

Kommunikation

Rassegeflügel Schweiz, POK vom 04.02.2023, Inforama Rütli Zollikofen

Stefan Dubach, BFH-HAFL stefan.dubach@bfh.ch

Mandat und Ablauf

Mandat: «Mach mal etwas über Kommunikation»

Ablauf

- ▶ Zwei Kommunikationsmodelle
- ▶ Missverständnisse in der Kommunikation vermeiden
 - ▶ A sagt etwas, und B versteht etwas anderes.
 - ▶ Die Information geht nicht von oben nach unten.
 - ▶ Eine sachliche Kritik wird persönlich genommen.
 - ▶ Die Diskussion ist nicht erwachsenengerecht.
- ▶ Mit Kommunikation die Vereinsmitglieder motivieren

Kurze Vorstellung



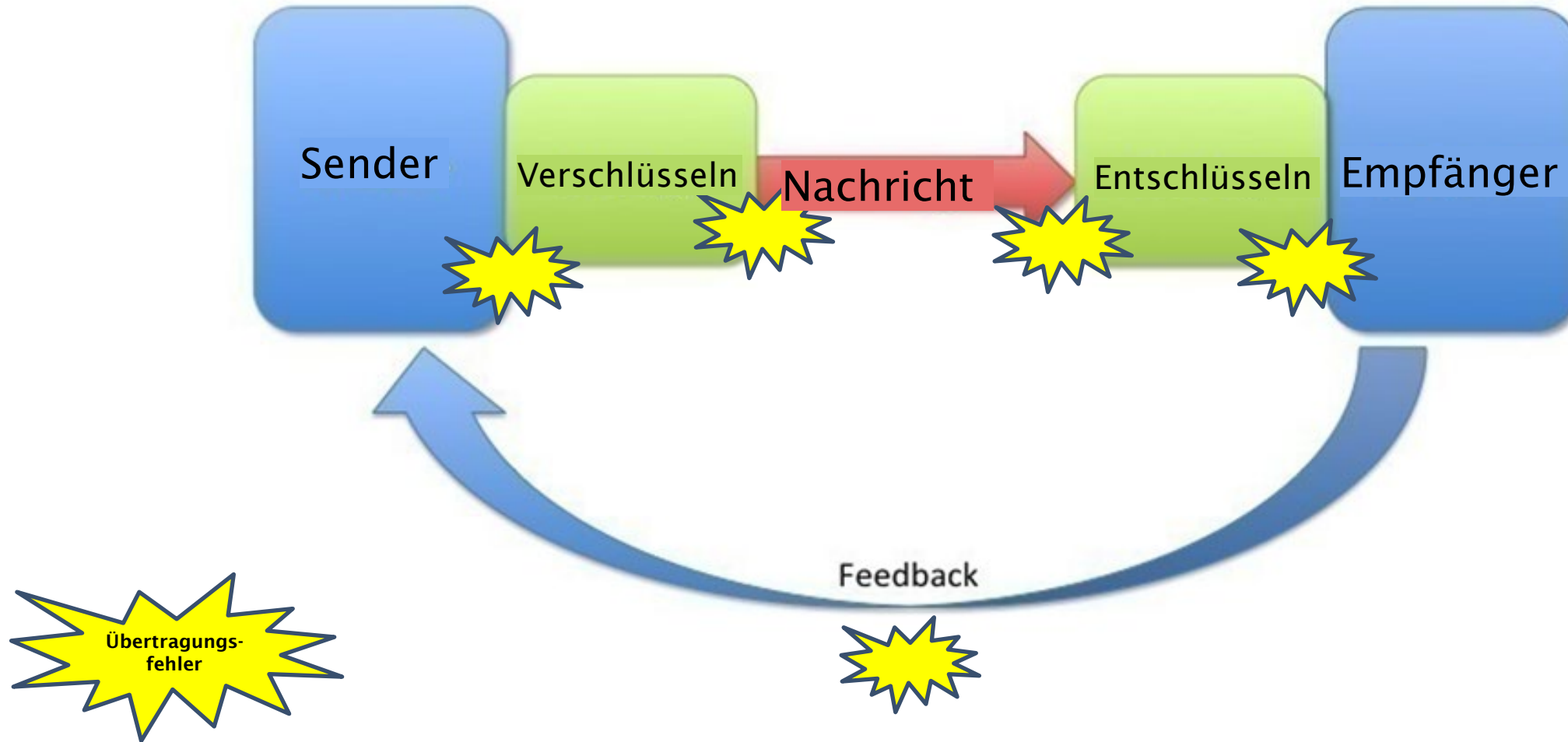
Stefan Dubach

Dozent für Didaktik und Methodik
Leiter Fachgruppe und Minor
«Unterricht und Beratung»

