



DÄGfA

Neue Ansätze für die QZs?



Aufbauschulung für QZ- Moderatoren



Bad Nauheim
27.05.2017



Agenda 26.05.2017

- **Warum** sind wir Moderator/in eines QZs?
- **Was** tun wir, damit unser QZ erfolgreich ist?
- **Wie** binden wir alle aktiv ins QZ ein?
- **Wie** machen wir auf uns aufmerksam?

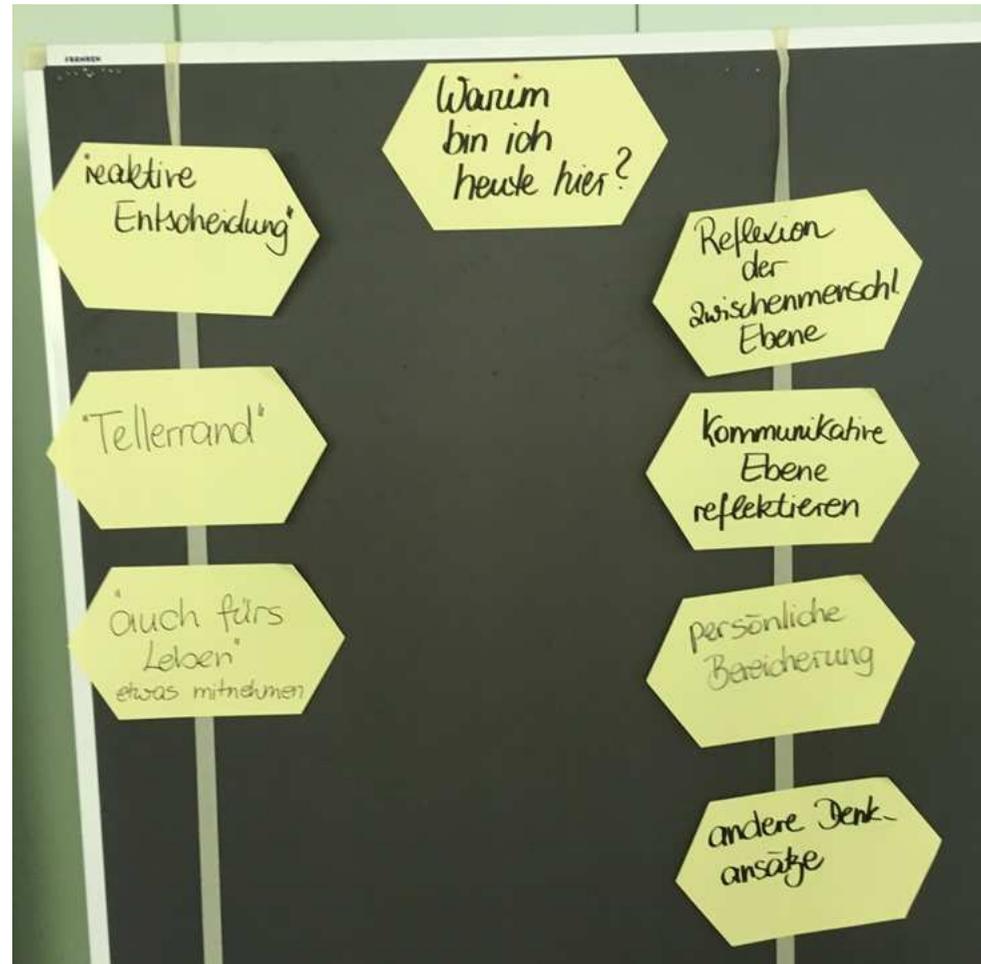
Entwickeln von Strategien für erfolgreiche QZ-Arbeit

