

WGM-LF01-LS15 | Angemessen kommunizieren

Situation

Sie sind Auszubildende bzw. Auszubildender als Kauffrau bzw. Kaufmann im Groß- und Außenhandelsmanagement bei der Groha GmbH in Reutlingen.

Im Rahmen Ihrer Ausbildung sind Sie zurzeit im Bereich „Assistenz der Geschäftsleitung“ eingesetzt. Die Geschäftsleitung möchte ein betriebsinternes Konzept zur Verbesserung der Kommunikationsfähigkeit für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erarbeiten. In diesem Zusammenhang sollen Gespräche anhand betriebsinterner Kriterien beurteilt werden.

Sie bearbeiten die interne Mitteilung von Herrn Feldmann.

Aufträge

1. Erstellen Sie einen Kriterienkatalog, um den Erfolg einer Gesprächssituation beurteilen zu können.

Lösungshinweis

Gesprächssituation:								
Kriterien		positive Bewertung	Note					negative Bewertung
		sehr gut	1	2	3	4	5	zu verbessern
Gesprächsphase	Einstieg	Begrüßung und Vorstellung, offene und freundliche Atmosphäre						keine Begrüßung und keine Vorstellung, keine freundliche Atmosphäre
	Informationsphase	Klärung des Gesprächsthemas						Gesprächsthema wird nicht geklärt
	Verhandlungsphase	Austausch von Argumenten						kein Austausch von Argumenten
	Abschluss	Entscheidungen werden formuliert, positiver Gesprächsabschluss						Entscheidungen werden nicht formuliert, kein positiver Gesprächsabschluss
Techniken der Gesprächsführung	Aktives Zuhören	Gesprächspartner/in ausreden lassen, nachfragen, in eigenen Worten zusammenfassen						Gesprächspartner/in nicht ausreden lassen, kein nachfragen, kein zusammenfassen
	Ich-Botschaften	werden gesendet						werden nicht gesendet

	Fragetechnik	situativ angemessene Fragen: offene/geschlossene Fragen Suggestivfragen Entscheidungsfragen Kontrollfragen reflektierende Fragen						situativ nicht angemessene Fragen: keine offenen/geschlossenen Fragen keine Suggestivfragen keine Entscheidungsfragen keine Kontrollfragen keine reflektierenden Fragen
	Argumentation	situativ angemessen						situativ nicht angemessen
Rhetorik	Sprache	verständlich in Satzbau und Wortwahl, sicher im Ausdruck						unverständlich, umständlich, unsicher, unangemessen
	Fachsprache	Fachausdrücke werden situativ angemessen angewandt						Fachausdrücke werden nicht bzw. situativ unangemessen angewandt
	Sprechweise, Stimme	deutlich, angemessen in Lautstärke und Betonung, variiert						undeutlich, zu leise oder zu laut, monoton
	Sprechtempo	ausgeglichen, dynamisch, gute Pausentechnik						zu schnell, keine Pausen, stockend, Blackouts
Nonverbale Kommunikation	Blickkontakt	Gesprächspartner/in fühlt sich angesprochen						kein Blickkontakt mit dem/der Gesprächspartner/in
	Gestik/Haltung	unterstreicht die Aussage, offen und freundlich, Selbstsicherheit						blockiert, verschlossen, abgewandt, steif, übertrieben, Unsicherheit
	Mimik	freundlich, entspannt						verkrampft


2. Führen Sie verschiedene Gespräche anhand der Rollenkarten durch und beurteilen Sie diese Situationen mithilfe Ihres Kriterienkataloges.

Lösungshinweis

Schülerabhängige Durchführung der Rollenspiele.

Datenkranz

Interne Mitteilung



Von: <i>Thilo Feldmann</i>	An: <i>Azubi Assistenz der Geschäftsleitung</i>
Thema:	Datum:

<i>Verbesserung der Kommunikation</i>	<i>20xx-xx-xx</i>
---------------------------------------	-------------------

Liebe Auszubildende, lieber Auszubildender,

wie Sie ja bereits wissen, möchten Frau Wendehals und ich die Kommunikation bei uns im Hause verbessern, daher sollen Gesprächssituationen zukünftig mithilfe eines Kriterienkatalogs beurteilt werden.

