

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

Datenkranz

<h1>Interne Mitteilung</h1> <hr/> <div style="text-align: right;">  </div>	
Von: <i>Thilo Feldmann</i>	An: <i>Azubi Assistenz der Geschäftsleitung</i>
Thema: <i>Verbesserung der Kommunikation</i>	Datum: <i>20xx-xx-xx</i>
<p><i>Liebe Auszubildende, lieber Auszubildender,</i></p> <p><i>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.</i></p>	

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