Definieren von Maßnahmen um diese Strategien umzusetzen

Kniffs und Tricks beim Moderieren/ Visualisieren

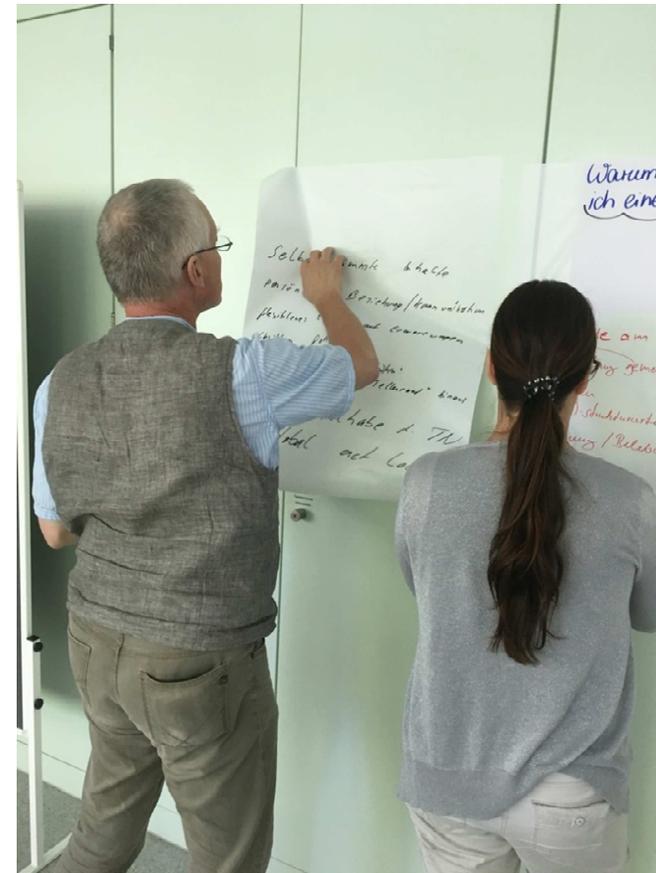
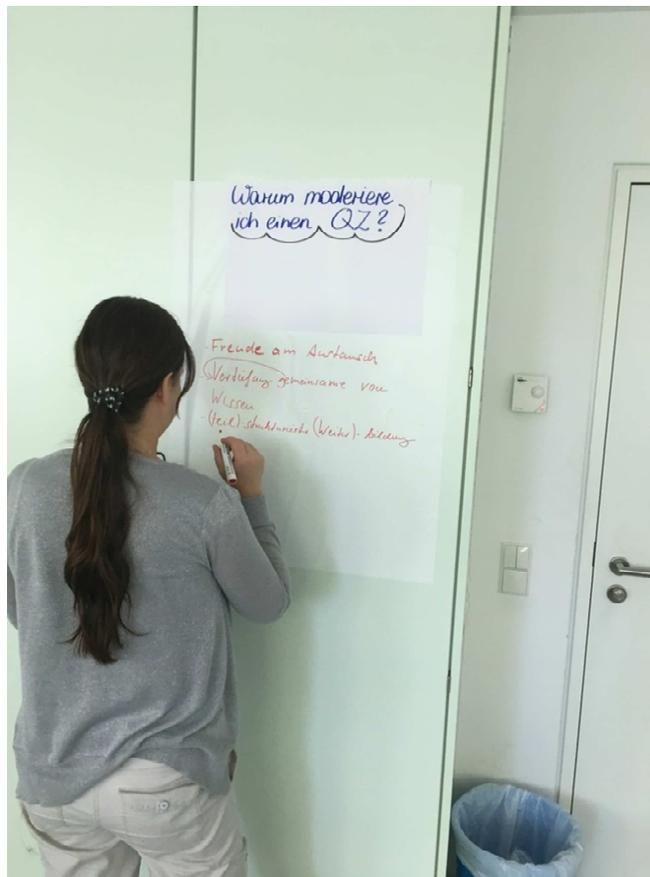


Neue Ansätze für die QZs?