Bitte berücksichtigen Sie bei der Auswahl Ihrer Kriterien auch folgende Aspekte:

- *Phasen des Gesprächs (Einstieg, Informationsphase, Verhandlungsphase, Abschluss)*
- *Techniken der Gesprächsführung*
- *Rhetorik*
- *Nonverbale Kommunikation*

Um den Kriterienkatalog in unser Qualitätshandbuch übernehmen zu können, beachten Sie bitte folgendes Layout:

Kriterien	positive Bewertung	Note					negative Bewertung
x	beobachtbareres Verhalten ...	1	2	3	4	5	beobachtbareres Verhalten ...

Bitte denken Sie daran, dass Sie bei jedem Kriterium auch angeben, wie man das Verhalten beobachten kann.

Legen Sie bitte die von Ihnen erarbeiteten Vorschläge auf meinen Schreibtisch. Wir besprechen Ihre Ergebnisse später gemeinsam.

Vielen Dank für Ihre Mühe im Voraus.

Herzliche Grüße

Thilo Feldmann

Rollenkarten

Gesprächssituation 1:	
Die erste Klassenarbeit in BFK* wurde mit der Note „mangelhaft“ bewertet.	
Gesprächspartner/in	
Ausbilder/in	Auszubildende/r
<ul style="list-style-type: none"> • direktes Nachfragen • Ursache erfragen • Hilfsangebote anbieten 	<ul style="list-style-type: none"> • direkten Blickkontakt vermeiden • Fragen ausweichen • keine konkreten Aussagen machen

*BFK = Berufsfachliche Kompetenz

Gesprächssituation 2:	
Unentschuldigtes Fehlen beim Nachmittagsunterricht (Deutsch und Gemeinschaftskunde) in der Berufsschule.	
Gesprächspartner/in	
Ausbilder/in	Auszubildende/r
<ul style="list-style-type: none"> • direktes Nachfragen • Ursache erfragen • Deutsch und Gemeinschaftskunde sind wichtig • Sanktionen androhen 	<ul style="list-style-type: none"> • aufgrund von Abitur keine Notwendigkeit zur Teilnahme am Unterricht (Deutsch und Gemeinschaftskunde) • auf Fragen überheblich antworten • Ausbildung ist doch „easy“

Gesprächssituation 3:	
Kundin/Kunde wartet ungeduldig auf die Ware, die noch im Lager geholt werden muss.	
Gesprächspartner/in	
Kundin/Kunde	Auszubildende/r
<ul style="list-style-type: none"> • ungeduldig, aufbrausend • nicht ausreden lassen • unterbricht den/die anderen Gesprächspartner/in 	<ul style="list-style-type: none"> • freundlich reagieren • für die Wartezeit entschuldigen • Kaffee/Tee anbieten

Gesprächssituation 4:	
Kundin/Kunde spricht Auszubildende/n direkt im Verkaufsraum an und möchte eine detaillierte Beratung.	
Gesprächspartner/in	
Kundin/Kunde	Auszubildende/r
<ul style="list-style-type: none"> • ungeduldig und auffordernd • anderen Gesprächspartner bedrängen • „Sind Sie etwa nur Azubildende/r?“ 	<ul style="list-style-type: none"> • schüchtern reagieren • Blickkontakt vermeiden • keine Auskunft geben (können)

Gesprächssituation 5:	
Unterhaltung zwischen zwei Auszubildenden, wer den Einsatz am kommenden Schau- samstag von 08:00 – 14:00 Uhr übernimmt.	
Gesprächspartner/in	
Auszubildende/r (2. Ausbildungsjahr)	Auszubildende/r (1. Ausbildungsjahr)
<ul style="list-style-type: none"> • auffordernd • direkt ansprechen • Ich-Botschaften 	<ul style="list-style-type: none"> • abweisend • Blickkontakt vermeiden • keine Lust zur zusätzlichen Arbeit

