



E-LEARNING

Niveau 3



Kofinanziert von der Europäischen Union

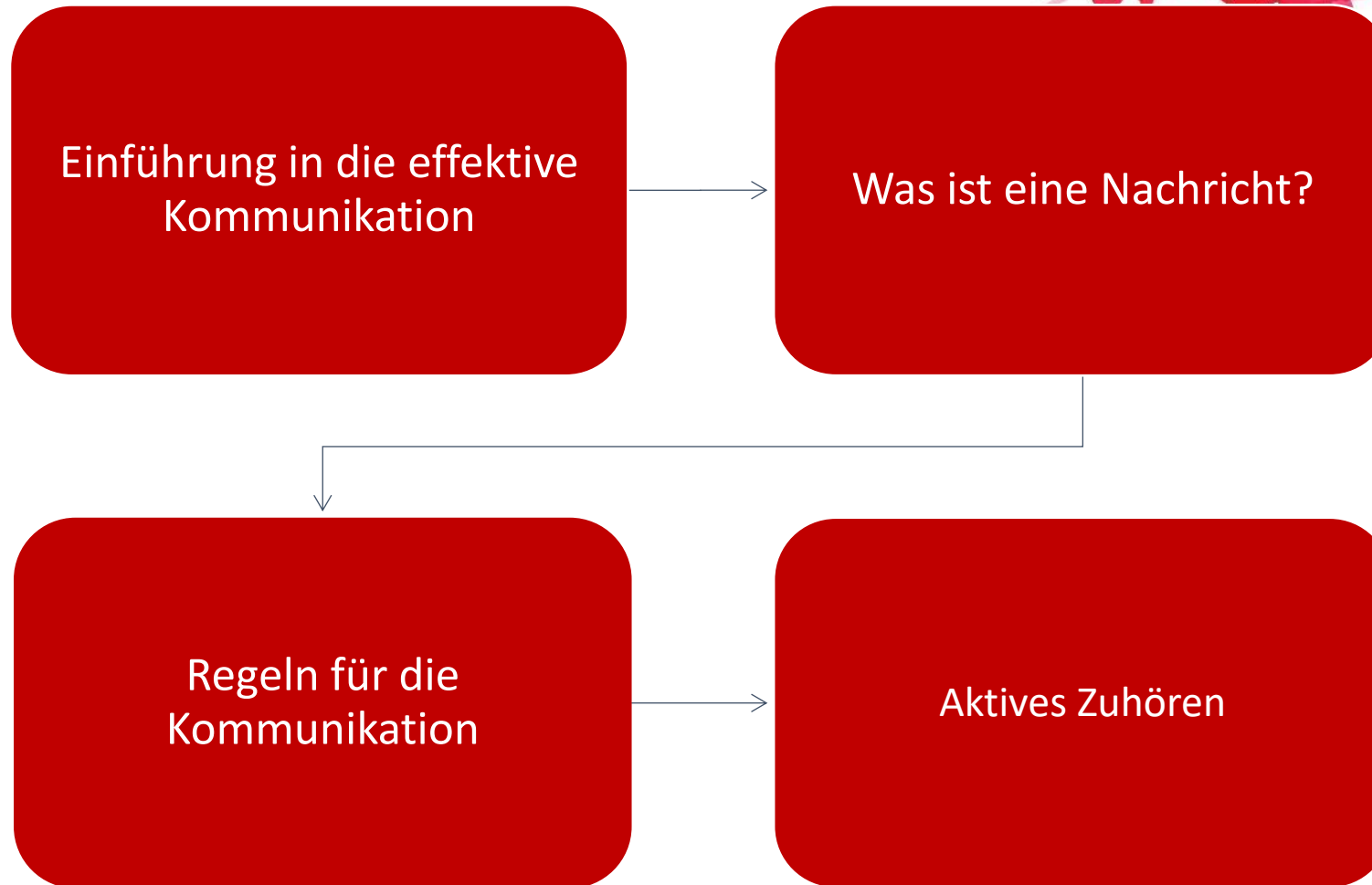
Von der Europäischen Union finanziert. Die geäußerten Ansichten und Meinungen entsprechen jedoch ausschließlich denen des Autors bzw. der Autoren und spiegeln nicht zwingend die der Europäischen Union oder der Europäischen Exekutivagentur für Bildung und Kultur (EACEA) wider. Weder die Europäische Union noch die EACEA können dafür verantwortlich gemacht werden.