Primarlehrer und Ing. Agronom FH

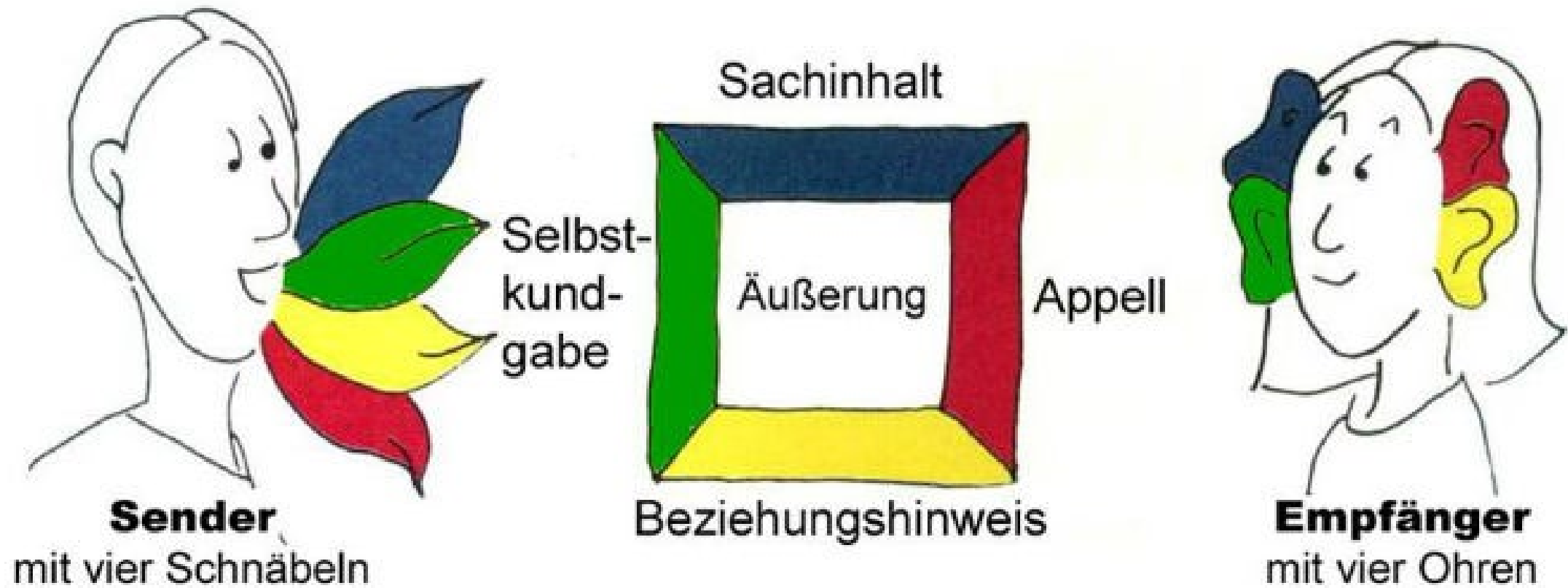
- ▶ 4 Jahre Primarlehrer
- ▶ 17 Jahre Landwirtschaftliches Institut des Kantons Freiburg, Grangeneuve:
 - ▶ BKU-Lehrer (A, B und D), 17 Jahre
 - ▶ Futterbauberater, 11 Jahre
 - ▶ Schulleiter Grundbildung, 6 Jahre
 - ▶ Ansprechperson Berufsbildungsamt
 - ▶ Mitarbeit an drei Auflagen der LMZ-Lehrmittel
- ▶ Seit 2020 an der Hochschule für Agrar-, Forst- und Lebensmittelwissenschaften

Missverständnisse in der Kommunikation erkennen



Harold D. Lasswell: *The Structure and Function of Communication in Society*.

Missverständnisse in der Kommunikation erkennen



Das Kommunikationsquadrat von Schulz von Thun

Missverständnisse in der Kommunikation erkennen

Sache: Es hat 3 Schreibfehler.

PräsidentIn



Selbst-
kundgabe:
Selber hätte
viel mehr
Fehler
gemacht.

«In deinem
Protokoll sind
3
Schreibfehler.»

Apell: Das
nächste Mal
erwarte ich
weniger
Fehler.

SekretärIn



Beziehung: Als Präsident habe
ich das Sagen.

Missverständnisse in der Kommunikation erkennen

Sache: Es hat 3 Schreibfehler.

PräsidentIn



Selbst-
kundgabe:
Ich schreibe
besser als du.



Apell: Ich soll
die Fehler
sofort
korrigieren.

SekretärIn



Beziehung: Gemeinsam
korrigieren wir alle Fehler.

Missverständnisse vermeiden

Diskutieren Sie folgende Situation in drei Schritten:

1. Wer hat schon eine ähnliche Erfahrung im eigenen Verein/Verband gemacht?
2. Überlegen Sie sich, wie man vorgehen soll, damit dieses Missverständnis gar nicht vorkommt.
3. Notieren Sie 4-6 Massnahmen auf je einen Zettel (nur Stichworte). Hängen Sie die Zettel am Schluss an die Pinnwand.

Zeit: 15 Minuten

Situation 1: A sagt etwas, und B versteht etwas anderes.

Ein Vereinspräsident telefoniert dem Kassier. Er bittet ihn, an der nächsten Vorstandssitzung die Schlussrechnung der letzten Ausstellung zu präsentieren. Der Kassier präsentiert dann an der Sitzung die Jahresrechnung des Vereins. Die Abrechnung der Ausstellung wird nur am Rande erwähnt.

