



E-LEARNING

Niveau 3



Kofinanziert von der Europäischen Union

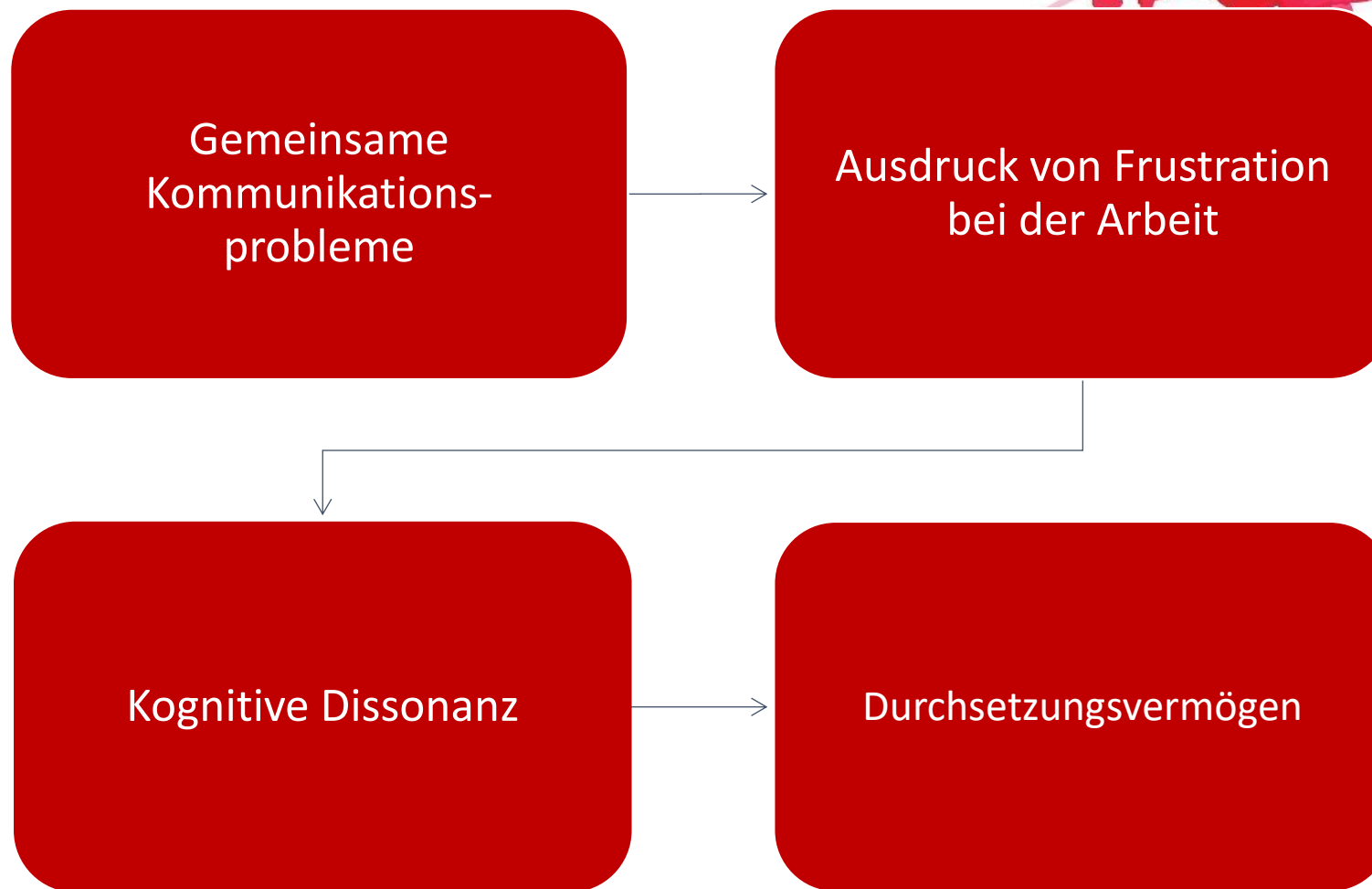
Von der Europäischen Union finanziert. Die geäußerten Ansichten und Meinungen entsprechen jedoch ausschließlich denen des Autors bzw. der Autoren und spiegeln nicht zwingend die der Europäischen Union oder der Europäischen Exekutivagentur für Bildung und Kultur (EACEA) wider. Weder die Europäische Union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

