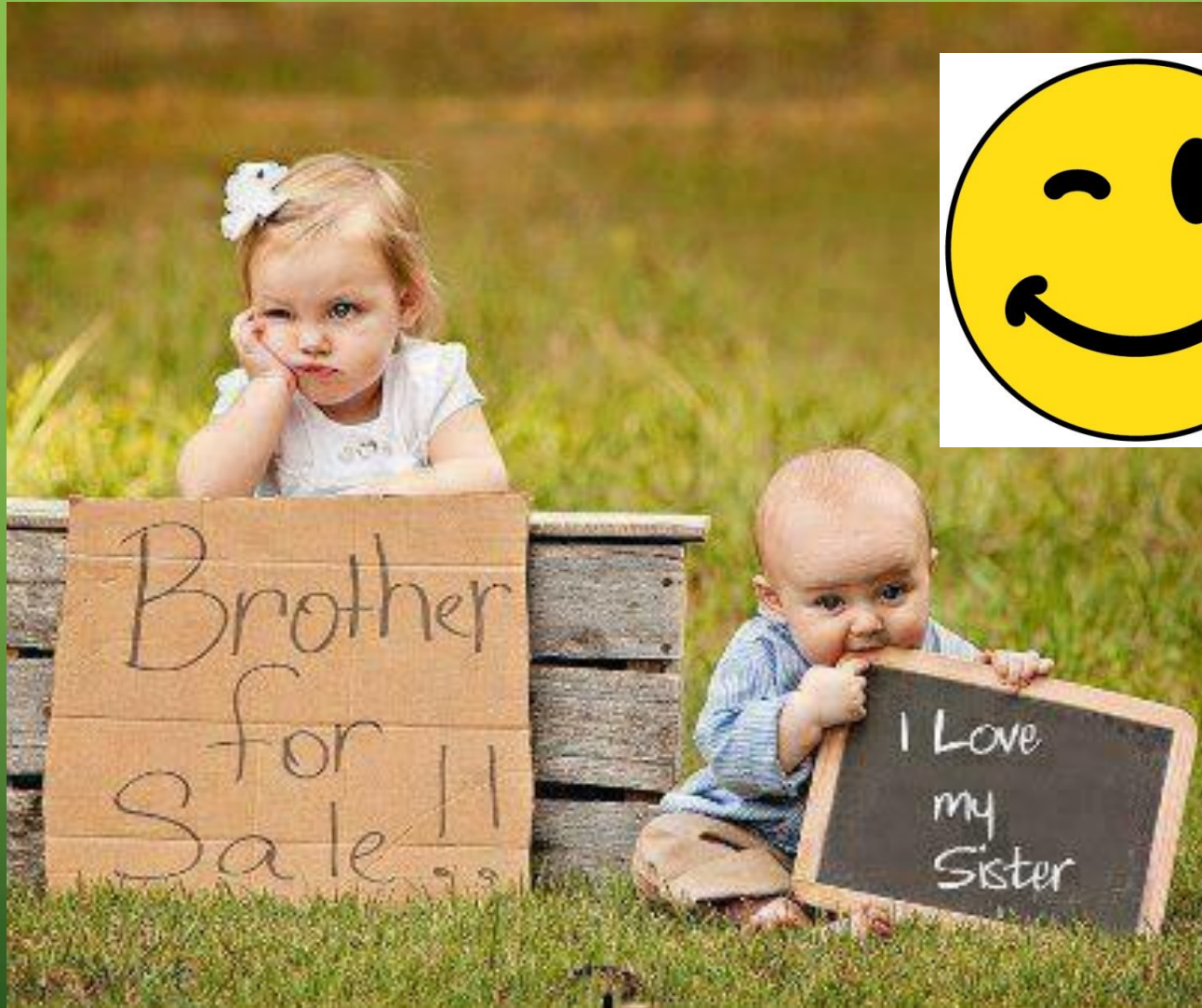
- Grundlegende kommunikative Fähigkeiten, u.a. Rapport herstellen, (aktives) Zuhören, Fragetechniken, non-/ direkte Gesprächsführung, Totschlagsargumente (sog. Killerphrasen), Erkennen und interpretieren nonverbaler Verhaltensweisen, Metakommunikation.
- Konflikte, Erscheinungsformen und Lösungsstrategien, u.a. Konfliktarten, Stressbegriffe („Stress ist individuell“), Konflikteskalationsmodell nach Glasl, Konfliktlösungsstrategien (bspw. Harvard-Konzept).
- Veränderung der Kommunikation im Allgemeinen und im Unternehmen infolge der Digitalisierung.