Missverständnisse vermeiden

Diskutieren Sie folgende Situation in drei Schritten:

1. Wer hat schon eine ähnliche Erfahrung im eigenen Verein/Verband gemacht?
2. Überlegen Sie sich, wie man vorgehen soll, damit dieses Missverständnis gar nicht vorkommt.
3. Notieren Sie 4-6 Massnahmen auf je einen Zettel (nur Stichworte). Hängen Sie die Zettel am Schluss an die Pinnwand.

Zeit: 15 Minuten

Situation 2: Die Information geht nicht von oben nach unten, sie bleibt zwischendrin hängen.

Der Vereinspräsident muss die Vorstandssitzung um eine Woche verschieben, wo ausnahmsweise auch ein Gemeinderat eingeladen ist. Der Präsident beauftragt den Sekretär das neue Sitzungsdatum allen mitzuteilen. An der Sitzung fehlt dann jedoch der Gemeinderat. Er habe nicht gewusst, dass das Datum verschoben worden sei.

Missverständnisse vermeiden

Diskutieren Sie folgende Situation in drei Schritten:

1. Wer hat schon eine ähnliche Erfahrung im eigenen Verein/Verband gemacht?
2. Überlegen Sie sich, wie man vorgehen soll, damit dieses Missverständnis gar nicht vorkommt.
3. Notieren Sie 4-6 Massnahmen auf je einen Zettel (nur Stichworte). Hängen Sie die Zettel am Schluss an die Pinnwand.

Zeit: 15 Minuten

Situation 3: Eine sachliche Kritik wird persönlich genommen.

An einem Anlass im Mehrzwecksaal der Gemeinde halten Sie eine Ansprache. Das Mikrofon funktioniert jedoch nicht, weil die Batterie leer ist. Der Hausabwart ist nicht vor Ort. Sie treffen den Hausabwart am nächsten Tag und erzählen sachlich was passiert ist. Der Hausabwart antwortet: «Ich bin nicht der Handlanger. Und an einem Sonntag könne man vom Ihm nicht erwarten, sich extra um Batterien zu kümmern.»

Missverständnisse vermeiden

Diskutieren Sie folgende Situation in drei Schritten:

1. Wer hat schon eine ähnliche Erfahrung im eigenen Verein/Verband gemacht?
2. Überlegen Sie sich, wie man vorgehen soll, damit dieses Missverständnis gar nicht vorkommt.
3. Notieren Sie 4-6 Massnahmen auf je einen Zettel (nur Stichworte). Hängen Sie die Zettel am Schluss an die Pinnwand.

Zeit: 15 Minuten

Situation 4: Die Diskussion ist nicht erwachsenengerecht.

An einer Vorstandssitzung machen Sie sich erste Gedanken über eine Vereinsfusion mit dem Nachbarverein. Sie möchten sachlich die Vor- und Nachteile einer Fusion diskutieren.

Ein Mitglied ist von Anfang an dagegen und argumentiert nicht sachbezogen:

«Die vom anderen Verein sind alles «Höseler».

«Die Rassen des anderen Vereins sind sowieso für nichts».

Missverständnisse vermeiden

Auswertung der Gruppenarbeit

Mit Kommunikation die Vereinsmitglieder motivieren

Vereinsarbeit...

...ist meistens freiwillig

- ▶ Die Verbindlichkeit ist unterschiedlich.
- ▶ Die Motivation zur aktiven Mitarbeit schwankt (Verantwortung übernehmen)

...wird oft nicht oder nur wenig monetär entschädigt

- ▶ Mitglieder investieren Zeit und erwarten einen Nutzen (Geselligkeit, Sieger an einer Ausstellung, Anerkennung)

...ist Arbeit mit Erwachsenen

- ▶ Es sind viele Erfahrung vorhanden
- ▶ Die Mitglieder haben ein grosses Wissen

Mit Kommunikation die Vereinsmitglieder motivieren

Erwachsene reagieren anders als Jugendliche

- ▶ Im Alter werden neue, abstrakte Informationen tendenziell langsamer verarbeitet. Wenn sie jedoch mit persönlichen Erfahrungen verknüpft werden können, bleiben sie gut in Erinnerung.
- ▶ Ältere Leute bestehen hartnäckiger auf bestehende Meinungen und Einstellungen als jüngere Menschen. Persönliche Erfahrungen zählen mehr als fachliche Information.
- ▶ Jeder Mensch trägt seinen eigenen Rucksack mit Erfahrungen, Erfolgen, Misserfolgen, etc. Die Reaktion auf Herausforderungen ist sehr unterschiedlich.
- ▶ Für Erwachsene wiegen Kritik, Versagen oder schlechte Noten schwerer als bei jungen Menschen.