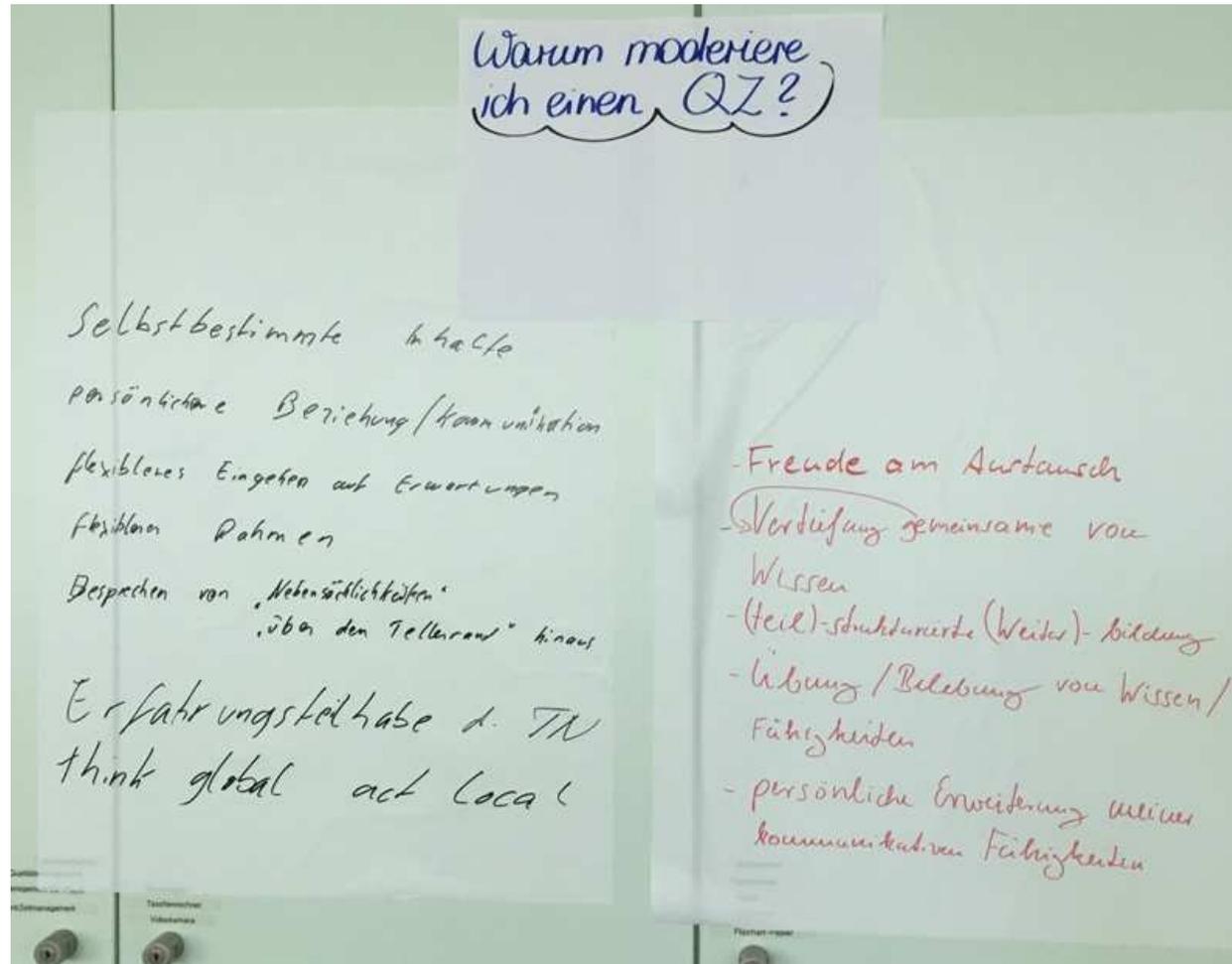


Warum moderiere ich ein QZ?





Warum moderiere ich ein QZ?





Welche unterschiedlichen Ziele verfolgen Sie in einem QZ?

- Neue Erkenntnisse gewinnen
- Ihre Meinung vertreten
- Sich mit Gleichgesinnten austauschen zu können
-
-
-
-



Wie stellen Sie sich Ihren „Ideal- QZ“ vor?

- Die Teilnehmer bringen Eigenmotivation mit
- Der Moderator ist nicht der Motivator