WA2: Kommunikation und Marketing

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

LE3.2 Akzeptanz des Verhaltens und der Ansichten anderer und Ausdruck von
Frustration und Meinungsverschiedenheiten auf konstruktive Weise





- **Körpersprache/Tonfall der Stimme**
- **Unterschiede im Stil**
- **Herausforderungen in der Kommunikation**
 - Kritik
 - Verachtung
 - Defensivität
 - Hinhalten



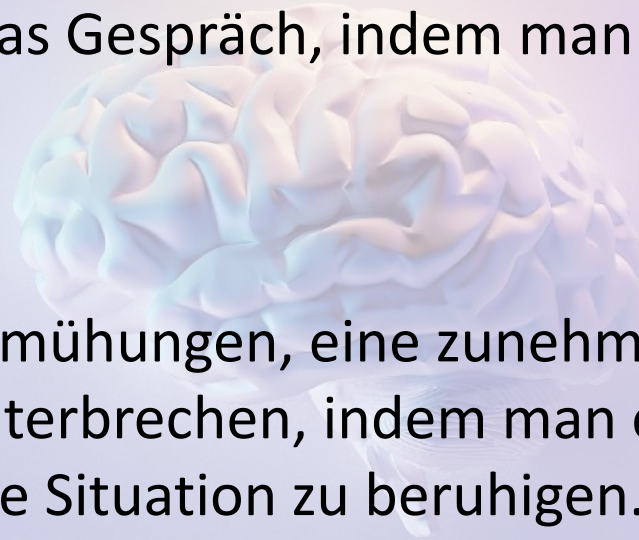
Wie kann man die Herausforderungen angehen?

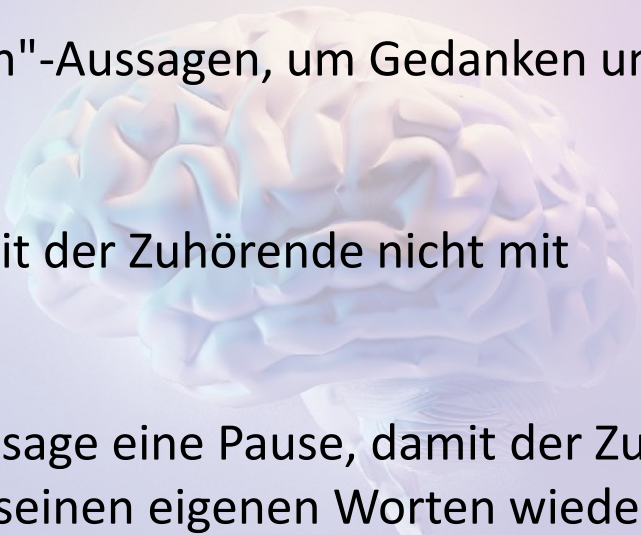
Sanfter Einstieg

Zu den Fähigkeiten, Kommunikationsblockaden zu überwinden, gehört ein sanfter Einstieg in das Gespräch, indem man mit etwas Positivem beginnt.

Deeskalation

Deeskalationsversuche sind Bemühungen, eine zunehmend negative Kommunikation zu unterbrechen, indem man eine Pause einlegt oder versucht, die Situation zu beruhigen.



1. Der Sprecher sollte seine eigenen Gedanken, Gefühle und Bedenken mitteilen und nicht, was er für die Bedenken des Zuhörers hält.
 2. Verwenden Sie beim Sprechen "Ich"-Aussagen, um Gedanken und Gefühle genau auszudrücken.
 3. Halten Sie die Aussagen kurz, damit der Zuhörende nicht mit Informationen überhäuft wird.
 4. Machen Sie nach jeder kurzen Aussage eine Pause, damit der Zuhörer das Gesagte umschreiben oder in seinen eigenen Worten wiederholen können, um sicherzustellen, dass er es verstanden hat. Wenn die Umschreibung nicht ganz richtig ist, formulieren Sie die Aussage noch einmal vorsichtig um, damit der Zuhörende es versteht.
- 

1. Paraphrasieren Sie, was der Sprecher sagt. Bitten Sie bei Unklarheiten um Klärung. Fahren Sie fort, bis der Sprecher angibt, dass er die Nachricht richtig verstanden hat.
2. Diskutieren Sie zunächst nicht und äußern Sie sich nicht zu dem, was der Sprecher sagt. Warten Sie damit, bis Sie selbst der Redner sind, und tun Sie es dann auf respektvolle Art und Weise.
3. Während der Sprecher redet, sollte der Zuhörer nicht sprechen oder unterbrechen, es sei denn, er paraphrasiert nach dem Sprecher.