Mit Kommunikation die Vereinsmitglieder motivieren

Wissenstransfer

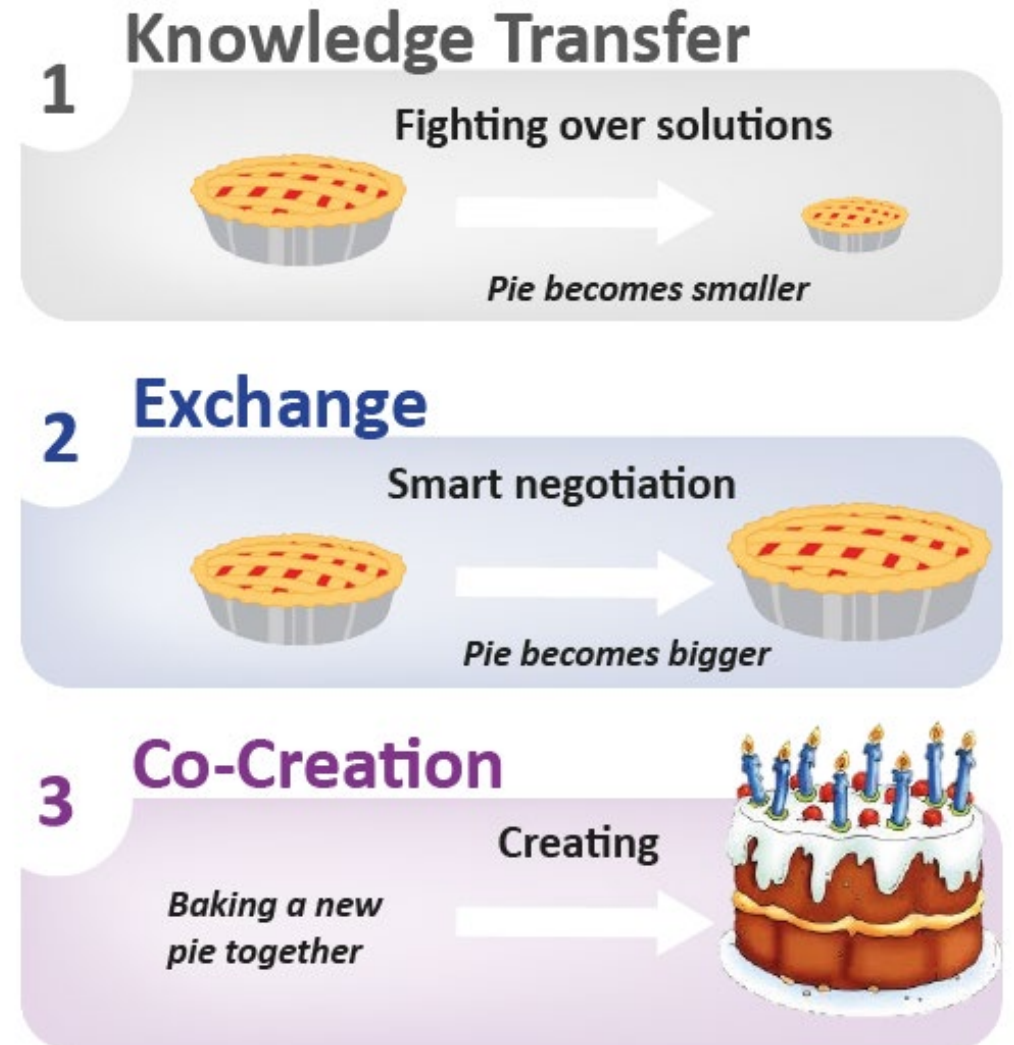
Ich weiss mehr als du. Und ich zeige dir jetzt wie man es machen soll.

Wissensaustausch

Wir schauen zusammen, wie man ein gutes Resultat erreicht. Beide Meinungen sind wichtig. Beide wollen Informationen austauschen.

Ko-Kreation

Wir entwickeln eine Ambition und wollen sie gemeinsam realisieren: Motivation durch Ambition.



Wienlinga E., Robijn S. Energising networks. 2020. Wageningen Academic publishers

Motiver les membres de l'association par la communication

Mit Kommunikation die Vereinsmitglieder motivieren

Drei Maurer

Ein Bauherr will einen Maurer beschäftigen. Er geht auf eine riesige Baustelle und schaut den Maurern bei ihrer Arbeit zu. Er entdeckt drei, die sehr fleißig Stein auf Stein schichten. Äußerlich kann er keinen Unterschied zwischen ihnen entdecken. Wer ist der beste von ihnen?

Der Bauherr geht zum ersten Maurer und fragt: "Was tun Sie da?" Der Maurer schaut ihn verwundert an und sagt: "Das sehen Sie doch. Ich verdiene hier meinen Lebensunterhalt."

Der Bauherr geht zum zweiten Maurer und stellt ihm dieselbe Frage. Der richtet sich auf und verkündet stolz: "Ich mache meine Arbeit. Und zwar perfekt. Ich bin der beste Maurer im Land."

Dann geht der Bauherr zum dritten. Dieselbe Frage. Der Maurer denkt kurz nach und sagt: "Ich helfe mit, eine Kathedrale zu bauen."

(aus: M. Nölke: Anekdoten, Geschichten, Metaphern für Führungskräfte. München 2002)

Mit Kommunikation die Vereinsmitglieder motivieren

Sie möchten Ihren Verein/Verband im Dorf besser bekannt machen. Im Vorstand haben Sie die Idee, einen «Tag der offenen Ställe» zu organisieren. Die ganze Dorfbevölkerung kann an einem Sonntag die Ställe der Vereinsmitglieder besuchen. Zudem kann man sich auf dem Schulhausplatz verpflegen und sich über den Verein und Rassegeflügel informieren.

