



Fachkliniken Nordfriesland
gGmbH
verstehen und handeln



Störfeld Arbeitsplatz

Moderne Kommunikation als zukünftige Herausforderung in Betrieben

Breklum 21.11.2013

Ralf Tönnies, Ltd. Therapeut

Fachkliniken Nordfriesland gGmbH
Krankenhausweg 3 25821 Bredstedt

www.fklInf.de



Kommunikative Aspekte in der Arbeit:

Der informierte oder der abwesende Kellner

Der informierte oder der abwesende Koch

Der informierte oder der abwesende Patient

Der informierte oder der abwesende Supervisand

Der informierte oder der abwesende Gesprächspartner

Der informierte oder der abwesende Auszubildende



Was ist Kommunikation?

Ethymologisch:

Aus *communicare*: „Mitteilen, teilen,
gemeinschaftlich machen“ (Kluge)

Du kannst nicht nicht kommunizieren
(Paul Watzlawick)



Was ist modern?

Ethymologisch:

modernus „derzeitig, gegenwärtig, neu“ (Kluge)

Achtung Falle!!!! Oft als Wertung gebraucht



Fachkliniken Nordfriesland
gGmbH
verstehen und handeln

Aufpassen:

Tamagotchi!!!!





Moderne Kommunikation

- Mittel: 1. PC, mail, Soziale Netzwerke, Apps,
2. Telefon, Fax, SMS
- Schnelligkeit
- Verfügbarkeit
- Daueraufmerksamkeit
- Breites Wissen



Kommunikationsstrukturen sind zentral

Kommunikation passt sich ständig Möglichkeiten an
Gebraucht Innovationen (Telefon, Kutsche, Post,
Smartphone etc)

Unterliegt Moden

Wertfrei Betrachten!



Fachkliniken Nordfriesland
gGmbH
verstehen und handeln

Arbeitsprozess (Vorgang)

und

Soziale Kommunikation (Bedingungen)



Fachkliniken Nordfriesland
gGmbH
verstehen und handeln

Arbeitsprozess





Fachkliniken Nordfriesland
gGmbH
verstehen und handeln

Auswirkungen auf den Arbeitsprozess



Auswirkungen auf den Arbeitsprozess

Die „gute“ Arbeit

Voraussetzungen

1. Ausreichende äußere Bedingungen (z.B. Raum, Zeit, Personal)
2. Wissen (Gelerntes, Erfahrung, Was genau soll geschehen?)
3. Ausreichende innere Bedingungen (Motivation, Selbstwirksamkeit, Gesundheit, Freude)



Auswirkungen auf den Arbeitsprozess

Ausführung

1. Aufmerksamkeit
2. Genauigkeit
3. Durchhaltevermögen

Reflektion

1. 1.Beobachtung (Ist das Produkt in Ordnung? Mache ich es so richtig? Kann ich/können wir es besser machen?)
2. 2.Beobachtung (Wie beobachte ich eigentlich? Mit welcher Wertung? Feigheit, Faulheit, Fixierung? Offenheit, Neugier?)



Auswirkungen auf den Arbeitsprozess

Beobachtungsprozesse werden oft „ersetzt“ durch
„Hierarchie“ und „Kontrolle“ von außen

Im Idealfall nicht nötig
bzw nur für Moderation oder Machtfragen



Auswirkungen auf den Arbeitsprozess

Moderne Kommunikation wirkt hilfreich im Arbeitsprozess vor allem auf

1. Voraussetzungen

- Äußere Bedingungen mit schneller Veränderung
Verbesserung der Sicherheit
- Nötige Informationen relativ schnell verfügbar, gespeichert
- Bessere äußere Kontrolle
- Schnelle, flexiblere Verfügbarkeit
- Unmittelbares Wissen schneller und weltweit verfügbar
(Rat, Gebrauchsanweisungen)



Auswirkungen auf den Arbeitsprozess

2. Ausführung

Genauere Anweisungen, wenn keine
Erfahrung/Nichtwissen

Kaum hilfreiche Faktoren

3. Reflektion

Beobachtung von außen (Kontrolle, Apps)