Video: Frustration als Teil des kreativen Prozesses



- **Warten**

- Finden Sie einen geeigneten Zeitpunkt um das Problem in Ruhe zu besprechen.
- Wenn Sie warten, bis Sie sich beruhigt haben, können Sie Ihre Frustration auf konstruktive Weise zum Ausdruck bringen, was Ihre Chancen auf eine akzeptable Lösung erhöht.



- **Selbsteinschätzung**

- Identifizieren Sie die Quelle der Frustration.
- Überlegen Sie, ob Sie die Schwere des Problems richtig einschätzen.
- Denken Sie darüber nach, ob Sie in irgendeiner Weise für die Verursachung der frustrierenden Situation verantwortlich sind.
- Überlegen Sie, ob Ihr Urteilsvermögen durch persönliche Probleme beeinflusst wird.

- **Andere konfrontieren**

- Planen Sie im Voraus, was Sie sagen werden.
- Treffen Sie sich unter vier Augen mit jedem, den Sie zur Rede stellen müssen.
- Sprechen Sie in einem ruhigen und gleichmäßigen Ton.
- Vermeiden Sie Profanität und aufrührerische Sprache.
- Verschieben Sie das Treffen gegebenenfalls, um sich wieder zu beruhigen.

- **Bewerten Sie die Situation**

Bevor Sie mit Ihrem Chef sprechen, sollten Sie die Situation einschätzen und die Ursache für Ihre Frustration ermitteln.

- **Sammeln Sie Ihre Gedanken**

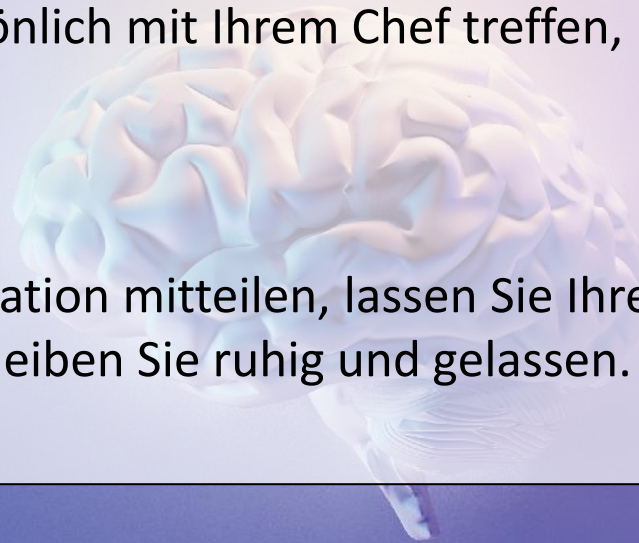
Wenn Sie die Ursache gefunden haben, nehmen Sie sich Zeit, Ihre Gedanken zu sammeln, damit Sie sie Ihrem Chef mitteilen können. Schreiben Sie Ihre Gefühle auf und nennen Sie konkrete Vorfälle, die zu Ihrer Frustration beigetragen haben.

- **Vereinbaren Sie ein Treffen**

Es ist wichtig, dass Sie sich persönlich mit Ihrem Chef treffen, um Ihre Bedenken zu besprechen.

- **Professionell sein**

Wenn Sie Ihrem Chef Ihre Frustration mitteilen, lassen Sie Ihrer Logik den Vortritt, nicht Ihren Gefühlen. Bleiben Sie ruhig und gelassen.





Frustration kreativ
ausdrücken

e-EUPA_LO_3.2_M_001



• Szenario

- Es ist 18 Uhr, es regnet in Strömen, und man wartet draußen im Regen, etwa eine Stunde lang.
- Ihre Verabredung kommt an. Was sagen Sie?



Warum ist es schwierig, die Meinungen und Verhaltensweisen anderer zu akzeptieren?

Mit anderen Worten:

Warum fällt es den Menschen so schwer, eigene Irrtümer zuzugeben?