Wie gelingt es Ihnen, Ihre Vereinsmitglieder für einen solchen Anlass zu motivieren?

Diskutieren Sie den Vorschlag in zwei Schritten:

1. Welche Ambitionen der Vereinsmitglieder sprechen Sie mit diesem Anlass an?
2. Wie soll die Kommunikation zwischen dem Vorstand und den Vereinsmitgliedern sein, damit die Motivation hoch bleibt und die Ambitionen einbezogen werden?

Mit Kommunikation die Vereinsmitglieder motivieren

Auswertung der Gruppenarbeit

Abschluss

Vielen Dank für Ihre Mitarbeit und die guten Diskussionen!

Nützen Sie die Erfahrungen der anderen TeilnehmerInnen für Ihre Vereinsarbeit!

Communication

Rassegeflügel Schweiz, POK vom 04.02.2023, Inforama Rütli Zollikofen

Stefan Dubach, BFH-HAFL stefan.dubach@bfh.ch

Mandat et déroulement

Mandat : "Fais quelque chose sur la communication«

Déroulement

- ▶ Deux modèles de communication
- ▶ Éviter les malentendus dans la communication
 - ▶ A dit quelque chose et B comprend autre chose.
 - ▶ L'information ne circule pas du haut vers le bas.
 - ▶ Une critique objective est prise personnellement.
 - ▶ La discussion n'est pas adaptée aux adultes.
- ▶ Motiver les membres de l'association par la communication

Petite présentation



Stefan Dubach

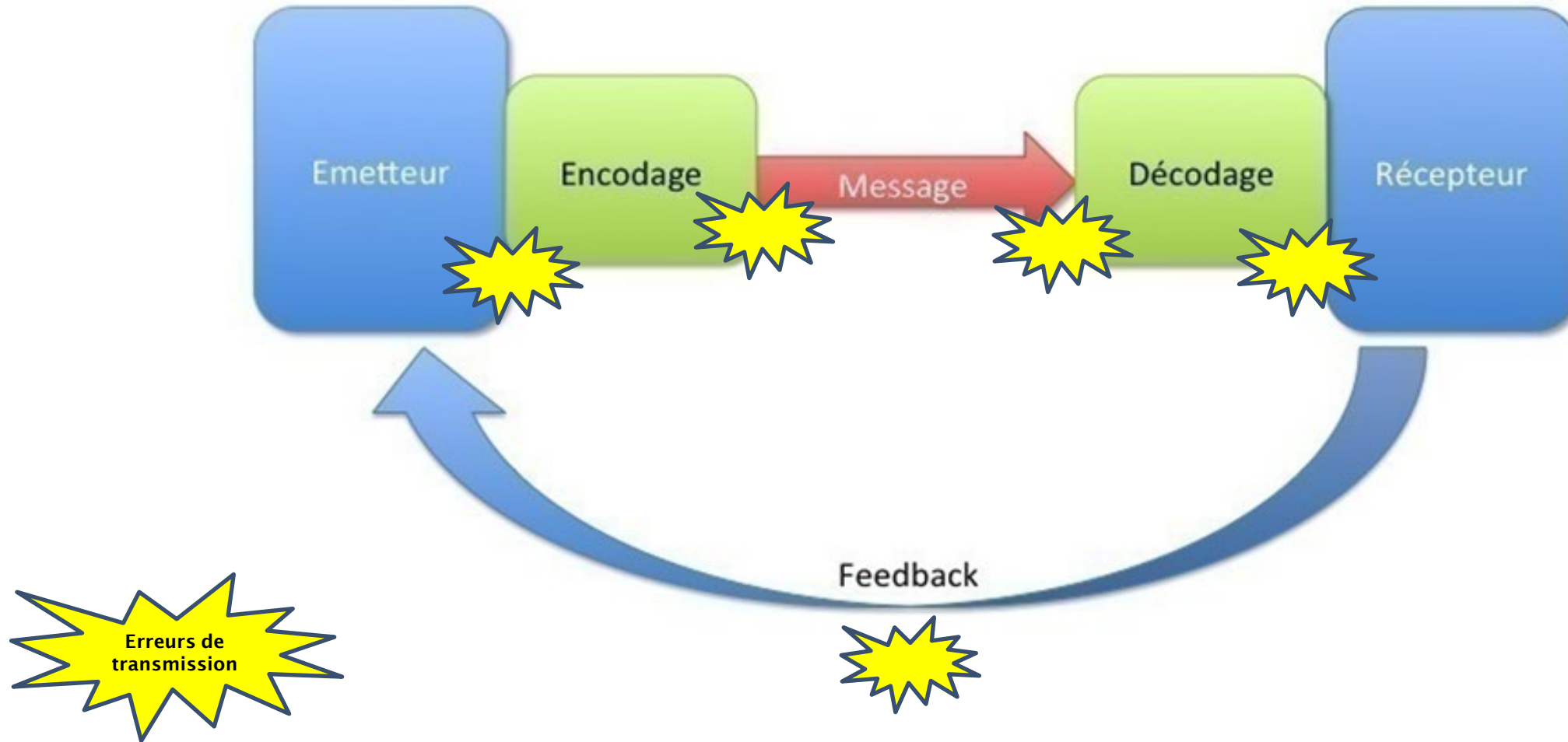
Enseignant en didactique et méthodologie