WA2: Kommunikation und Marketing

3.1 Einsatz angemessener Kommunikationsfähigkeiten für ausgewählte Zielgruppen und beabsichtigte Ergebnisse: Teil A

LE3.1: Erläuterung der Vorteile effektiver Kommunikation am Arbeitsplatz, Lösung von Problemen durch Kommunikation sowie Auswahl der am besten geeigneten Methoden für bestimmte Zielgruppen und beabsichtigte Ergebnisse

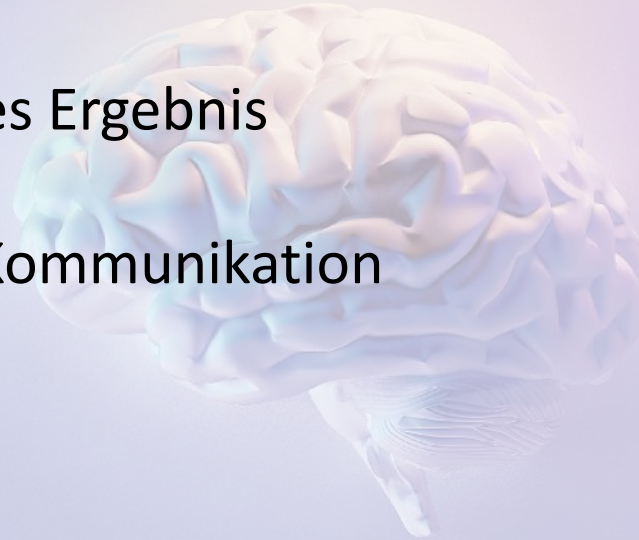




Warum ist eine angemessene Kommunikation wichtig?



- Anlass/Kontext
- Ziel/gewünschtes Ergebnis
- Publikum
- Methoden der Kommunikation
- Wörter
- Körpersprache
- Rückmeldung