Definition

"das Unbehagen oder der Stress, den eine Person erfährt, die gleichzeitig zwei oder mehr widersprüchliche Überzeugungen, Ideen oder Werte vertritt oder mit neuen Informationen konfrontiert wird, die im Widerspruch zu bestehenden Überzeugungen, Ideen oder Werten stehen"

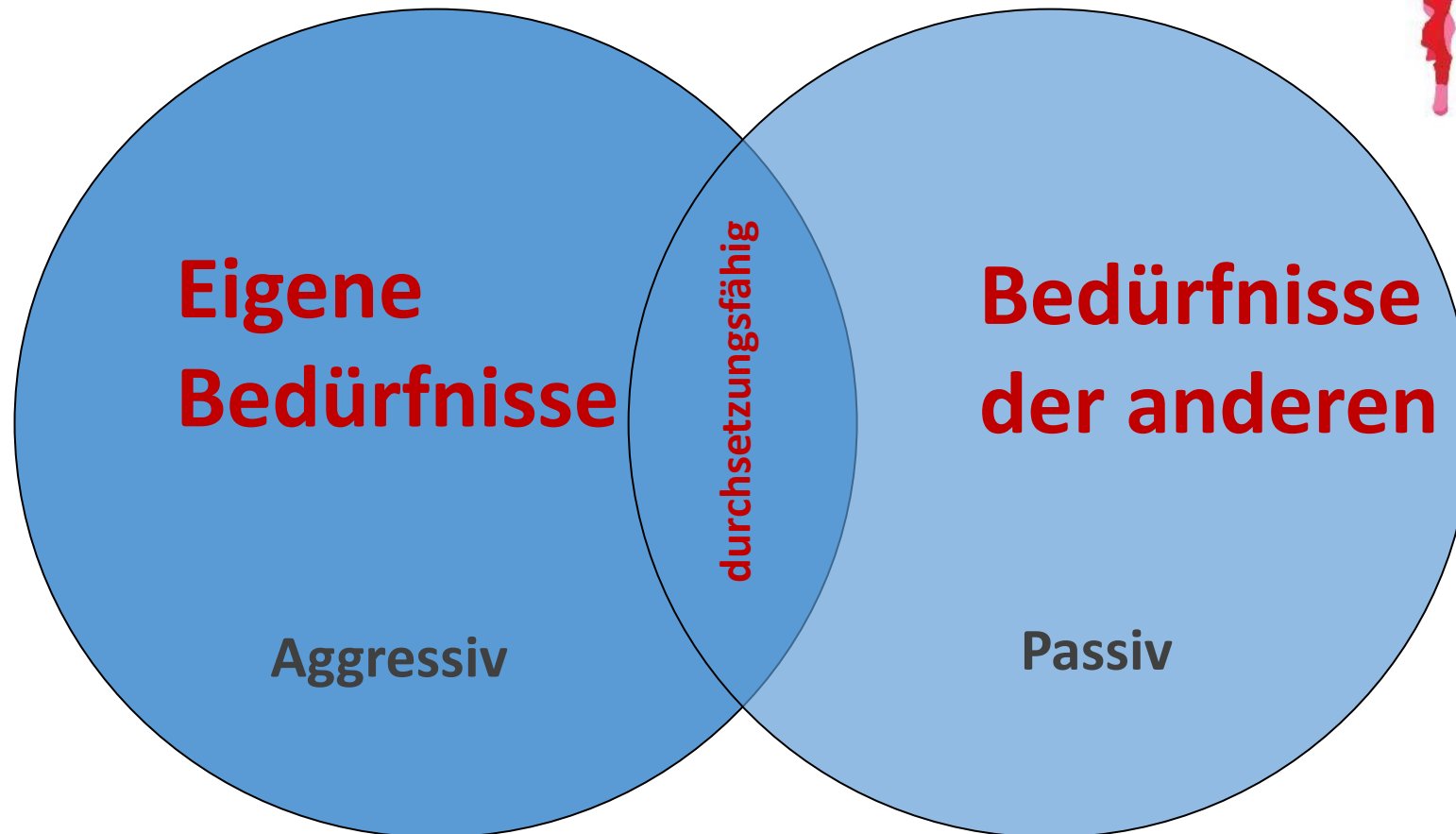
Er tritt auf, wenn Menschen mit Informationen konfrontiert werden, die nicht mit ihren Überzeugungen übereinstimmen. Wenn die Dissonanz nicht durch eine Änderung der eigenen Überzeugung abgebaut wird, kann die Dissonanz zur Wiederherstellung der Konsonanz führen, indem die Informationen falsch wahrgenommen, zurückgewiesen oder widerlegt werden, Unterstützung von anderen gesucht wird, die die Überzeugungen teilen, und versucht wird, andere zu überzeugen. Je größer die Dissonanz ist, desto größer ist der Druck, die Dissonanz zu verringern.