GRUNDLEGENDE KOMMUNIKATIVE FÄHIGKEITEN

Zuhören in einer
sprecherdominierten
Gesellschaft



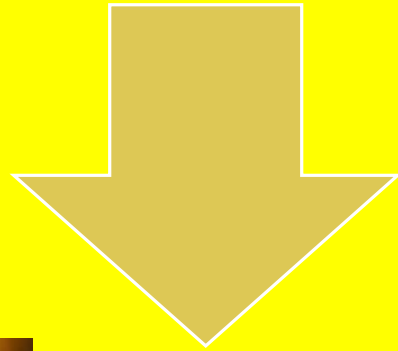
BEISPIEL: METAKOMMUNIKATION – WIE GEHEN WIR MITEINANDER UM?



BEISPIEL: KONFLIKTE ... WAS IST STRESS ... ?



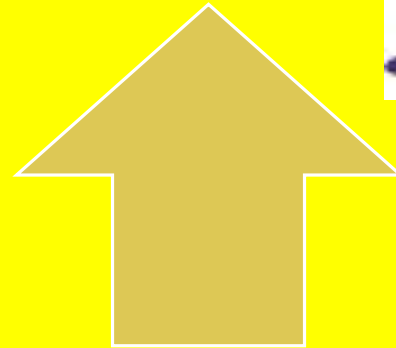
BEISPIEL: KONFLIKTLÖSUNGSTRATEGIE



Reaktiv
=
defensiv

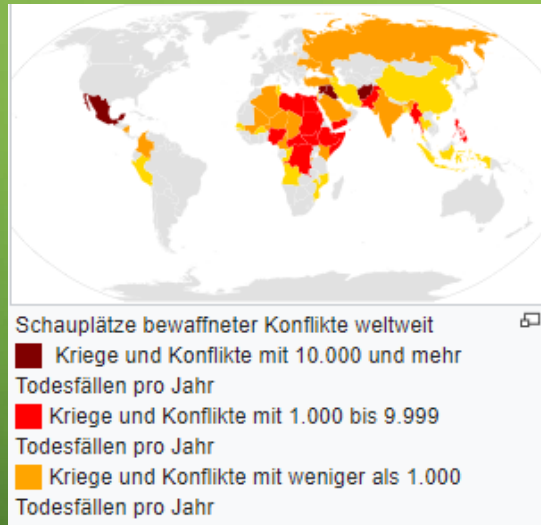


pro-aktiv =
offensiv

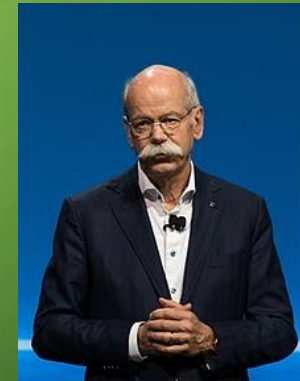


BEISPIEL KONFLIKTLÖSUNGSMODELL: HARVARD-NEGOTIATION-PROJEKT

- Mensch und Konflikt?!?



- Position und Interesse?!?



BEISPIEL: VERÄNDERUNG DER KOMMUNIKATION IM ZEITALTER DIGITALER TRANSFORMATION



BEISPIEL TREND: WEITERBILDUNG & TRAINING IN UNTERNEHMEN

The screenshot shows a web browser displaying the PCM website. The browser's address bar shows 'https://kcg-pcm.de'. The website header includes the PCM logo and the text 'PROCESS COMMUNICATION MODEL'. Below the header, there are six images illustrating communication concepts, each with a yellow label and a line pointing to a specific feature in the image:

- TONFALL**: A man and a woman, with the woman laughing.
- MIMIK**: A young child with freckles, mimicking an adult's expression.
- KÖRPERHALTUNG**: A man lying down, illustrating posture.
- WORTWAHL**: Two women in business attire talking, one holding a folder.
- GESTIK**: A close-up of a hand pointing.
- KONTEXT**: A group of people in a social setting.