Kaum hilfreiche Faktoren für Eigenreflektion



Auswirkungen auf den Arbeitsprozess

Wirkt störend im Arbeitsprozess

1. Voraussetzungen

- Wissen wird „schlampiger“ erworben/nicht vertieft
- Innere Bedingungen verändern sich durch erhöhte Aufmerksamkeit nach außen (Das „Äußere, private“ drängt nach „Innen, Arbeit“)

2. Ausführung

- Aufmerksamkeitsab-umlenkung
- Automatisierung schneller Kommunikation

Neurobiologisch: Eine Aufmerksamkeit oder auf „alles“, wenn auf Alarm gerichtet

Künstlich erzeugtes Aufmerksamkeitsdefizit



Auswirkungen auf den Arbeitsprozess

- 3. Beobachtung
- Sowohl Beobachtung 1. und 2. Ordnung ändern sich durch Aufmerksamkeits- und Prioritätskonkurrenz
- Automatisierung schneller Kommunikation verhindert Reflektion (Wir bemerken, was wir erwarten)
- „Situanismus“: Keine Entscheidung aufgrund rationaler, auch ethischer Überlegungen, spontane, weitgehend unreflektierte Kommunikation

Aufmerksamkeitsab-umlenkung



Fachkliniken Nordfriesland
gGmbH
verstehen und handeln

Soziale Kommunikation





Fachkliniken Nordfriesland
gGmbH
verstehen und handeln

Soziale Kommunikation

Arbeitsklima Fehlerkultur Kreativität Arbeitsfreude
Kommensmotivation



Wirkt hilfreich durch

- Netzwerke (Dazugehören, plaudern, schludern)
- Schneller Kontakt



Wirkt störend durch

1. Aufmerksamkeitsteilung

„Phubbing“

2. Verlust der Fremdanerkennung/Statusgefährdung

Leitemotion: Angst Auf der Hut sein

Öffentliche Kritik

(Kießling lernt nun, dass soziale Netzwerke nicht unbedingt sozial sind, Moderator Beckmann in der Sportschau 26.10.13)

Dauerspannung durch Soziale Netzwerke ((Hot System)



3. Gefährdung des Selbst

Leitemotion: Scham Beschämung

„Bei all dem Twittern und Facebookgeschreibe geht es nur darum, was wir von uns zeigen wollen, und nicht das, was oder wer wir in Wahrheit sind“ „Es ist die Lebenslüge einer Gesellschaft, die sich nur großartig findet“
(Cate Blanchett, Stern 31.10.2013)

4. Verlust/ Nicht dazugehören

Leitemotion: Trauer



5. Konflikte und Arbeitsklima

- Ungehemmte Kommunikation, Frustration wird sofort ungefiltert kommuniziert
- Verkürzte Darstellung, Sprache verändert sich, oft nicht ausgewogen
- Impulsreaktionen, Handlungsimpulse
- Schnelle Bewertung
- Mehr indirekte Kommunikation
- Ausweitung und Aufschaukelung von Prozessen; erhöhte Dramatik
- Gefährdung: Mobbing Beschämung Sucht, Depression



Transparenz?