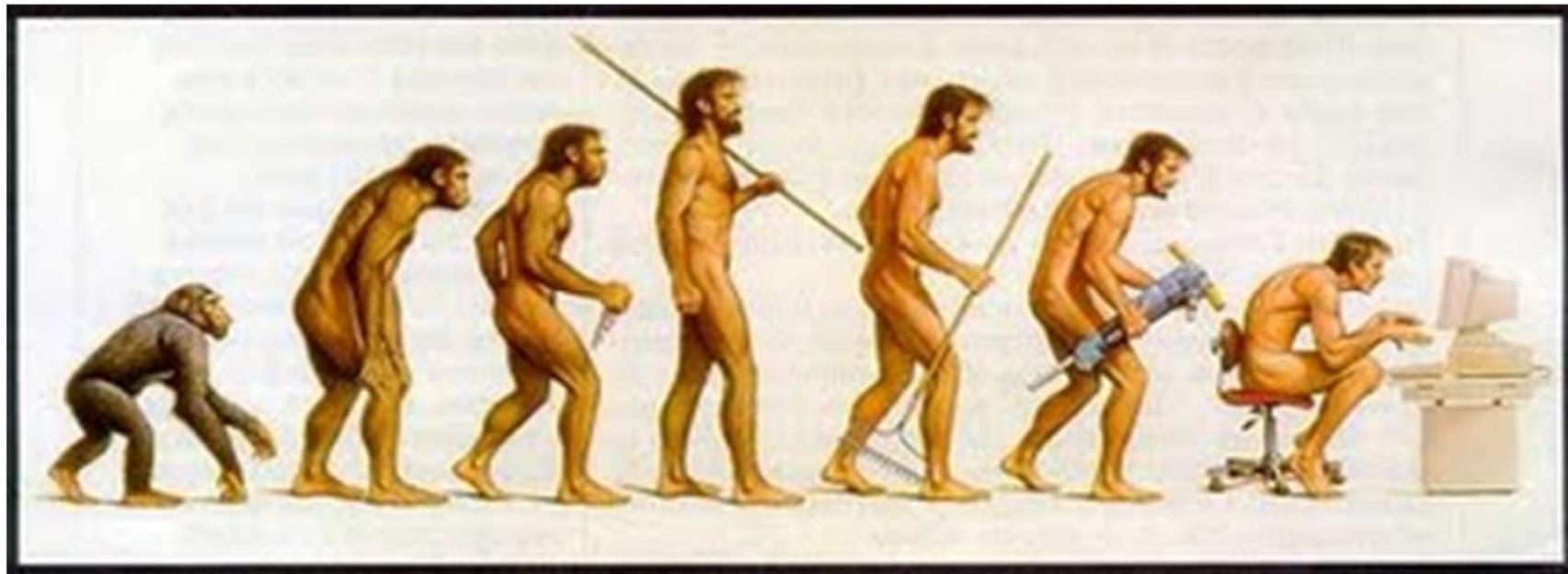


Was tun wir, damit unser QZ erfolgreich ist?



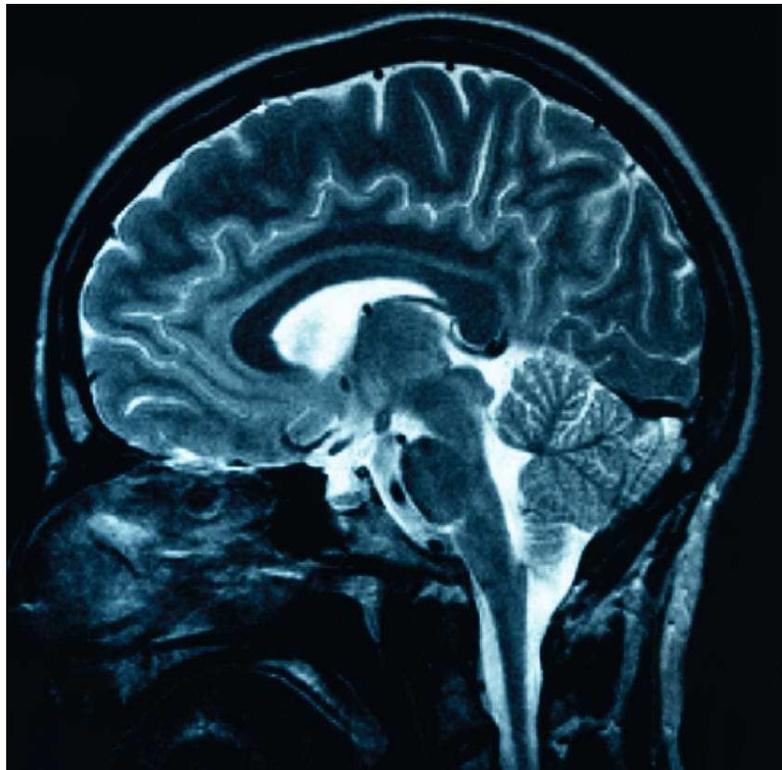


Grundsätzlich Menschliches....





Grundsätzlich Menschliches....





Nur Wörter?

	süß	salzig	bitter	sauer
Bumpies				
Checkies				
Quellies				
Abaray				
Sassos				



Nein - sie sprechen unseren Geschmackssinn an!

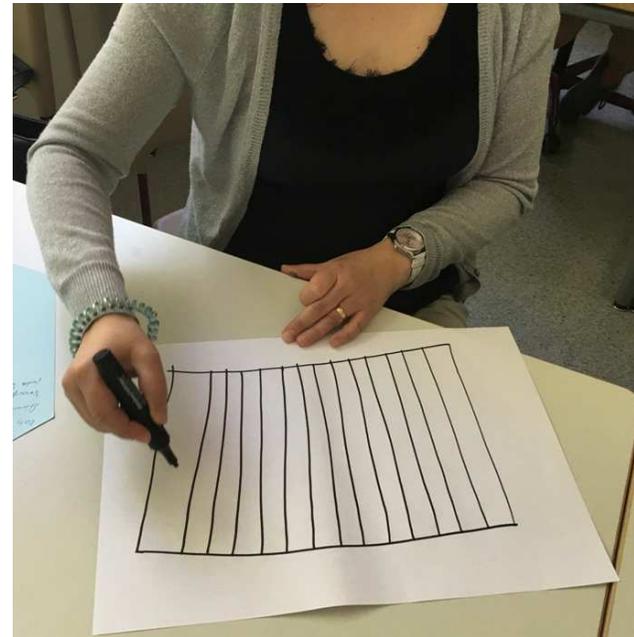
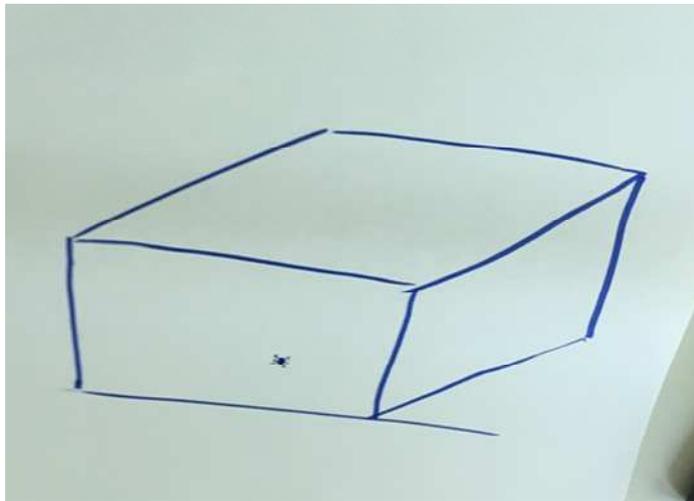
	süß	salzig	bitter	sauer	Klebrig! sonstig
Bumpies					
Queckies					
Quellies			->	<	
Abaray					
Sassos					