Responsable de l'unité et du minor «Enseignement et conseil»

Enseignant primaire et ing. agronome HES

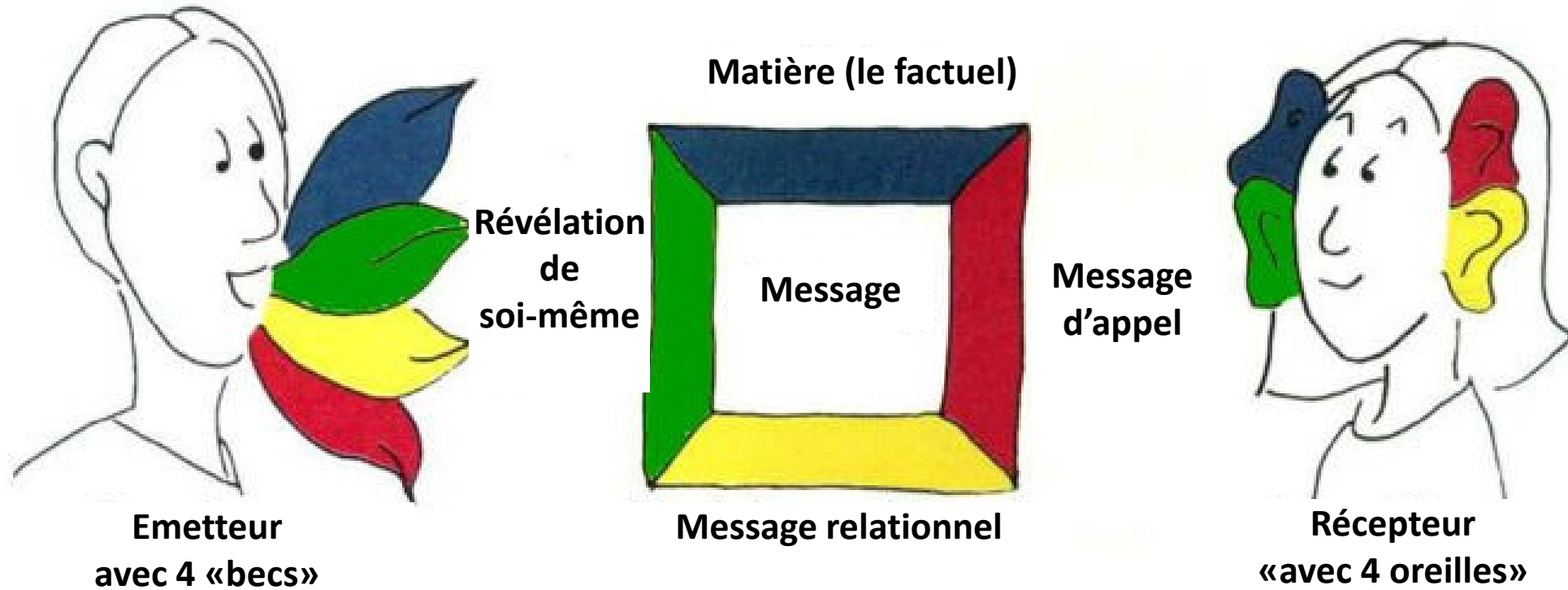
- ▶ 4 ans d'enseignement primaire
- ▶ 17 ans à l'Institut agricole de l'État de Fribourg, Grangeneuve:
 - ▶ Enseignant (A, B et D), 17 ans
 - ▶ Conseiller cultures fourragères, 11 ans
 - ▶ Responsable formation initiale (doyen), 6 ans
 - ▶ Interlocuteur Office de la formation professionnelle
 - ▶ Collaboration à trois éditions du matériel pédagogique LMZ
- ▶ Depuis 2020 à la Haute école spécialisée des sciences agronomiques, forestières et alimentaires HAFL

Reconnaître les malentendus dans la communication



Harold D. Lasswell: *The Structure and Function of Communication in Society*.

Reconnaître les malentendus dans la communication



Reconnaître les malentendus dans la communication

Matière : Il y a 3 fautes d'orthographe.

Président-e



Révélation de soi-même :
J'aurais fait beaucoup plus d'erreurs.

«Il y a trois fautes d'orthographe dans ton procès-verbal.»

Message d'appel : La prochaine fois, j'attends moins d'erreurs.

Secrétaire-e



Message relationnel : En tant que président, c'est moi qui décide.

Reconnaître les malentendus dans la communication

Matière : Il y a 3 fautes d'orthographe.

Président-e



Révélation de soi-même :
J'écris mieux que toi.

«Il y a trois fautes d'orthographe dans ton procès-verbal.»

Message d'appel :
Je dois corriger les erreurs immédiatement.

Secrétaire-e



Message relationnel :
Ensemble, nous corrigeons toutes les erreurs.

Éviter les malentendus

Discutez de la situation suivante en trois étapes :

1. Qui a déjà vécu une expérience similaire dans une association?
2. Réfléchissez à une manière de procéder pour que ce malentendu ne se produise pas.
3. Notez 4 à 6 mesures (une par feuille, sous forme de mots-clés). À la fin, épinglez les feuilles au tableau d'affichage.