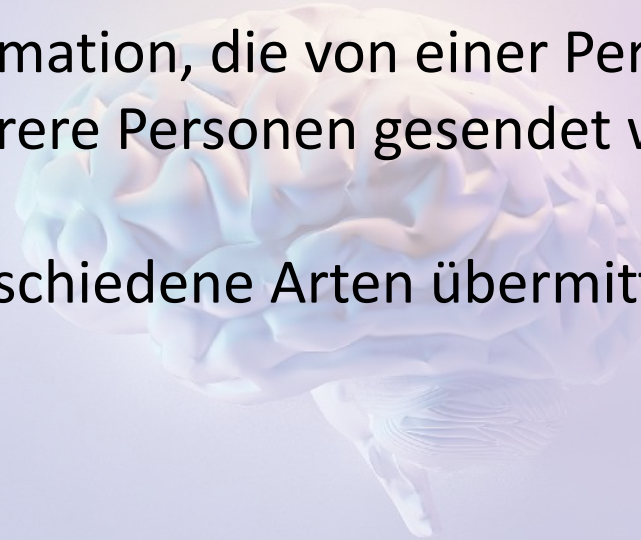


Definition

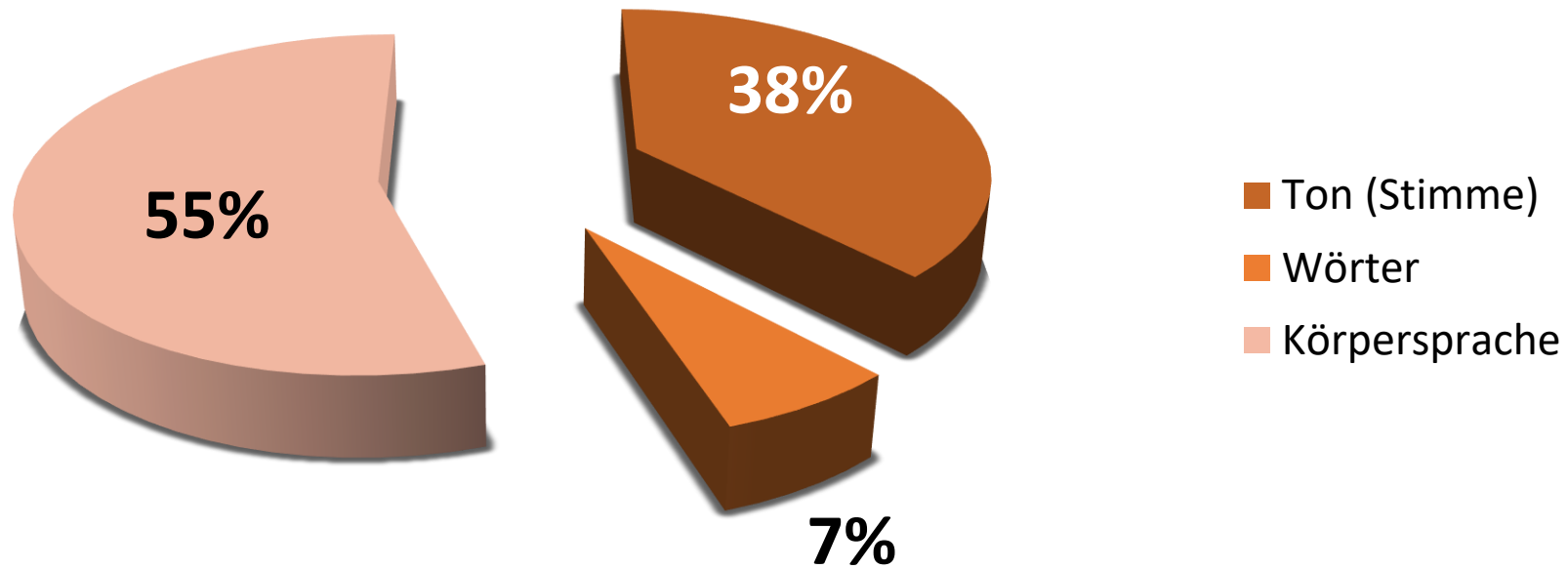
Eine **Nachricht** ist eine Information, die von einer Person an eine andere Person oder an mehrere Personen gesendet wird.

Nachrichten können auf verschiedene Arten übermittelt werden:

- verbal
- nonverbal
- geschrieben
- etc.



Elemente einer Nachricht



Ein Wortwechsel macht einen großen Unterschied



Regel 1

➤ Wir können die Körpersprache in Clustern entschlüsseln

Sich am Kopf zu kratzen kann zum Beispiel verschiedene Bedeutungen haben, je nachdem, welche anderen Gesten zur gleichen Zeit auftreten.



Schuppen?

Vergesslichkeit?



Ungewissheit?

Schwitzen?

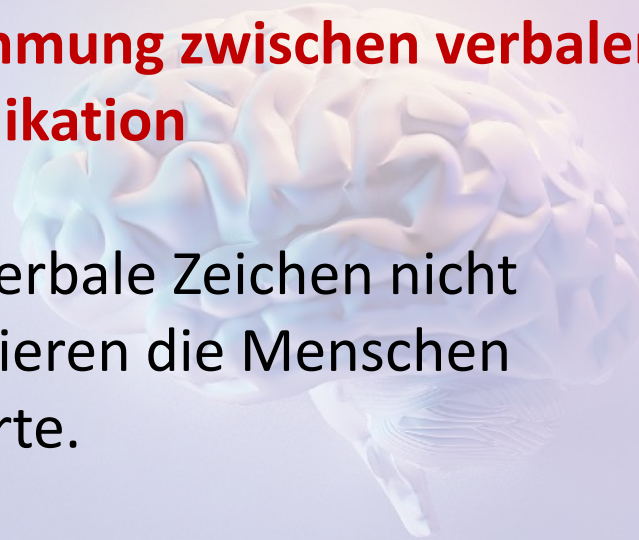
Lügen?

???

Regel 2

➤ Suche nach Übereinstimmung zwischen verbaler und nonverbaler Kommunikation

Wenn Worte und nonverbale Zeichen nicht übereinstimmen, ignorieren die Menschen normalerweise die Worte.



Regel 3

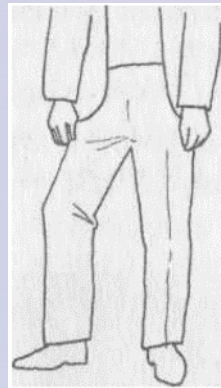
➤ Gesten lesen, indem auch der Kontext berücksichtigt wird

Wenn zum Beispiel jemand an einem kalten Tag mit gekreuzten Beinen und dem Blick nach unten an einer Bushaltestelle sitzt, nimmt er nicht unbedingt eine Abwehrhaltung ein, sondern ihm ist vielleicht nur kalt.



Beine und Füße: Was können sie uns sagen?

