



Staatsbibliothek
zu Berlin
Preußischer Kulturbesitz

REDEN MACHT GLÜCKLICH. KOMMUNIKATION, EIN OFT UNTERSCHÄTZTES MANAGEMENTINSTRUMENT

Frankfurt, den 30. Mai 2017 (106. Bibliothekartag)

REDEN MACHT GLÜCKLICH.

KOMMUNIKATION, EIN OFT UNTERSCHÄTZTES MANAGEMENTINSTRUMENT



Staatsbibliothek
zu Berlin
Preußischer Kulturbesitz



Agenda

- Zahlen, Daten, Fakten zur SBB
- Veränderung und Kommunikation –
Theoretische Grundlagen
- Interne Kommunikation an der SBB –
Beispiele aus der Praxis

REDEN MACHT GLÜCKLICH.

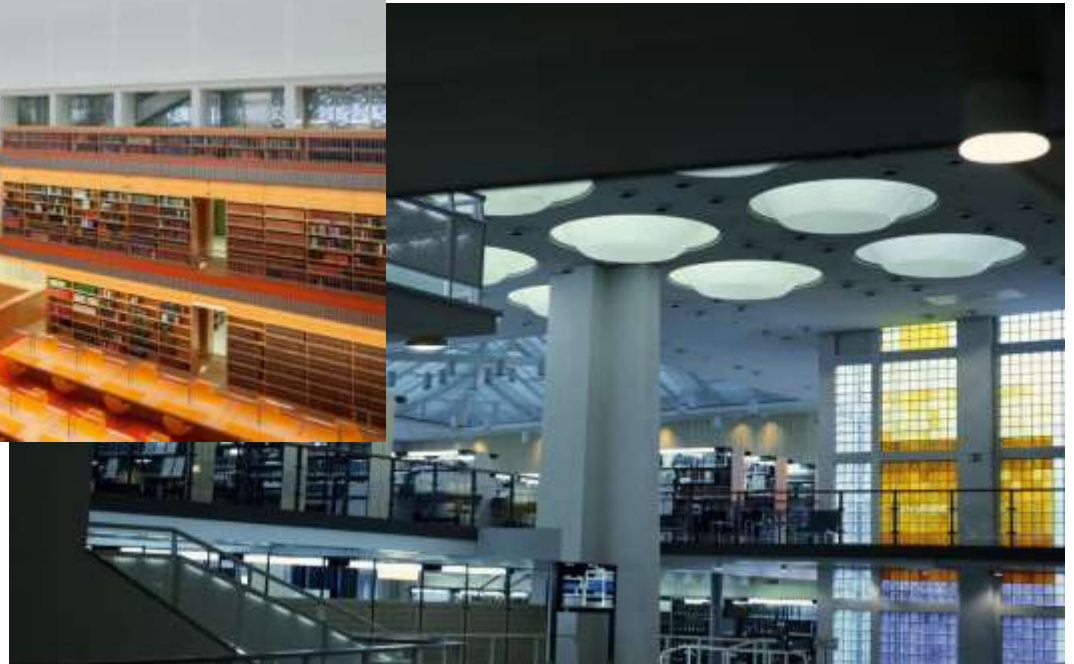
KOMMUNIKATION, EIN OFT UNTERSCHÄTZTES MANAGEMENTINSTRUMENT



Staatsbibliothek
zu Berlin
Preußischer Kulturbesitz



Zahlen, Daten, Fakten...



REDEN MACHT GLÜCKLICH.

KOMMUNIKATION, EIN OFT UNTERSCHÄTZTES MANAGEMENTINSTRUMENT



Staatsbibliothek
zu Berlin
Preußischer Kulturbesitz



Kein Wandel ohne Austausch

- Neugier begegnen
- Ängste ausräumen
- Glaubwürdig informieren
- Durch Beteiligung motivieren
- Jenseits von Ankerpunkten Veränderungen „veränderbar“ gestalten

REDEN MACHT GLÜCKLICH.