Durée: 15 minutes

Situation 1: A dit quelque chose et B comprend autre chose.

Le président d'une association téléphone au trésorier. Il lui demande de présenter les comptes finaux de la dernière exposition lors de la prochaine réunion du comité. Lors de la réunion, le trésorier présente les comptes annuels de l'association. Le bilan de l'exposition est à peine mentionné.

Éviter les malentendus

Discutez de la situation suivante en trois étapes :

1. Qui a déjà vécu une expérience similaire dans une association?
2. Réfléchissez à une manière de procéder pour que ce malentendu ne se produise pas.
3. Notez 4 à 6 mesures (une par feuille, sous forme de mots-clés). À la fin, épinglez les feuilles au tableau d'affichage.

Durée: 15 minutes

Situation 2 : L'information ne circule pas du haut vers le bas, mais reste coincée au milieu.

Le président de l'association doit repousser d'une semaine la réunion du comité directeur, à laquelle un conseiller municipal est exceptionnellement invité. Le président charge le secrétaire de communiquer à tous la nouvelle date de la réunion. Toutefois, le conseiller municipal est absent à la séance. Il ne savait pas que la date avait été décalée.

Éviter les malentendus

Discutez de la situation suivante en trois étapes :

1. Qui a déjà vécu une expérience similaire dans une association?
2. Réfléchissez à une manière de procéder pour que ce malentendu ne se produise pas.
3. Notez 4 à 6 mesures (une par feuille, sous forme de mots-clés). À la fin, épinglez les feuilles au tableau d'affichage.

Durée: 15 minutes

Situation 3: Une critique objective est prise personnellement.

À l'occasion d'un événement, vous devez prononcer un discours dans la salle polyvalente de la commune. Mais le micro ne fonctionne pas: il n'a plus de batterie. Le concierge n'est pas sur place. Le lendemain, vous rencontrez le concierge et lui racontez ce qui s'est passé. Le concierge répond: « Je ne suis pas un domestique. Et le dimanche, je ne vais pas venir juste pour un problème de piles. »

Éviter les malentendus

Discutez de la situation suivante en trois étapes :

1. Qui a déjà vécu une expérience similaire dans une association?
2. Réfléchissez à une manière de procéder pour que ce malentendu ne se produise pas.
3. Notez 4 à 6 mesures (une par feuille, sous forme de mots-clés). À la fin, épinglez les feuilles au tableau d'affichage.

Durée: 15 minutes

Situation 4 : La discussion n'est pas adaptée aux adultes.

Lors d'une réunion du comité directeur, vous commencez à réfléchir à une fusion de votre club de rase avec le club le village voisin. Vous souhaitez discuter objectivement des avantages et des inconvénients d'une fusion.

Un membre s'y oppose dès le début et n'argumente pas de manière objective :

- « Ceux de l'autre club sont tous des "Höseler". »
- « Les races de l'autre club ne sont de toute façon pour rien ».

Éviter les malentendus

Évaluation du travail de groupe

Motiver les membres de l'association par la communication

Le travail associatif...

... **est généralement bénévole**

- ▶ L'engagement est variable
- ▶ La motivation à participer activement (assumer des responsabilités) varie aussi

... **n'est souvent pas ou peu rémunéré financièrement**

- ▶ Les membres investissent du temps et attendent un bénéfice (convivialité, victoire à une exposition, reconnaissance)

... **est du travail avec les adultes**

- ▶ Un grand nombre d'expériences à partager
- ▶ Les membres ont beaucoup de connaissances

Motiver les membres de l'association par la communication

Les adultes ne réagissent pas comme les jeunes

- ▶ Avec l'âge, on tend à traiter **moins vite** les informations nouvelles et abstraites. Si elles peuvent être associées à des expériences personnelles, elles sont cependant bien mémorisées.
- ▶ Les personnes plus âgées s'attachent plus obstinément que les jeunes à leurs opinions et attitudes. **Les expériences personnelles** comptent plus que les informations spécialisées.
- ▶ Chaque personne a son propre **bagage d'expériences**, de réussites, d'échecs, etc. La réaction aux défis est très variable.
- ▶ Pour les adultes, **critiques, échecs et mauvaises notes** pèsent plus lourd que pour les jeunes.