Gesprächssituation 6:	
Unterhaltung zwischen zwei Auszubildenden über die Arbeitsbelastung innerhalb der Ausbildung.	
Gesprächspartner/in	
Auszubildende/r	Auszubildende/r
<ul style="list-style-type: none"> • fühlt sich unterfordert • souverän • entspannt 	<ul style="list-style-type: none"> • fühlt sich überfordert • verkrampft • ängstlich

Didaktisch-methodische Hinweise

Auszug aus der Zielanalyse

Zielanalyse						
Beruf-Kurz	Ausbildungsberuf					Zeichnungswert
WGM	Kaufmann/Kauffrau im Groß- und Außenhandelsmanagement					80
Lernfeld Nr.	Lernfeldbezeichnung					Jahr
01	Das Unternehmen präsentieren und die eigene Rolle mitgestalten					1
	<small>Kernkompetenz</small> Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, ihr Unternehmen adressatengerecht zu präsentieren und die eigene Rolle im Betrieb selbstverantwortlich wahrzunehmen und mitzugestalten.					
Schule, Ort	Lehrerteam					
Bildungsplan			didaktisch-methodische Analyse			
kompetenzbasierte Ziele	Konkretisierung	Lernsituation	Handlungsergebnis	überfachliche Kompetenzen	Hinweise	Zeit
Sie vertreten gegenüber anderen überzeugend ihre Meinung und wenden verbale und nonverbale Kommunikationstechniken an.		LS15 Angemessen kommunizieren	Mitarbeiterhandbuch Gespräche	Bedürfnisse und Interessen artikulieren sachlich argumentieren Vertrauen herstellen empathisch vorgehen systematisch vorgehen		04

Phasen der vollständigen Handlung

<i>Handlungsphase</i>	<i>Hinweise zur Umsetzung</i>
<i>Informieren</i>	<i>Die Schülerinnen und Schüler erfassen und analysieren die Aufgabenstellung.</i>
<i>Planen</i>	<i>Strukturierte Vorgehensweise beim Brainstorming sowie bei der Erstellung der Übersicht (ggf. Pinnwand). Binnendifferenzierung: siehe ergänzendes Material.</i>
<i>Entscheiden</i>	<i>Die Schülerinnen und Schüler entscheiden, anhand welcher Kriterien eine Gesprächssituation beurteilt werden kann.</i>
<i>Ausführen</i>	<i>Im Rahmen einer Gruppenarbeit stellen die Schülerinnen und Schüler –</i>

	<i>entsprechend der Vorlage aus dem Mitarbeiterhandbuch – Kriterien, anhand derer man eine Gesprächssituation beurteilen kann, zusammen. Sie erstellen eine strukturierte Übersicht, für jedes Kriterium formulieren sie positive und negative Bewertungen.</i>
<i>Kontrollieren</i>	<i>Die Schülerinnen und Schüler präsentieren ihre Ergebnisse (Kriterienkatalog und Rollenspiele) im Plenum. Sie beurteilen im Plenum, ob der Arbeitsauftrag vollständig ausgeführt wurde oder ob noch wichtige Sachverhalte nicht thematisiert wurden.</i>
<i>Bewerten</i>	<i>Die Schülerinnen und Schüler reflektieren ihre Arbeitsweise während der Gruppenarbeit bzw. bei der Durchführung der Gesprächssituationen. Sie überprüfen, warum die Arbeitsergebnisse ggf. unterschiedlich sind.</i>

Ergänzendes Material

Beurteilung einer Gesprächssituation	
Kriterien	Beobachtbares Verhalten
<i>Begrüßung</i>	<i>vorhanden/nicht vorhanden</i>
<i>aktives Zuhören</i>	<i>Gesprächspartner ausreden lassen</i>
<i>Fragetechnik</i>	<i>offene/geschlossene Fragen</i>
<i>Sprache</i>	<i>verständlich/unverständlich</i>
<i>Sprechweise</i>	<i>deutlich/undeutlich</i>
<i>Sprechtempo</i>	<i>zu schnell/zu langsam</i>
<i>Blickkontakt</i>	<i>vorhanden/nicht vorhanden</i>
<i>Mimik</i>	<i>freundlich/unfreundlich</i>
<i>...</i>	<i>...</i>