Breitbeinig:
"Ich bleibe."/ /
Männlichkeit



Nebeneinander:
formale, neutrale Haltung



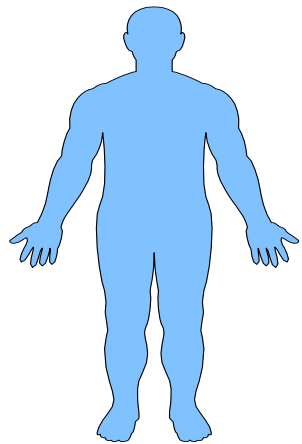
Überkreuzt:
defensive Haltung



Ein Fuß nach vorne:
Richtung, wo er/sie hin will,
Wo die wichtigste/interessanteste
Person steht



Die verschiedenen Distanzen



intime Distanz

15 - 46 cm

Umarmungen,
Berührungen
oder Flüstern

persönliche Distanz

46 cm - 1,2m

Feierlichkeiten,
soziale und
freundschaftliche
Kontakte

soziale Distanz

1,2 - 3,6 m

zu Bekannten,
z. B. zum Postboten,
neuen Kollegen usw.

öffentliche Distanz

3,6 m oder mehr

öffentliche
Veranstaltungen,
Vorträge etc.

Die verschiedenen Positionen

➤ Eckposition

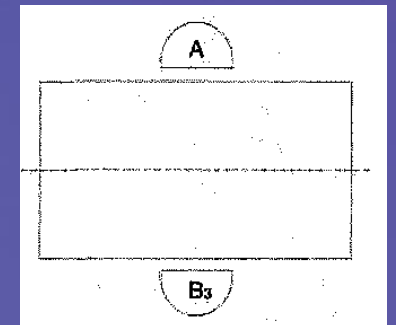
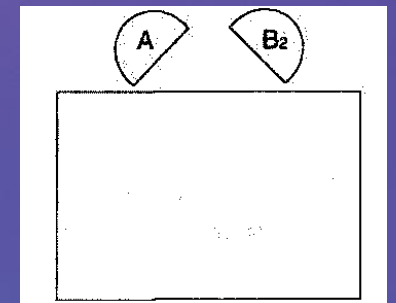
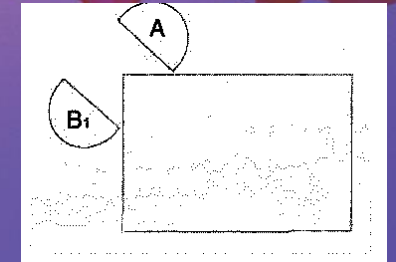
- freundliche Gespräche
- Die beste Position für Präsentationen

➤ Kooperative Position

- Arbeiten für ein gemeinsames Ziel
- Menschen tauschen ihre Ansichten/Meinungen aus

➤ Kompetitive/defensive Position

- nicht geeignet für Verhandlungen



Wirksame Kommunikation ist ein wechselseitiger Prozess, bei dem jeder die Verantwortung für seinen Teil übernimmt.

Das ist wichtig, denn:

- Das Gemeinschaftsgefühl der Mitarbeiter wird gestärkt.
- Es ermöglicht Managern und Mitarbeitenden, wichtige Informationen auszutauschen
- Die Teilnehmenden beteiligen sich an der Entscheidungsfindung.

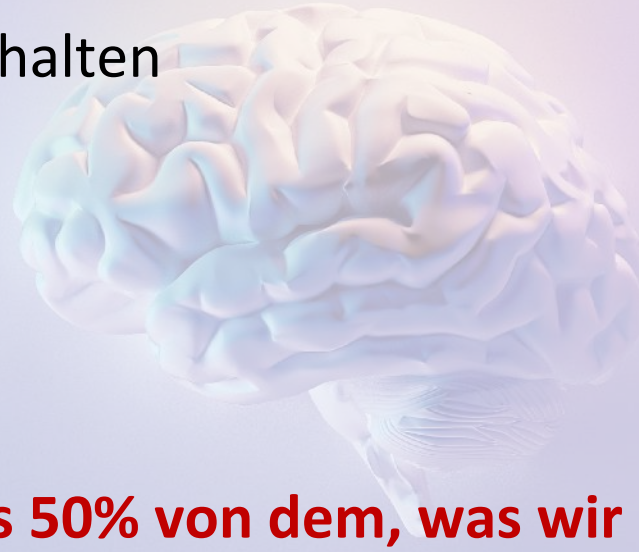
Wirksame Kommunikation ist ein wechselseitiger Prozess, bei dem jeder die Verantwortung für seinen Teil übernimmt.