Neue Ansätze für die QZs?



DER GEFANGENE
FLOH





Meine Körpersprache

Blick-
kontakt

Gestik

Körper-
haltung,
Stand



Mimik

Sprache

Stimme





„Wahr nehmen“

Interpretieren



Reagieren



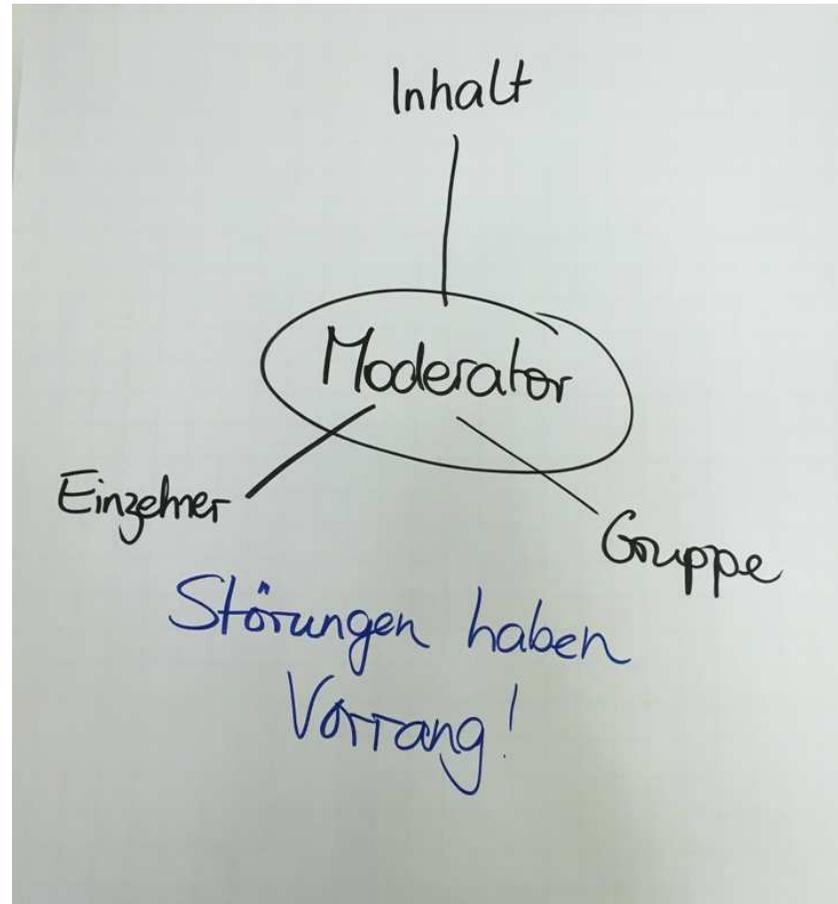
“Wir wissen nicht, was andere Menschen denken oder fühlen. Wir interpretieren ihr Verhalten und sind dann wegen unserer eigenen Gedanken beleidigt.”



Die Falle Wahrnehmungsverzerrung!!!



Themen-zentrierte Interaktion (Ruth Cohn)





Halo-Effekt / Heiligenschein-Effekt

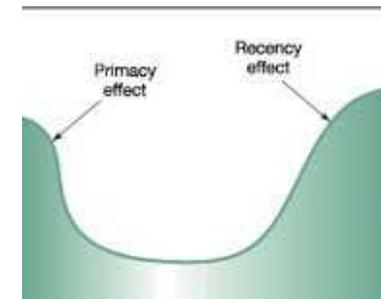


- Wie ein Heiligenschein überstrahlen einzelne als positiv oder negativ wahrgenommene Merkmale das Gesamtbild:
- Einzelaspekte werden auf die Gesamtperson verallgemeinert.
- Aus einzelnen Eigenschaften werden oftmals eine Kette von Folgeeigenschaften zu einer Gesamtassoziation abgeleitet:
z.B. werden weniger attraktiven Menschen auch gleich eher negative soziale Eigenschaften zugeschrieben und umgekehrt.
- Besonders hervorstechende Eigenschaften oder Leistungen prägen das Urteil und machen blind für andere Eigenschaften.



