|  |  |
| --- | --- |
| 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**

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 |
| Informations-phase | Klärung des Gesprächsthemas |  |  |  |  |  | Gesprächsthema wird nicht geklärt |
| Verhandlungs-phase | 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 |

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

***Lösungshinweis***

Schülerabhängige Durchführung der Rollenspiele.

**Datenkranz**

|  |  |
| --- | --- |
| **Groha GmbH**  **Interne Mitteilung** | |
| **Von:** Thilo Feldmann | **An:** Azubi Assistenz der Geschäftsleitung |
| **Thema:** Verbesserung der Kommunikation | **Datum:** 20xx-xx-xx |
| 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** |
| * direktes Nachfragen * Ursache erfragen * Hilfsangebote anbieten | * 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** |
| * direktes Nachfragen * Ursache erfragen * Deutsch und Gemeinschaftskunde sind wichtig * Sanktionen androhen | * aufgrund von Abitur keine Notwenigkeit 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** |
| * ungeduldig, aufbrausend * nicht ausreden lassen * unterbricht den/die anderen Gesprächspartner/in | * freundlich reagieren * für die Wartezeit entschuldigen * Kaffee/Tee anbieten |

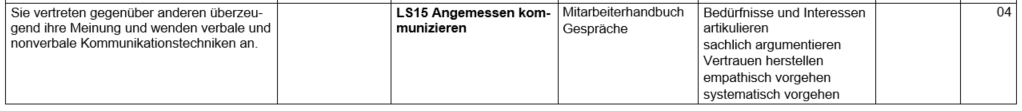
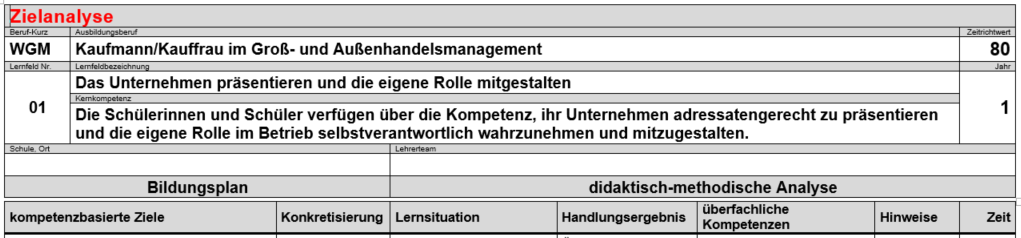
|  |  |
| --- | --- |
| **Gesprächssituation 4:**  **Kundin/Kunde spricht Auszubildende/n direkt im Verkaufsraum an und möchte eine detaillierte Beratung.** | |
| **Gesprächspartner/in** | |
| **Kundin/Kunde** | **Auszubildende/r** |
| * ungeduldig und auffordernd * anderen Gesprächspartner bedrängen * „Sind Sie etwa nur Azubildende/r?“ | * 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)** |
| * auffordernd * direkt ansprechen * Ich-Botschaften | * 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** |
| * fühlt sich unterfordert * souverän * entspannt | * fühlt sich überfordert * verkrampft * ängstlich |

***Didaktisch-methodische Hinweise***

*Auszug aus der Zielanalyse*



*Phasen der vollständigen Handlung*

|  |  |
| --- | --- |
| *Handlungsphase* | *Hinweise zur Umsetzung* |
| *Informieren* | *Die Schülerinnen und Schüler erfassen und analysieren die Aufgabenstellung.* |
| *Planen* | *Strukturierte Vorgehensweise beim Brainstorming sowie bei der Erstellung der Übersicht (ggf. Pinnwand).*  *Binnendifferenzierung: siehe ergänzendes Material.* |
| *Entscheiden* | *Die Schülerinnen und Schüler entscheiden, anhand welcher Kriterien eine Gesprächssituation beurteilt werden kann.* |
| *Ausführen* | *Im Rahmen einer Gruppenarbeit stellen die Schülerinnen und Schüler – 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.* |
| *Kontrollieren* | *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.* |
| *Bewerten* | *Die Schülerinnen und Schüler reflektieren ihre Arbeitsweise während der Gruppenarbeit bzw. bei der Durchführung der Gesprächssituationen. Sie überprüfen, warum die Arbeitsergebnisse ggf. unterschiedlich sind.* |

***Ergänzendes Material***

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