- Eine **sehr religiöse Person** diskutiert mit einem **Atheisten** über die Existenz Gottes.
- Oder: Eine sehr religiöse Person diskutiert mit einer **wenig religiösen Person** über die Existenz Gottes.
- Ein **Aktivist einer politischen Partei** diskutiert mit einem **Aktivisten einer anderen Partei** über Politik, und dann ein Wähler derselben Partei in derselben Debatte.
- Ein Aktivist einer politischen Partei diskutiert mit einem **Wähler** über Politik.



- Menschen fällt es schwer, die widersprüchlichen Meinungen anderer Personen zu akzeptieren, da der Versuch, diese Informationen mit der eigenen Meinung in Einklang zu bringen, zu kognitiver Dissonanz führen würde.
- Es ist viel einfacher, davon auszugehen, dass die andere Person falsch liegt und dass die eigenen Ansichten richtig sind, da dies die Dissonanz mit minimalem Aufwand reduziert.

Es gehört viel Reife dazu, diese Dissonanz zu überwinden und zu akzeptieren, dass man anderer Meinung ist, anstatt seine eigene Weltanschauung demjenigen aufzudrängen, der eine andere Meinung vertritt.



Durchsetzungsvermögen

bedeutet, für seine persönlichen Rechte einzutreten
- Gedanken, Gefühle und Überzeugungen auf direkte, ehrliche und
angemessene Weise zum Ausdruck zu bringen.

Indem wir selbstbewusst auftreten, zeigen wir Respekt für die Gedanken,
Gefühle und Überzeugungen anderer Menschen.

Reaktiv-aggressives Verhalten

ist ungeplant und impulsiv und ist in der Regel eine Reaktion auf Gefühle wie Wut, Angst oder das Bedürfnis, sich an jemandem zu rächen.

feindseliges oder destruktives Verhalten oder Handeln

Nebeltechnik

Wenn man sich eher defensiv oder argumentativ als aggressiv verhält, wird die andere Person die Konfrontation einstellen, da der gewünschte Effekt nicht erreicht wird.

Beispiel-Dialog:

- A: Was ist los mit Ihnen? Warum haben Sie nicht früher auf meine E-Mail geantwortet?
- B: Ich habe später geantwortet, als ich gehofft hatte, und ich kann sehen, dass Sie darüber verärgert sind.
- A: Aufgeregt? Ich bin empört! Versuchen Sie, rücksichtsvoller zu sein!
- B: Ja, ich war besorgt, dass Sie eine sofortige Antwort von mir erwarten würden.
- A: Ähm... Warum haben Sie dann nicht geantwortet?

Hängengebliebene Schallplatte

Wiederholung Sie das, was Sie wollen, immer wieder, ohne den Tonfall zu erhöhen.

Beispiel-Dialog:

- A: Ich möchte, dass Sie mich eine Zeit lang bei der Ablage der eingehenden Faxe vertreten.
- B: Ich fürchte, ich kann im Moment keine neuen Aufgaben übernehmen.
- A: Dafür erhalten Sie einen Bonus.
- B: Danke, aber ich kann im Moment keine neuen Aufgaben übernehmen.
- A: Das ist wirklich wichtig. Ich bitte darum als einen persönlichen Gefallen
- B: Ich schätze unsere Freundschaft, aber ich kann im Moment keine neuen Aufgaben übernehmen.

Positive Anfrage

Positives Nachfragen ist eine einfache Technik für den Umgang mit Kommentaren wie Lob und Komplimenten. Es ist wichtig, anderen ein positives Feedback zu geben, wenn es angebracht ist, aber auch angemessen auf das Feedback zu reagieren, das man erhält.

Beispiel-Dialog:

- A: Ihr heutiger Vortrag hat mir gut gefallen.
- B: Ich danke Ihnen. Was war Ihrer Meinung nach das Beste daran?