- **Primär-Effekt**

Der erste Eindruck bildet sich bereits in wenigen Sekunden. Alle folgenden Wahrnehmungen und Informationen werden so gewertet, dass sie den ersten Eindruck nachhaltig stützen und ins bereits gemachte Bild passen.



- **Rezenz-Effekt**

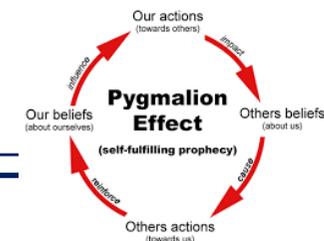
Dem Primäreffekt steht der so genannte Rezenz-Effekt gegenüber, bei dem später eingehende Informationen stärkeres Gewicht erhalten. Im Verkauf oder bei Präsentationen nutzt man dies unter dem Grundsatz, dass zuletzt Gehörtes besondere Aufmerksamkeit bekommt



■ Pygmalion-Effekt

Rosenthal und Jacobson haben erstmals experimentell nachgewiesen, wie sich das Verhalten positiv verändert, wenn man vorweg erklärt, man habe es mit besonders talentierten und intelligenten Menschen zu tun. Dies steigert unbewusst die Förderanstrengungen des Moderators. In der sozialen Interaktion teilen wir folglich anderen bewusst oder unbewusst mit, welches Bild wir von ihnen haben. Damit beeinflussen wir zudem in erheblichem Maße ihr Selbstbild. Wird jemandem also mehr oder weniger offen eine gewisse Erwartungshaltung entgegengebracht, steigt die Wahrscheinlichkeit, dass sich der andere entsprechend dieser Erwartungshaltung verhält.

- Der Effekt ist bekannt als „**Selbsterfüllende Prophezeiung**“



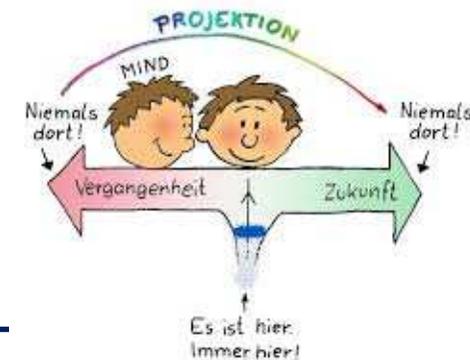


■ Projektion

Sympathie oder Antipathie entstehen oft aus Eigenschaften, die wir an uns selbst mögen oder ablehnen. Daraus wiederum entstehen

Wahrnehmungsverzerrungen oder Beurteilungsfehler.

Menschen, mit denen wir etwas gemeinsam haben (z. B. Wohnort, Studienort, Arbeitsort, Aussehen, Kleidung, Ausbildung, Fachrichtung, Überzeugungen, etc.) werden positiver von uns eingeschätzt.







- **Aufmerksamkeitsfehler / Selektive Wahrnehmung**



In diesem Fall konzentriert sich die Wahrnehmung auf bestimmte Leistungen bzw. Merkmale aus der Menge der Gesamteindrücke, während gleichzeitig andere Reize mehr oder weniger ignoriert werden. Wir sehen nur das, was eben gerade für uns wichtig erscheint, übersehen dabei anderes.

Lösung: Selbstreflexionsfähigkeit erhalten und andere Perspektiven einnehmen



■ **Stereotype**

Stereotypen sind vorgefasste Meinungen über bestimmte soziale Gruppen.

Menschen in der Umgebung automatisch in verschiedene Kategorien einzuordnen und mit vermeintlich passenden Informationen zu ergänzen, scheint eine Sparmaßnahme des menschlichen Gehirns zu sein, um der Komplexität des Lebens zu begegnen. Zudem scheint die Unterteilung in Stereotype zu helfen, die Welt so in Muster zu ordnen, dass die eigene Zugehörigkeit ausreichend spürbar wird.





Was passiert in der Kommunikation?

Palaver!!!