Das ist wichtig, denn:

- Die Mitarbeitenden tragen zur Erreichung der Unternehmensziele bei.
- Offene Beziehungen zwischen Mitarbeitenden und Führungskräften werden durch ehrliche Kommunikation aufgebaut.
- Es verhindert die Entstehung von Barrieren zwischen einzelnen Personen innerhalb von Unternehmen.
- Führungskräfte und Mitarbeiter müssen in der Lage sein, durch verbale und nonverbale Kommunikation klar und effektiv miteinander zu kommunizieren, um bestimmte Unternehmensziele zu erreichen.

Warum hören wir zu?

- um Informationen zu erhalten
- zum Verstehen
- zum Vergnügen
- Zum Lernen



Wir erinnern uns nur an 25 bis 50% von dem, was wir hören!

- **Gemeinschaftliche Bedürfnisse:**

z. B. Wohnen

- **Grundlegende Bedürfnisse:**

z. B. medizinische Behandlung für eine kranke Person

- **Informationsbedarf:**

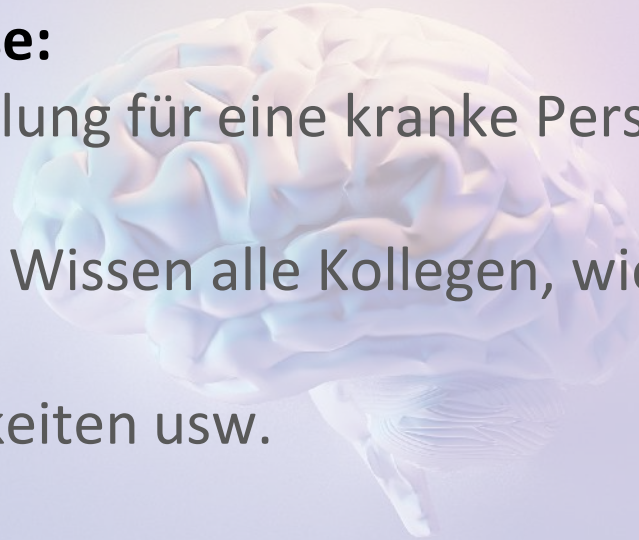
Fakten und Wissen - z. B.: Wissen alle Kollegen, wie man eine E-Mail schreibt?

- **Materielle Bedürfnisse:**

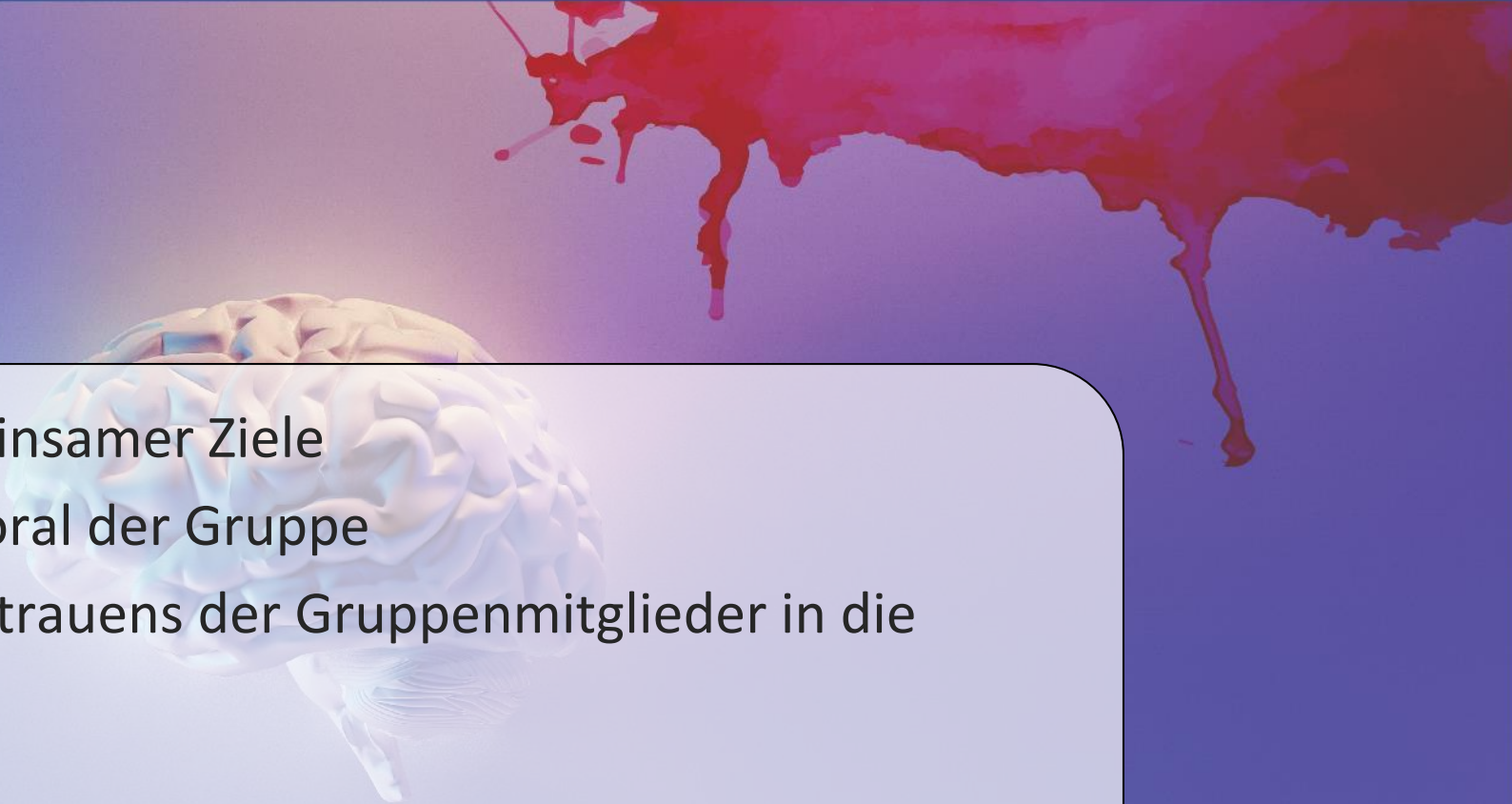
Geld, Personal, Räumlichkeiten usw.