A central yellow banner reads: **DIE "BLACK BOX MENSCH" – MIT PCM ENTSCHLÜSSELT!**

ANEIGNUNG VON NEUEN KENNTNISSEN UND KOMPETENZEN IM SEMINAR

- „Wenn alles schläft und einer spricht, den Zustand nennt man Unterricht.“
- (Wilhelm Busch)



TRANSFERWISSEN PRODUZIEREN



ZUSAMMENARBEIT UND KOOPERATION

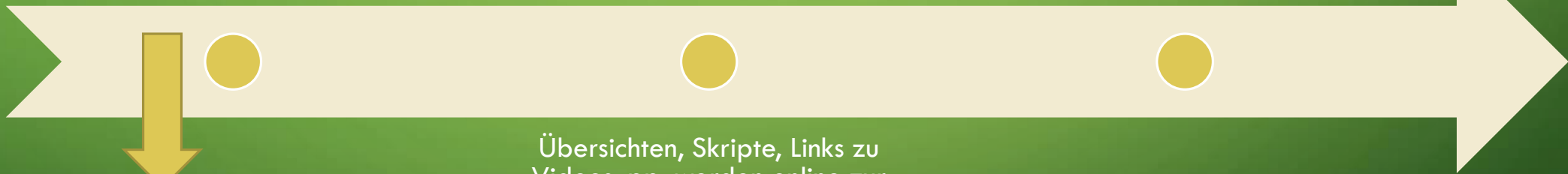
- Erwachsenenbildung
- Seminarregeln
- Anwesenheitspflicht (!)
- Inhalte lesen, verstehen, präsentieren, diskutieren
- Übungen
- Rückmeldung (Inhalt) und Feedback (Verhalten)



FAHRPLAN / ZEITACHSE (1)

Erstes Treffen Ende Januar Anfang
Februar 2019 – Kennenlernen &
„Das Seminar wäre ein Erfolg für
mich, wenn ...! & Vereinbarungen
Seminarregeln

Semesterbeginn 01.04.2019,
Erste / zweite Veranstaltung:
Zusammenstellung der
Projektgruppen und Ausgabe von
Projektarbeiten der Gruppen
(Losverfahren)



**Achtung: Geplanter Termin
für das erste Treffen ist in
Abstimmung mit dem Fachbereich
Donnerstag, 17.01.2019, 17.30 Uhr
im Gebäude K**

Übersichten, Skripte, Links zu
Videos, pp. werden online zur
Verfügung gestellt, Februar bis 31.
März 2019

FAHRPLAN / ZEITACHSE (2)

Seminarveranstaltungen
jeden Donnerstagnachmittag
je 4 SWS Inhalte und
Übungen / gesamte
Kontaktzeit 45 Std.

Projektpräsentation der
Projektgruppe (40,0% der
Prüfungsleistung) zum Ende
des Semesters, vor oder in
erster Prüfungswoche.

Seminararbeiten (60,0%
Prüfungsleistung) Ausgabe
bis vor den Osterferien -
Verlosung

FAHRPLAN / ZEITACHSE (3)

Semesterende 05.07.2017,
Prüfungswochen 01.-19.07.2019,
(Wahlpflichtfächer 01.-07.07.19)

Ziel ist die Korrektur und
Rückgabe aller
Pflichtleistungsnachweise bis
31.08.2019

Abgabe der Semesterarbeiten
zwischen 02. – 17.08.2019
(wird, abhängig vom
Ausgabezeitpunkt im Seminar
besprochen)

«NON SCHOLAE, SED VITAE DISCIMUS» – «NICHT FÜR DIE SCHULE LERNEN WIR, SONDERN FÜR DAS LEBEN»



- „Non vitae sed scholae discimus“ („Nicht für das Leben sondern für die Schule lernen wir“), schrieb der Lehrer Seneca, Lucius Annaeus (1 – 65 n. Chr.) an seinen Lieblingsschüler Lucilius)
- Fragen, gerne auch im Anschluss an das Seminar möglich