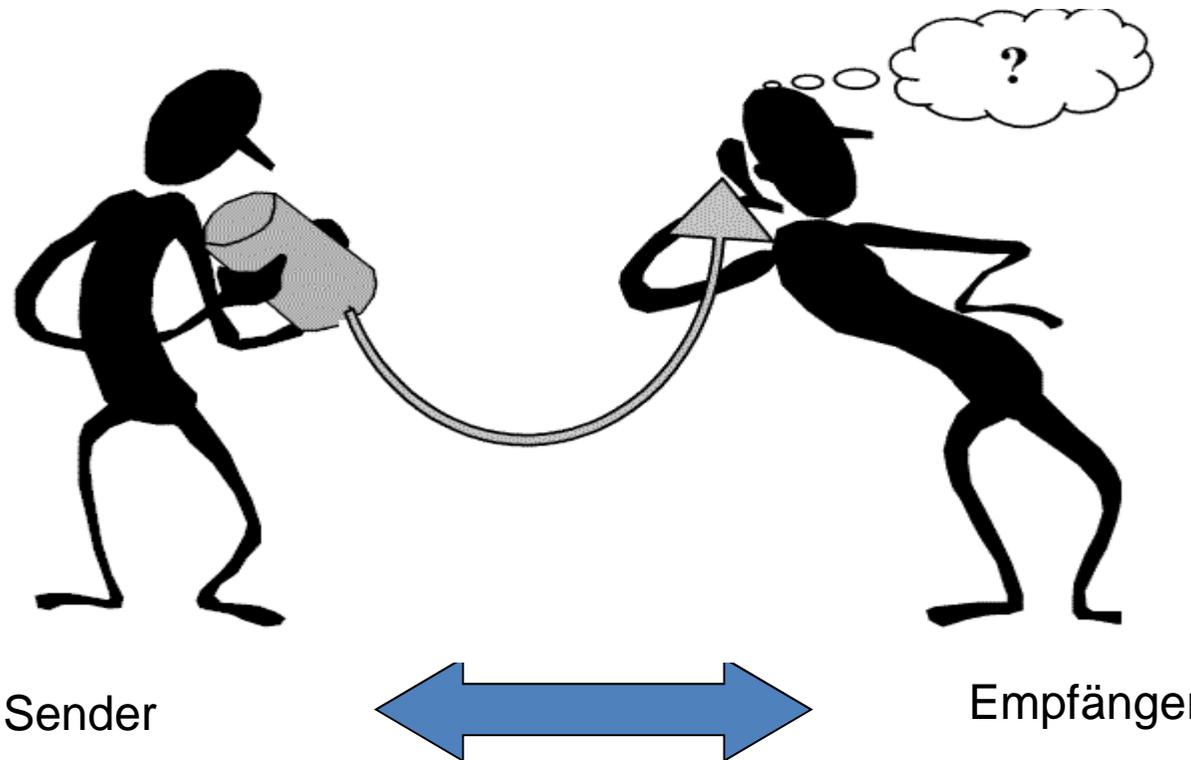
Nur Diskussion?





„Jede Kommunikation hat eine Sachebene und eine Beziehungsebene“

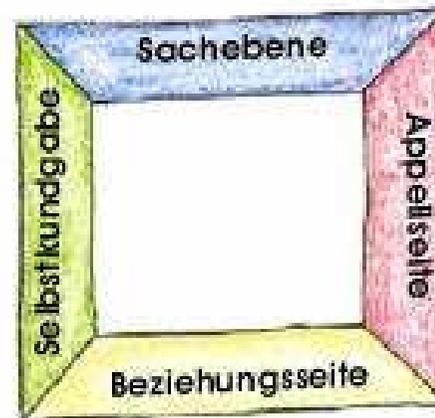
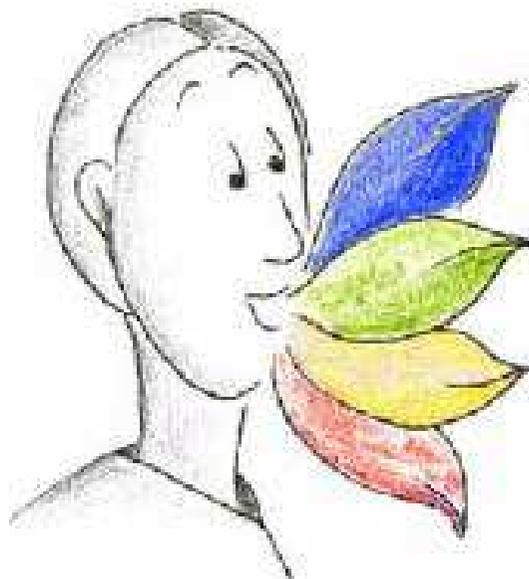
P. Watzlawik



„Sage mir, was du gehört hast und ich weiß, was ich gesagt habe.“ J.W.v. Goethe



Die vier Seiten einer Nachricht





Sich Zeit nehmen

ausreden lassen

Interesse und Gefühle zeigen

Keine Kritik!