KOMMUNIKATION, EIN OFT UNTERSCHÄTZTES MANAGEMENTINSTRUMENT



Staatsbibliothek
zu Berlin
Preußischer Kulturbesitz



Gehört, verstanden, einverstanden, machen!

- Auftauen – unfreezing:
 - Die Beteiligten für die Veränderung interessieren und motivieren
- Bewegen – moving:
 - Neue Abläufe planen, umsetzen und einüben
- Einfrieren – freezing:
 - Abläufe verfestigen, Rückfall vermeiden (aber Korrekturen zulassen)

REDEN MACHT GLÜCKLICH.

KOMMUNIKATION, EIN OFT UNTERSCHÄTZTES MANAGEMENTINSTRUMENT



Staatsbibliothek
zu Berlin
Preußischer Kulturbesitz



Bewusste Kommunikation fördern

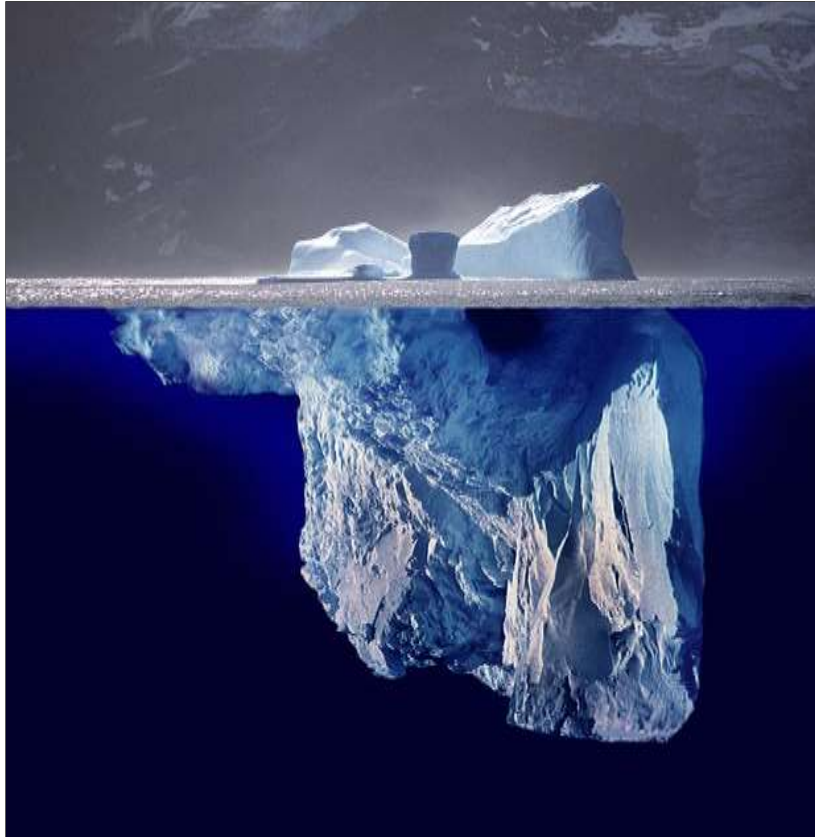
- Gerüchten vorbeugen
- Rechtzeitig informieren
- Eindeutige Botschaften verbreiten
- Keine Halbwahrheiten, sondern Fakten mitteilen
- Zielgruppenorientiert kommunizieren

REDEN MACHT GLÜCKLICH.

KOMMUNIKATION, EIN OFT UNTERSCHÄTZTES MANAGEMENTINSTRUMENT



Staatsbibliothek
zu Berlin
Preußischer Kulturbesitz



Eisbergmodell – Das „Grauen“ lauert unterhalb der Oberfläche

- 20 Prozent einer Botschaft sind als Sachinhalt direkt wahrnehmbar
 - Zahlen, Daten, Fakten
- 80 Prozent einer Botschaft verstecken sich auf der Beziehungsebene
 - Gefühle, Stimmungen, Empfindungen

REDEN MACHT GLÜCKLICH.

