



## Konzept Kommunikationslots\*in

Stand 19.05.2021

### Was sind die Aufgaben eines/r Kommunikationslots\*in?

#### Ansprechpartner\*in und Expert\*in rund um das Thema Kommunikationskultur

- Unterstützt Bereiche individuell mit Knowhow rund um das Thema Methoden und Techniken moderner Kommunikation
- Informiert über auf die individuellen Bereichsbedürfnisse passende Methoden und Techniken sowie digitale Hilfsmittel
- Stellt moderne Materialien, Arbeitshilfen und Beispiele vor, um Meetings interessanter zu gestalten
- Berät zur Gesprächskultur → Kommunikationsregeln und dialogfördernde Methoden vor allem bei digitalen Meetings
- Steht dem Bereich als Ansprechpartner\*in und Moderator\*in zur Verfügung und bildet Schnittstelle zu anderen Moderator\*innen und Kommunikationslots\*innen

#### Kommunikation

- Regelmäßiger Austausch mit anderen Kommunikationslots\*innen, um Bereichsbedarf, Probleme und Unklarheiten zu diskutieren sowie Lösungen zu entwickeln
- Multiplikator\*in von Wissen, der/die neue Themen in seinen/ihren Bereich trägt; Weitergabe von Best Practice
- Kommunikation zur IT halten für technische Hilfsmittel
- Netzwerkarbeit, gerne auch Austausch mit anderen Unternehmen (vor allem L Gruppe)
- Mitgestaltung und Pflege von Inhalten zu Kommunikationsthemen im Intranet, Newsletter, etc.

#### Erarbeitung von Inhalten rund um das Thema Moderne Kommunikationskultur

- Erarbeitung eines Sammelbeckens sowie von Empfehlungen (Vor- und Nachteile, Beispielfälle) von Methoden und Best Practice Recherchen → Mitgestaltung des „Methodenkoffers“
- Erstellung/Überarbeitung von Leitfäden, Wegweisern (Moderation, Anwendung von Methoden, Software, etc.)
- Erstellung von Unterstützungs- und Anleitungsvideos für den „Methodenkoffer“
- Kontinuierliche Pflege und Aktualisierung des Methodenkoffers und des Experten/Moderationspools (Kontakte, Kalender, Verfügbarkeit, etc.)

Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses  
des Deutschen Bundestages

Im Rahmen der Initiative:





## Was bringt der/die Kommunikationslots\*in mit?

### Interessen und Fähigkeiten/Soft Skills

- Fähigkeit aufmerksam zuzuhören, um Bedarf seines/ihres Bereiches zu hören (offenes Ohr, aktives Zuhören, Fragetechniken, etc.)
- Lösungsorientiert, kreativ, analytisch, aktiv/praxisorientiertes Arbeiten
- hilfsbereit und empathisch/Feel-Good-Manager\*in
- Kommunikationskompetenz
- Interesse/Neugier an neuen Methoden, Bereitschaft zur Selbstschulung und Recherche
- Technisches Interesse und Geschick, um schnell Probleme (Netzwerkverbindung, Ton, etc.) zu lösen (Schnittstelle zu IT Steuerungsmodell?)

### Wissen/Erfahrung

- Verständnis für und Wissen um fachbereichsspezifische Belange
- Erste Vorkenntnisse um technische Möglichkeiten in Präsentation und Dialog

## Was bekommt der/die Lots\*in an die Hand? Was braucht ein/e Lots\*in?

### Schulung/Weiterbildung

- Teilnahme an Schulungen und Weiterbildungen zum Thema (Weiterbildungsplan für Schulungen) inkl. Zertifikate
- Themen:
  - Visualisierung und Strukturierung von Meetings
  - Moderation
  - Ich als Marke

### Zeit

- Festes Zeitkontingent seiner/ihrer Arbeitszeit, um sich dem Thema zu widmen (z. B. erhält dafür zwei Tage im Monat als Zeitguthaben zur freien Gestaltung) → klare, verbindliche Absprachen mit der FK
- Zeitintensivierung, sofern Bedarf im Team besteht bzw. Ressourcen verfügbar sind

### Budget

- Für Schulungen und Weiterbildungen
- Für Material, Arbeitsmittel
- IT-Budget
- Budget für etwaige Fachliteratur



## Wertschätzung, Akzeptanz und Feedback

- Regelmäßig Feedback zu seiner/ihrer Arbeit, auch vom Bereich → Lernen aus Fehlern, „Nobody is perfect“, in Rolle „reinwachsen“, Auswertung und regelmäßiger Austausch hierzu mit den anderen („Bin nicht allein mit meinen Problemen?“, „Wie machst du das?“)
- Erfolgserlebnisse teilen/Erfolgdialog dafür nutzen, das Thema regelmäßig zu platzieren und zu bewerten
- Braucht Akzeptanz der Abteilung, insbesondere der Führungskraft, die den/die Lots\*in nutzen wollen, um das Thema voranzutreiben und zu pushen auch bei „Nochnichtüberzeugten“
- Zertifikat zur Motivationsstärkung
- Unterstützung durch IT (Ansprechpartner\*in, der/die Zeit hat, sich mit den Themen zu befassen)