Motiver les membres de l'association par la communication

Transfert de connaissances

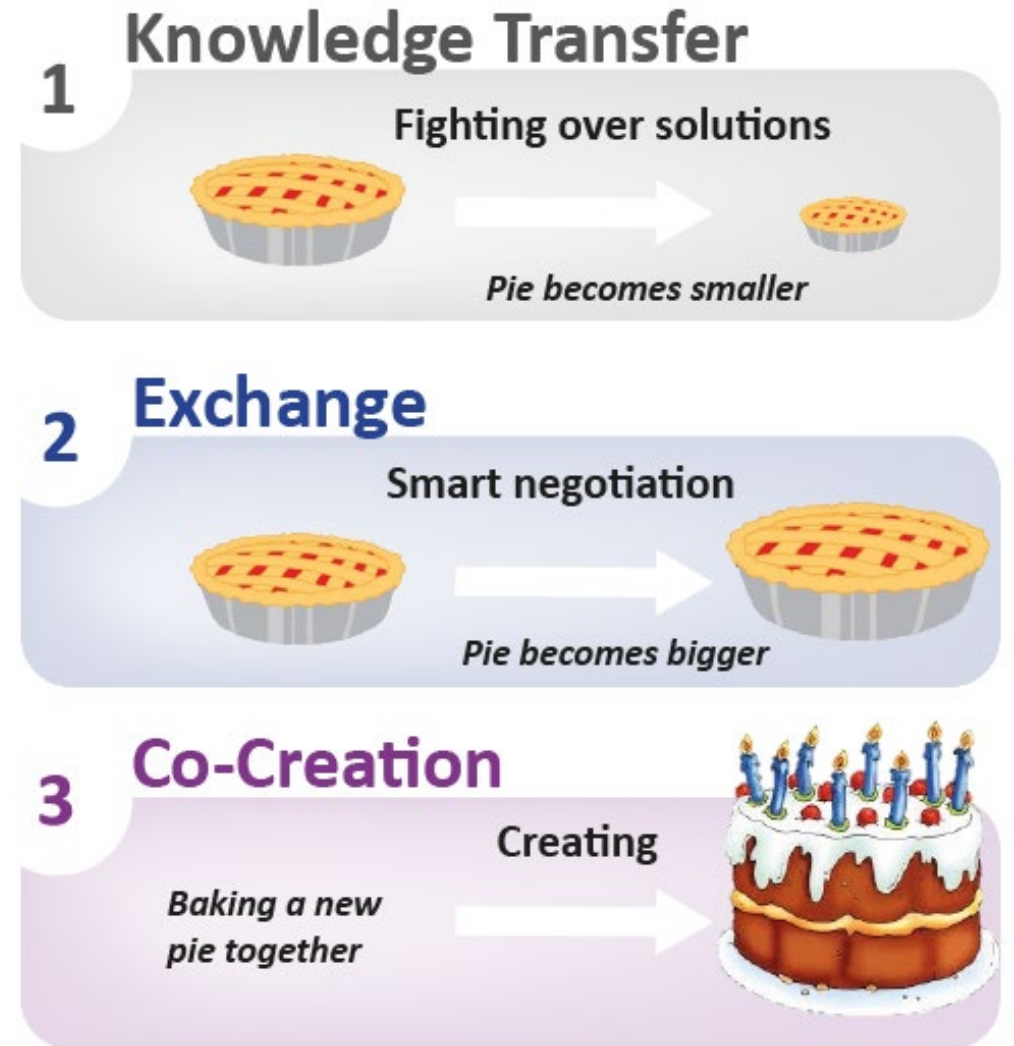
J'en sais plus que toi. Et je vais te montrer comment il faut faire.

Partage des connaissances

Regardons ensemble comment obtenir un bon résultat. Nos deux avis comptent. Nous voulons tous deux échanger des informations.

Co-création

Nous cultivons une aspiration et voulons la réaliser ensemble : la motivation par l'ambition.



Wienlinga E., Robijn S. Energising networks. 2020. Wageningen Academic publishers

Motiver les membres de l'association par la communication

Mit Kommunikation die Vereinsmitglieder motivieren

Drei Maurer

Ein Bauherr will einen Maurer beschäftigen. Er geht auf eine riesige Baustelle und schaut den Maurern bei ihrer Arbeit zu. Er entdeckt drei, die sehr fleißig Stein auf Stein schichten. Äußerlich kann er keinen Unterschied zwischen ihnen entdecken. Wer ist der beste von ihnen?

Der Bauherr geht zum ersten Maurer und fragt: "Was tun Sie da?" Der Maurer schaut ihn verwundert an und sagt: "Das sehen Sie doch. Ich verdiene hier meinen Lebensunterhalt."

Der Bauherr geht zum zweiten Maurer und stellt ihm dieselbe Frage. Der richtet sich auf und verkündet stolz: "Ich mache meine Arbeit. Und zwar perfekt. Ich bin der beste Maurer im Land."

Dann geht der Bauherr zum dritten. Dieselbe Frage. Der Maurer denkt kurz nach und sagt: "Ich helfe mit, eine Kathedrale zu bauen."

(aus: M. Nölke: Anekdoten, Geschichten, Metaphern für Führungskräfte. München 2002)

Motiver les membres de l'association par la communication

Vous souhaitez faire connaître votre association plus largement dans le village. Avec le comité directeur, vous avez l'idée d'organiser une « journée étables ouvertes ». Tout le village peut venir visiter les étables des membres de l'association un dimanche. En outre, il sera possible de se restaurer sur la place de l'école et de s'informer sur l'association et les volailles de race.

Comment comptez-vous motiver les membres de votre association pour un tel événement ?

Discutez de votre proposition en deux étapes :

1. Quelles ambitions des membres interpelez-vous avec cet événement ?
2. Comment doit être la communication entre le comité directeur et les membres de l'association pour maintenir une forte motivation et pour intégrer les ambitions des membres ?

Motiver les membres de l'association par la communication

Évaluation du travail de groupe

Conclusion

Je vous remercie de votre collaboration et de la qualité des discussions !

Profitez des expériences des autres participants pour votre travail associatif !