KOMMUNIKATION, EIN OFT UNTERSCHÄTZTES MANAGEMENTINSTRUMENT



Die Botschaft und ihre Interpretation

Aussage:

- Wir möchten in der Bibliothek eine Software einführen, um Umfragen einfacher auswerten zu können.

Person A versteht:

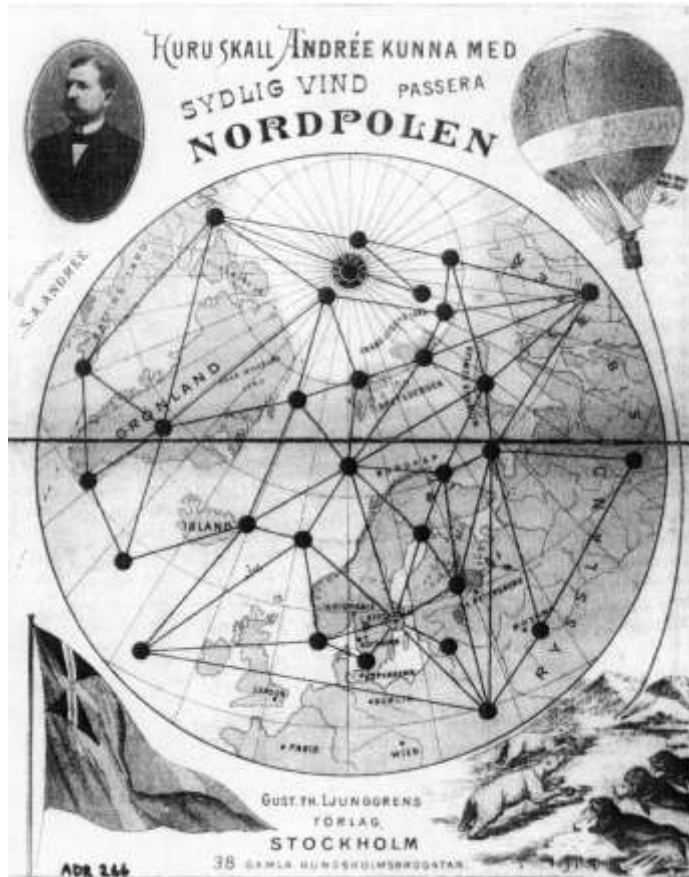
- Prima, das erleichtert mir die Auswertung von Nutzerbefragungen! Wann geht es los?

Person B versteht:

- Bloß nicht schon wieder was Neues, mit dem ich mich auseisandersetzen muss! Ich halte mich erst einmal zurück.

REDEN MACHT GLÜCKLICH.

KOMMUNIKATION, EIN OFT UNTERSCHÄTZTES MANAGEMENTINSTRUMENT



Kommunikation nach Plan

- Was ist die Botschaft?
- An wen soll sich diese richten?
- Wer vermittelt die Botschaft?
- Wie kann die Botschaft am besten überbracht werden?
- Wann ist der richtige Zeitpunkt, um die Botschaft zu verbreiten?

REDEN MACHT GLÜCKLICH.