## Wie muss intern kommuniziert werden, damit das Konzept Erfolg hat?

- Transparenz der Aufgaben, Personen und Kontaktmöglichkeiten (Wer ist Lots\*in und wobei hilft er/sie mir?)
- Ergebnisse der Arbeit der Kommunikationslots\*innen kommunizieren → tue Gutes und sprich darüber
- Fester Bestandteil in Newsletter, Triebwagen, etc.; Begleitung durch Center Kommunikation
- Bereitstellung von Materialien, Hilfsmitteln, Leitfäden und neuen Ideen in Form eines „Methodenkoffers“ → Lernumgebung für alle Mitarbeitenden zur Verfügung stellen
- Kalender mit Verfügbarkeiten der Lots\*innen/Moderator\*innen pflegen

## Wie ist der/die Kommunikationslots\*in in die Struktur des Unternehmens eingebunden?

	1. INTERNE LOTS*INNEN	2. EXTERNE LOTS*INNEN	3. EX- UND INTERN
Beschreibung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Je Bereich werden MA auf freiwilliger Basis zum/zur Kommunikationslots*in ernannt und vernetzen sich bereichsübergreifend</li> <li>• 1. oder bis zur 4. Führungsebene</li> <li>• Erhält dafür Zeitguthaben zur freien Gestaltung</li> <li>• Zeitintensivierung, sofern Bedarf im Team besteht</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Separates Team von Kommunikationslots*innen mit eigenverantwortlicher Aufgabeneinteilung über die gesamte LVB-Gruppe</li> <li>• Fragebogen, den die Abteilung vor Einsatz des/der Lots*in ausfüllen muss, wenn kein Fachwissen vorhanden ist, um den Bereich relativ einfach kennenzulernen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mischform aus beiden erstgenannten Varianten, um von den Vorteilen beider Varianten zu profitieren</li> <li>• Das Thema liegt hauptverantwortlich in einem eigenen Bereich</li> <li>• Je Bereich gibt es eine/n Kommunikationslots*in</li> <li>• Zwischen den externen und internen Kommunikationslots*innen reger Austausch</li> </ul>



	bzw. Ressourcen verfügbar sind	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Der/die Lots*in "hospitiert" regelmäßig in den verschiedensten Bereichen, um nah an den Arbeitsabläufen der Abteilungen zu sein und sich regelmäßig Feedback zu seiner/ihrer Arbeit zu holen</li> </ul>	und bereichsübergreifendes Team
<b>Vorteile</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Direkt vor Ort in dem Bereich</li> <li>• Hohe Akzeptanz in den Bereichen</li> <li>• „Nah dran“, kennt Potentiale, Strukturen, Personen und Abläufe</li> <li>• Weiß, wie der Laden läuft</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ein paar wenige Spezialist*innen, die für alle da sind</li> <li>• Eigenständige Arbeitsteilung</li> <li>• Er/sie hat genügend Zeitressourcen und Aufmerksamkeit, um sich 100 Prozent mit dem Thema zu beschäftigen</li> <li>• Ist hauptverantwortlich für das Thema, daher geht es vorwärts</li> <li>• Hinterfragt Dinge anders; könnte es kritischer sehen als Kolleg*innen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kommunikationslots*innen pushen das Thema, bringen neuen Input rein</li> <li>• Interne Kommunikationslots*innen sind Schnittstelle zum Bereich und sorgen dafür, dass die Themen in den Bereich reingetragen werden</li> <li>• Hohe Akzeptanz im Bereich</li> <li>• Zeitressourcen und Verantwortung liegen außerhalb der Bereiche → höherer Output</li> </ul>
<b>Gefahren</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• "Halbgewalt"/Nebenjob in einer Abteilung</li> <li>• Möglicherweise wird das Thema stiefmütterlich behandelt</li> <li>• „Missbrauch“ seiner/ihrer Person durch Kolleg*innen bei jedem kleineren Problem</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nicht ausreichend Fachwissen aus allen Bereichen</li> <li>• Fehlende Akzeptanz der Bereiche, um mitzumachen</li> </ul>	• Ist die Rollenteilung im Unternehmen immer klar erkennbar?
<b>Zeitlicher Aufwand/ Ressourcen</b>	• ca. 7h/ Woche (1x monatlich 2h Lotsentreffen, 4h/Woche im Bereich, 2-4h/Woche inhaltliche Arbeit)	• Fulltime 3 MA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 mit je 20h/Woche</li> <li>• 14 MA mit ca. 4h/ Woche</li> </ul>