- **Persönliche Bedürfnisse:**

Wertschätzung, Verständnis, usw.



Warum die Bedürfnisse der anderen verstehen?

- 
- Erreichung gemeinsamer Ziele
 - Festigung der Moral der Gruppe
 - Stärkung des Vertrauens der Gruppenmitglieder in die Führungskraft

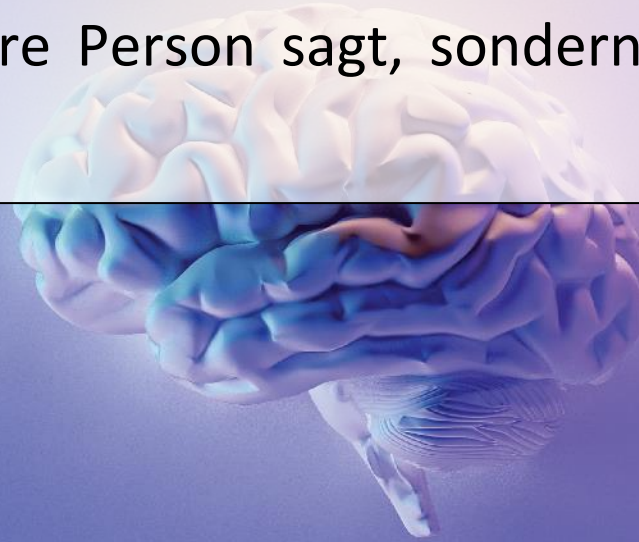
Fragen Sie!

- Erhebungen
- Schwerpunktgruppen
- formelle Interviews
- Gespräche unter vier Augen
- Vorschlagsbox aufstellen

- gute Beziehungen aufrechterhalten
- Recherchen
- zugänglich sein

Was ist aktives Zuhören?