KOMMUNIKATION, EIN OFT UNTERSCHÄTZTES MANAGEMENTINSTRUMENT

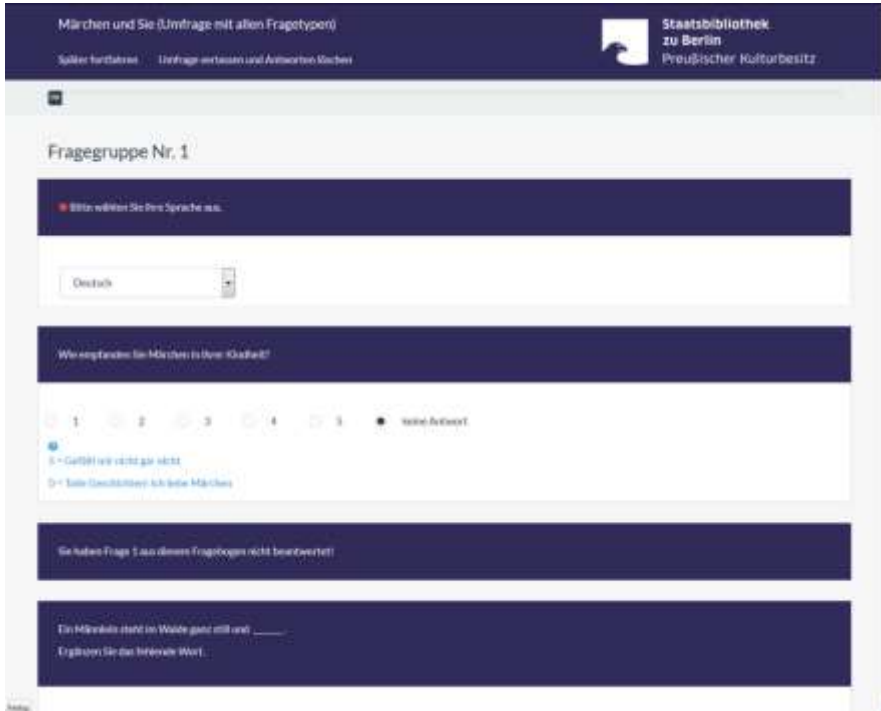


Passend für jeden Anlass! Unser kommunikatives Handwerkszeug

- Einführung des QM-Systems:
 - Information in Dienstbesprechungen
 - Gesicht zeigen!
 - Feedback institutionalisieren
- Der Strategieprozess:
 - Stakeholder-Analyse
 - World-Café
- Strukturelle Veränderungen:
 - SWOT-Analyse
 - Moderierte Workshops
 - Regelm. Erfahrungsaustausch

REDEN MACHT GLÜCKLICH.

KOMMUNIKATION, EIN OFT UNTERSCHÄTZTES MANAGEMENTINSTRUMENT



Märchen und Sie (Umfrage mit allen Fragetypen)

Später fortsetzen | Umfrage verlassen und Antworten löschen

Staatsbibliothek zu Berlin
Preußischer Kulturbesitz

Fragegruppe Nr. 1

Bitte wählen Sie Ihre Sprache aus.

Deutsch

Wie empfinden Sie Märchen in Ihrer (Kultur)?

1 2 3 4 5 Keine Antwort

5 = Gar nicht im Übrigen gar nicht
1 = Sehr positiv/immer ich liebe Märchen

Sie haben Frage 1 aus diesem Fragebogen nicht beantwortet!

Ein Mitarbeiter steht im Wald ganz still und _____
Ergänzen Sie das Infotext Wort.

Feedbackmanagement per Webanwendung

- Gute Kommunikation ist bi-direktional
- Systematisches Feedback erlaubt
 - Ideen einzusammeln
 - Services zu überprüfen
 - Abläufe bedarfsgerecht anzupassen
- Geeignet für interne und externe Befragungen

REDEN MACHT GLÜCKLICH.

KOMMUNIKATION, EIN OFT UNTERSCHÄTZTES MANAGEMENTINSTRUMENT



SWOT-Analyse

- Stärken und Schwächen sowie
- Chancen und Risiken
- in moderierten Workshops
- gemeinsam mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern herausarbeiten.

REDEN MACHT GLÜCKLICH.

KOMMUNIKATION, EIN OFT UNTERSCHÄTZTES MANAGEMENTINSTRUMENT



Staatsbibliothek
zu Berlin
Preußischer Kulturbesitz



World-Café:

- Viele Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter setzen sich
- an mehreren Thementischen,
- unterstützt durch ihre „Hosts“,
- mit den Inhalten der Veränderung auseinander.

REDEN MACHT GLÜCKLICH.

KOMMUNIKATION, EIN OFT UNTERSCHÄTZTES MANAGEMENTINSTRUMENT



Babylonische Sprachverwirrung auflösen

- Einfache Botschaften senden
- Glaubwürdigkeit bewahren
- Auf Betroffene und ihre Anliegen hören

Eva Haas-Betzwieser

eva.haas-betzwieser@sbb.spk-berlin.de

Kaya Tasci

kaya.tasci@sbb.spk-berlin.de