Negative Anfrage

Die negative Anfrage ist eine Möglichkeit, auf einen eher negativen Austausch zu reagieren. Man verwendet sie, um mehr über kritische Kommentare herauszufinden.

Beispiel-Dialog:

- A: Ich betrachte Ihre heutige Präsentation als einen Misserfolg.
- B: Was hat Ihnen daran nicht gefallen?



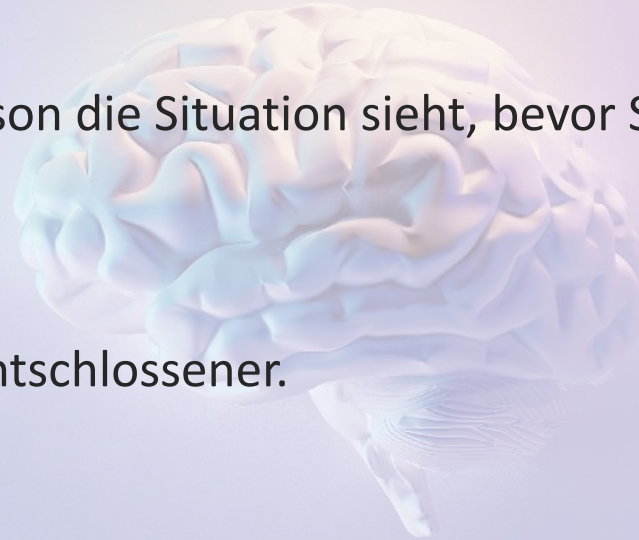
Skripting

Bereiten Sie Ihre Antworten mit einem Ansatz vor, der beschreibt folgendes beschreibt:

- das Geschehen
- die eigenen Gefühle
- die eigene Bedürfnisse
- die Folgen



- **Ich-Aussagen**
"Ich will", "Ich brauche" oder "Ich fühle"
- **Einfühlungsvermögen**
Erkennen Sie, wie die andere Person die Situation sieht, bevor Sie Ihre Bedürfnisse äußern.
- **Eskalation:**
Werden Sie mit der Zeit immer entschlossener.
- **Um mehr Zeit bitten**
- **Ändern Sie Ihre Verben**
"will" statt "kann", "wollen" statt "brauchen", "wählen" statt "müssen",
"könnte" statt "sollte"



Frage 1

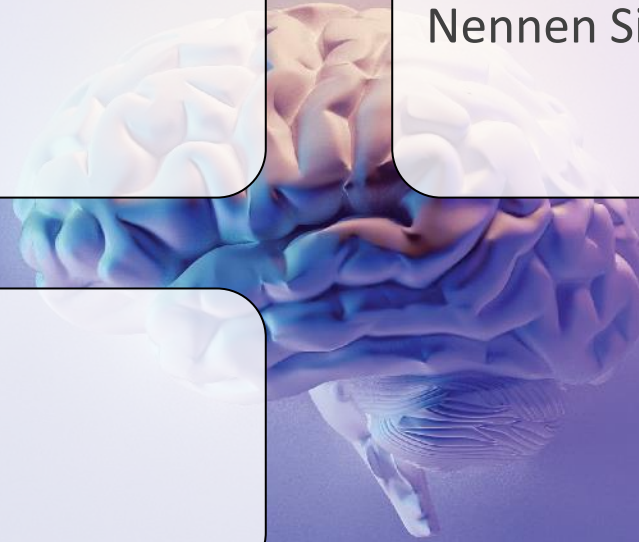
Was ist Durchsetzungsvermögen?

Frage 3

Nennen Sie drei Durchsetzungstechniken.

Frage 2

Definieren Sie reaktive-aggressive Verhaltensweisen.



Der Sprecher sollte:

- eigenen Gedanken teilen
- "Ich"-Botschaften verwenden
- Aussagen kurz halten

Durchsetzungsvermögen bedeutet:

- Für eigene Rechte eintreten
- Gedanken auf direkte Weise ausdrücken
- Respekt vor den Gedanken anderer Menschen zeigen

Reaktive-aggressive Verhaltensweisen:

- Ungeplant
- Impulsiv

Durchsetzungstechniken:

- Nebeltechnik
- Hängende Schallplatte
- Positive Anfrage
- Negative Anfrage
- Skripting





Gut gemacht!
Lerneinheit 3.1 - Teil C 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.