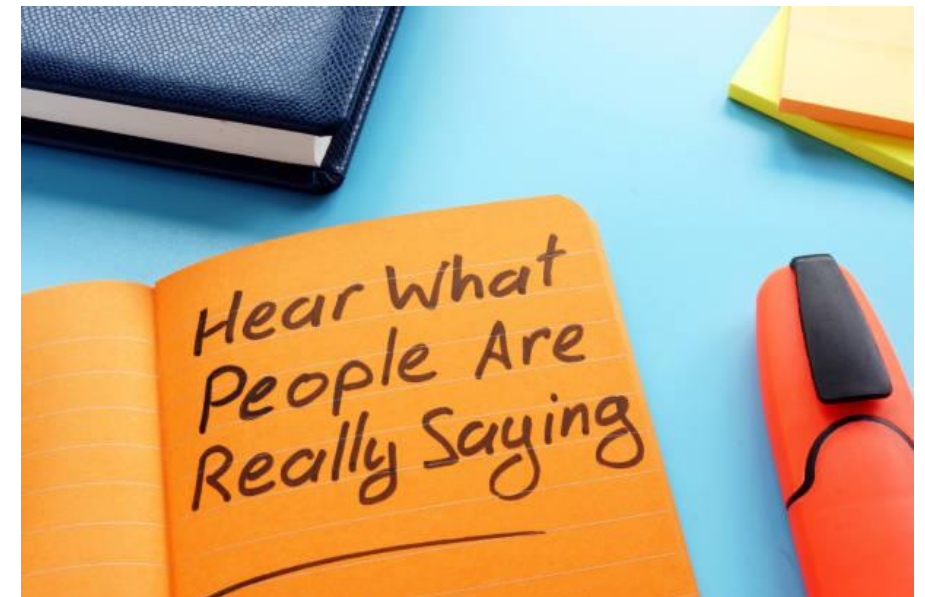
Aktives Zuhören ist das bewusste Bemühen, nicht nur die Worte zu hören, die eine andere Person sagt, sondern die gesamte Botschaft zu verstehen.



Wie funktioniert Aktives Zuhören?

- durch Aufmerksamkeit
- durch Vermeidung von Ablenkungen
- durch Vermeidung, Gegenargumente zu formulieren, wenn die andere Person aufhört zu sprechen
- indem man nicht zulässt, abzuschweifen und die Konzentration zu verlieren

Tipp:
Versuchen Sie, Schlüsselwörter
gedanklich zu wiederholen.



1. Aufmerksam sein

- Schenken Sie der sprechenden Person Ihre Aufmerksamkeit und bestätigen Sie die Botschaft bzw. geben Sie Feedback.
- Schauen Sie die sprechende Person direkt an.
- Schieben Sie ablenkende Gedanken beiseite.
- Bereiten Sie sich nicht auf ein Gegenargument vor!
- Lassen Sie sich nicht durch Umweltfaktoren ablenken.
- Achten Sie auf die Körpersprache Ihres Gegenübers.



2. Zeigen Sie, dass Sie zuhören

- Nutzen Sie Ihre eigene Körpersprache und Gestik, um Ihre Aufmerksamkeit zu vermitteln.
- Nicken Sie gelegentlich.
- Lächeln Sie und verwenden Sie andere Gesichtsausdrücke.
- Achten Sie auf Ihre Körperhaltung und darauf, dass sie offen und einladend ist.
- Ermutigen Sie den Sprecher, mit kleinen verbalen Kommentaren wie "Ja" und "Ich verstehe." fortzufahren.



3. Feedback geben

Ihre Aufgabe als Zuhörer ist es, zu verstehen, was gesagt wird.

Reflektieren Sie, was gesagt wird, und stellen Sie Fragen.

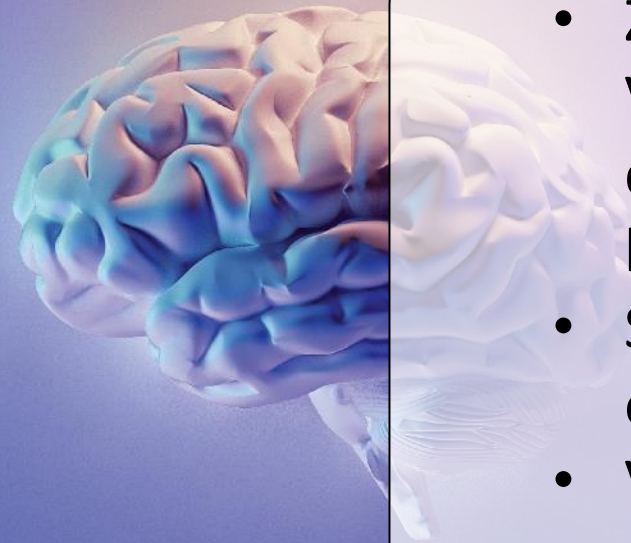
- Durch **Paraphrasierung**.
- Indem Sie Fragen zur Klärung stellen.
- Durch regelmäßige Zusammenfassungen der Kommentare des Redners.