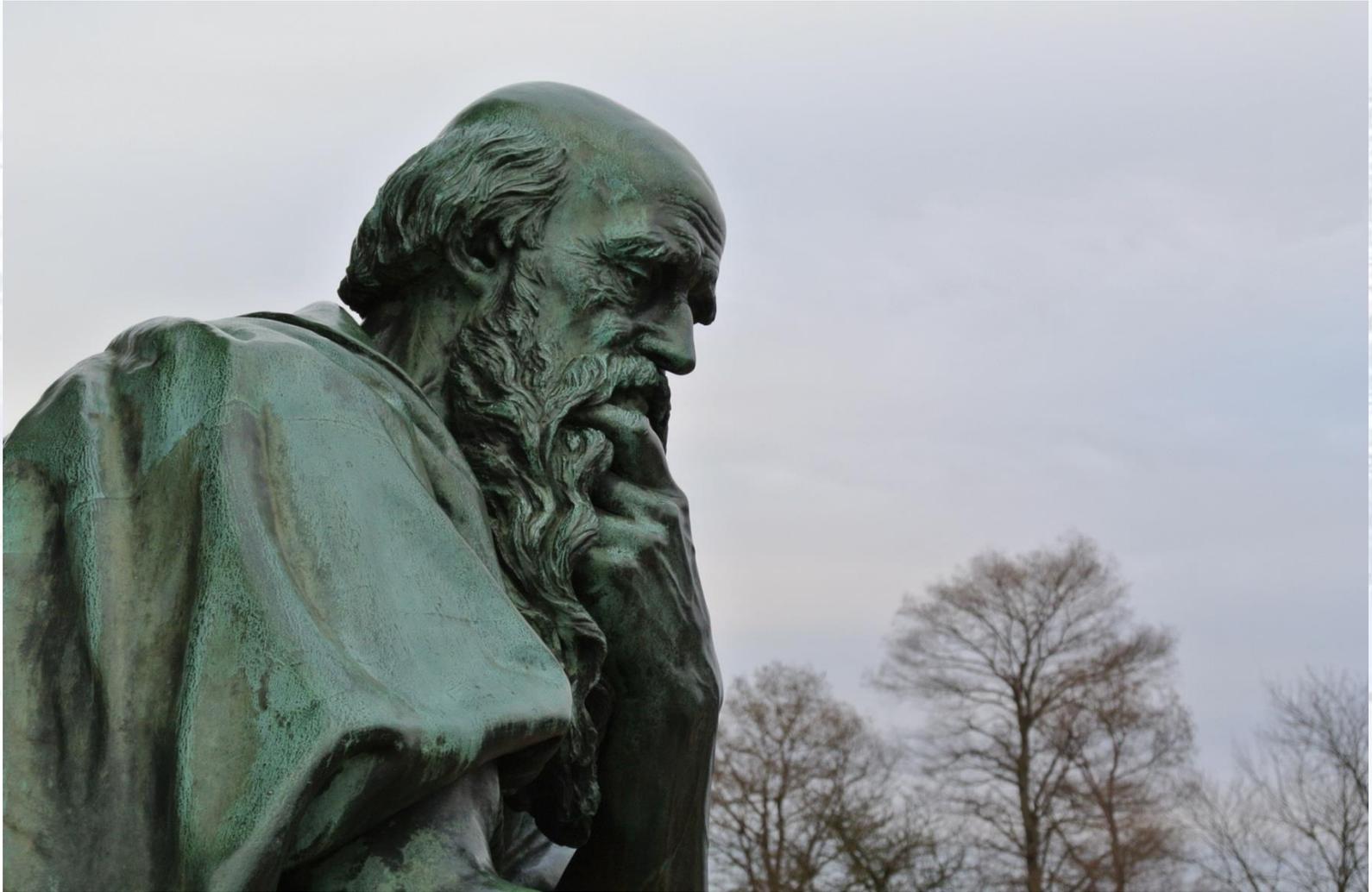
Unreflektierte Transparenz fördert

- Heimlichkeit
- Dysfunktionale Selbstdarstellung
- Ausweitung von dysfunktionalen Prozessen
- Informationsüberfluss



Fachkliniken Nordfriesland
gGmbH
verstehen und handeln

Konsequenzen





Was ist zu tun?

- Wissen über Kommunikation
- Kommunikationsstrukturen analysieren
- Über Kommunikation kommunizieren (Metakommunikation)
- Achtsamkeit bzgl Kommunikation/ Entschleunigung
- Aufmerksamkeitsräume/-situationen schaffen
- Life-Kommunikation
- Was genau soll/darf an wen kommuniziert werden?
- Information über Datensammlung des Personals
- Schutzsituationen schaffen



- Funktionale Kommunikationsprozesse zu steuern ist eine Führungsaufgabe



Fachkliniken Nordfriesland
gGmbH
verstehen und handeln

„Das Höchste, wozu der
Mensch gelangen kann, ist
das Erstaunen“

(Goethe)



Fachkliniken Nordfriesland
gGmbH
verstehen und handeln

**Ich danke Ihnen für Ihre
Aufmerksamkeit!**



Fachkliniken Nordfriesland GmbH
Krankenhausweg 3 25821 Bredstedt
www.fklInf.de