Aktives Hinhören

„Sich auf den Stuhl des Anderen setzen“



Spiegeln

Blickkontakt

Offene Körperhaltung

W - Fragen stellen

Das Gehörte mit eigenen Worten wiedergeben

Vielleicht haben wir Menschen zwei Ohren und nur einen Mund, weil wir mehr zuhören als reden sollten.



Ein paar Kommunikations-Werkzeuge

Das persönliche Gespräch suchen!

Hinhören!



Bedenken ernst nehmen!

Wertschätzung für kritische Einwände zeigen!

Verständnis für Ängste und Unsicherheit zeigen!

Nach Optimierungsmöglichkeiten fragen!



Wie binden wir alle aktiv ins QZ mit ein?





Bedürfnispyramide (Maslow)





Was uns antreibt: Die 16 Grundmotive

Ausprägung	Motiv	Ausprägung
intellektuell	Neugier	pragmatisch
prinzipienorientiert	Ehre/ Prinzipientreue	zweckorientiert
führend	Macht	geführt
elitär	Status	bodenständig
strukturiert	Ordnung	flexibel
festhaltend	Sammeln/ Sparen	großzügig
eigenständig	Unabhängigkeit	teamorientiert
kontaktfreudig	Beziehung	distanziert



Was uns antreibt: Die 16 Grundmotive

Ausprägung	Motiv	Ausprägung
familienorientiert	Familie	selbstbezogen
idealistisch	Idealismus	realistisch
sensibel	Anerkennung	selbstsicher
kämpferisch	Wettkampf	ausgleichend
stress-robust	Emotionale Ruhe	stress-empfindlich
genießend	Essen	genügsam
bewegungsfreudig	körperl. Aktivität	bequem
sinnlich	Sinnlichkeit	sachlich



Welche Motive liegen hinter den Bedürfnissen?
Welche können wir in unserem QZ befriedigen?

Essen, Trinken, Schlafen

Essen, körperliche Aktivität

Sicherheit, Wohnen, Arbeitsplatz

Ordnung, Sammeln/ Sparen, Emotionale Ruhe



Soziale Beziehungen, Annahme

Beziehung, Unabhängigkeit,

Wertschätzung

Anerkennung, Macht, Status, Wettkampf, Neugier, Ehre, Prinzipientreue



Selbstverwirklichung

Idealismus, Sinnlichkeit



Ein paar Gedanken...

Gemeinsames Verständnis über einen QZ entwickeln

Definieren des Ziels des heutigen QZs

Rolle und Befugnisse des Moderators klären!

Informations- und Kommunikationsregeln sowie Vereinbarungen zur Zusammenarbeit festlegen





Wie machen wir auf uns aufmerksam?



FISH!- Motivation und Nachhaltigkeit



Quelle: google

Pike Place Fish Market, Seattle



FISH!- Motivation und Nachhaltigkeit

Anderen Freude bereiten

Mit Spaß machen wir anderen Freude. Was könnte anderen noch Freude bereiten?
Was ist ungewöhnlich?

Spielen

„Ja“ zur Arbeit sagen, und Herausforderungen meistern. Kreativ sein und neue Ideen verwirklichen.



Quelle: google

Präsent sein

Dem Gegenüber zeigen, dass er etwas ganz Besonderes ist, indem wir uns zu 100 Prozent auf ihn konzentrieren und ihm zeigen, wie wichtig er für uns ist. Das schafft eine wertschätzende Beziehung und Bindung.

Die eigene Einstellung wählen

Es liegt an unserer eigenen Einstellung, die Dinge als Herausforderung annehmen und ihnen positiv entgegen zu sehen. Ich kann mich jeden Tag neu entscheiden!



Die eigene Einstellung wählen

- Sich positiv konditionieren
- Sich auf den QZ und die Kollegen freuen
- Positive Zielvisualisierung: der QZ verläuft sehr gut, alle sind zufrieden



Präsent sein

- Mit der ganzen Konzentration bei den QZ- Kollegen sein,
- Sich bewusst machen, warum ich QZ- Moderator bin



Neue Ansätze für die QZs?





Anderen Freude bereiten

Grundbedürfnisse befriedigen:
Anerkennung und Wertschätzung zeigen
Kleine Aufmerksamkeiten.....



Wie können wir das Engagement und die Eigenmotivation der QZ-Kollegen fördern?

Mission: Warum gibt es unser QZ?

- Sinn und Aufgaben der QZs definieren

Vision: Wie stellen wir uns den idealen QZ vor?

- Positive Bilder eines QZs entwickeln

Ziele: Was wollen wir erreichen?

- Inhaltliche Ziele sowie Ziele in der Vorgehensweise definieren

Strategie: Wie können wir unsere Ziele erreichen?

- Regeln der Zusammenarbeit festlegen