4. Vermeiden Sie Unterbrechungen

- Das frustriert den Sprecher und schränkt das volle Verständnis der Botschaft ein.
- Lassen Sie den Redner ausreden, bevor Sie Fragen stellen.
- Unterbrechen Sie nicht mit Gegenargumenten



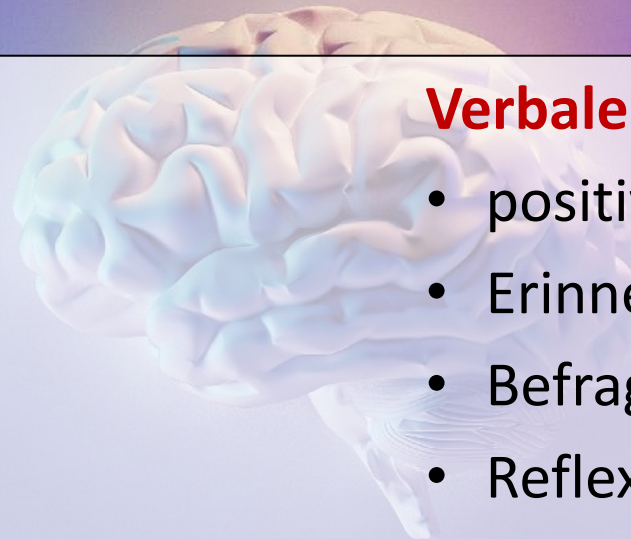


5. Angemessenes Reagieren

- Zeigen Sie Respekt und Verständnis. Vermeiden Sie es, den Redner anzugreifen oder herabzusetzen.
- Seien Sie in Ihrer Antwort offen, ehrlich und ehrlich.
- Vertreten Sie Ihre Meinung respektvoll.
- Behandeln Sie Ihr Gegenüber so, wie Sie glauben, dass er oder sie behandelt werden möchte.

Nonverbale Zeichen:

- Lächeln
- Augenkontakt
- Körperhaltung
- Spiegelung
- Vermeidung von Ablenkung



Verbale Zeichen:

- positive Verstärkung
- Erinnern
- Befragung
- Reflexion
- Klärung
- Zusammenfassungen



Aktives Zuhören

e-EUPA_LO_3.1_M_001

Wiederholungsfragen

Frage 1

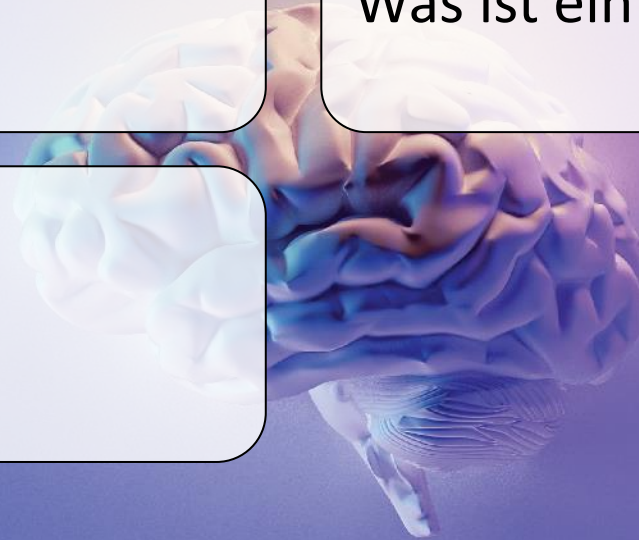
Was ist eine Nachricht?

Frage 2

Warum sollten wir unsere Zuhörfähigkeiten verbessern?

Frage 3

Was ist ein nonverbales Zeichen?



Übermittlung von Nachrichten

- verbal
- nonverbal
- geschrieben
- Etc.

Verbal

- Ton (Wie)
- Wörter (Was)

Nonverbal

- Körperhaltung
- Handgesten
- Gesichtsausdruck
- Anspannungsniveau





Gut gemacht!

Lerneinheit 3.1 - Teil A ist abgeschlossen



**Kofinanziert von der
Europäischen Union**

Von der Europäischen Union finanziert. Die geäußerten Ansichten und Meinungen entsprechen jedoch ausschließlich denen des Autors bzw. der Autoren und spiegeln nicht zwingend die der Europäischen Union oder der Europäischen Exekutivagentur für Bildung und Kultur (EACEA) wider. Weder die Europäische Union noch die EACEA können dafür verantwortlich gemacht werden.

