



Designing Education  
Connecting People

## Das erwartet Sie:

- Entgegennehmen von Serviceanfragen
- Lösungsmöglichkeiten im Rahmen des SLA-Levels ermitteln
- Situationsgerecht kommunizieren



©PeopleImages

## Serviceanfragen bearbeiten

Lernfeld 06

# Die Themen im Überblick



1

---

Entgegennehmen  
von  
Serviceanfragen

**Lernziel**

Serviceanfragen  
einordnen



2

---

Serviceanfragen  
einordnen und  
analysieren

**Lernziel**

Service Level Agreement  
und SMART



3

---

Lösungsmöglich-  
keiten im Rahmen  
des SLA-Levels

**Lernziel**

SLA und  
Leistungsindikatoren



4

---

Situationsgerechte  
Kommunikation

**Lernziel**

Kommunikationsmodelle  
und Gesprächstechniken



5

---

Reflektieren des  
Bearbeitungs-  
Prozesses

**Lernziel**

Reflexion



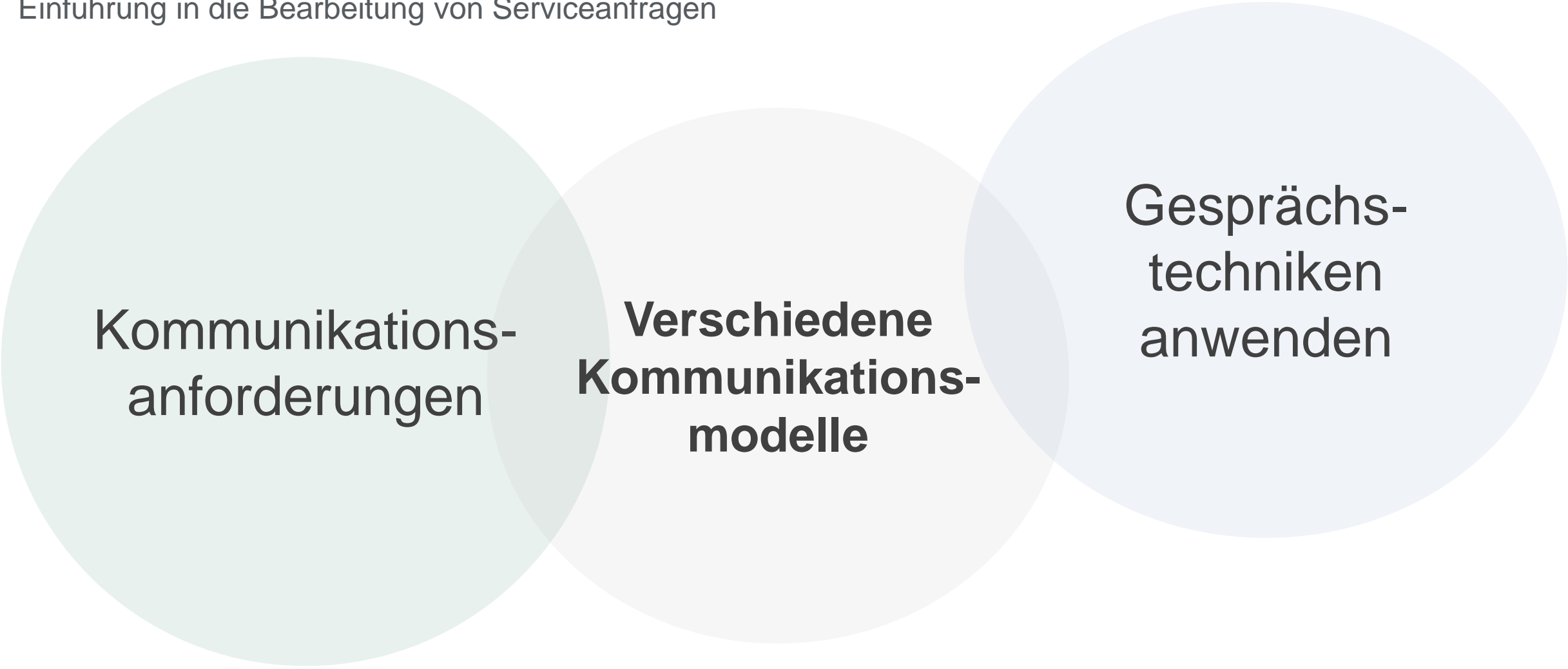
# Situationsgerechte Kommunikation

## Lernziel

Kommunikations-  
anforderungen, verschiedene  
Kommunikationsmodelle und  
Gesprächstechniken  
anwenden

# Der vierte Tag

Einführung in die Bearbeitung von Serviceanfragen



Kommunikations-  
anforderungen

Verschiedene  
Kommunikations-  
modelle

Gesprächs-  
techniken  
anwenden

## 6.4 Kommunikation - was ist Kommunikation?

**Kommunikation** stammt aus dem Lateinischen *communicare* und bedeutet:

- teilen
- mitteilen
- teilnehmen lassen
- gemeinsam machen
- vereinigen



## 6.4 Kommunikation

### Frage-Techniken:



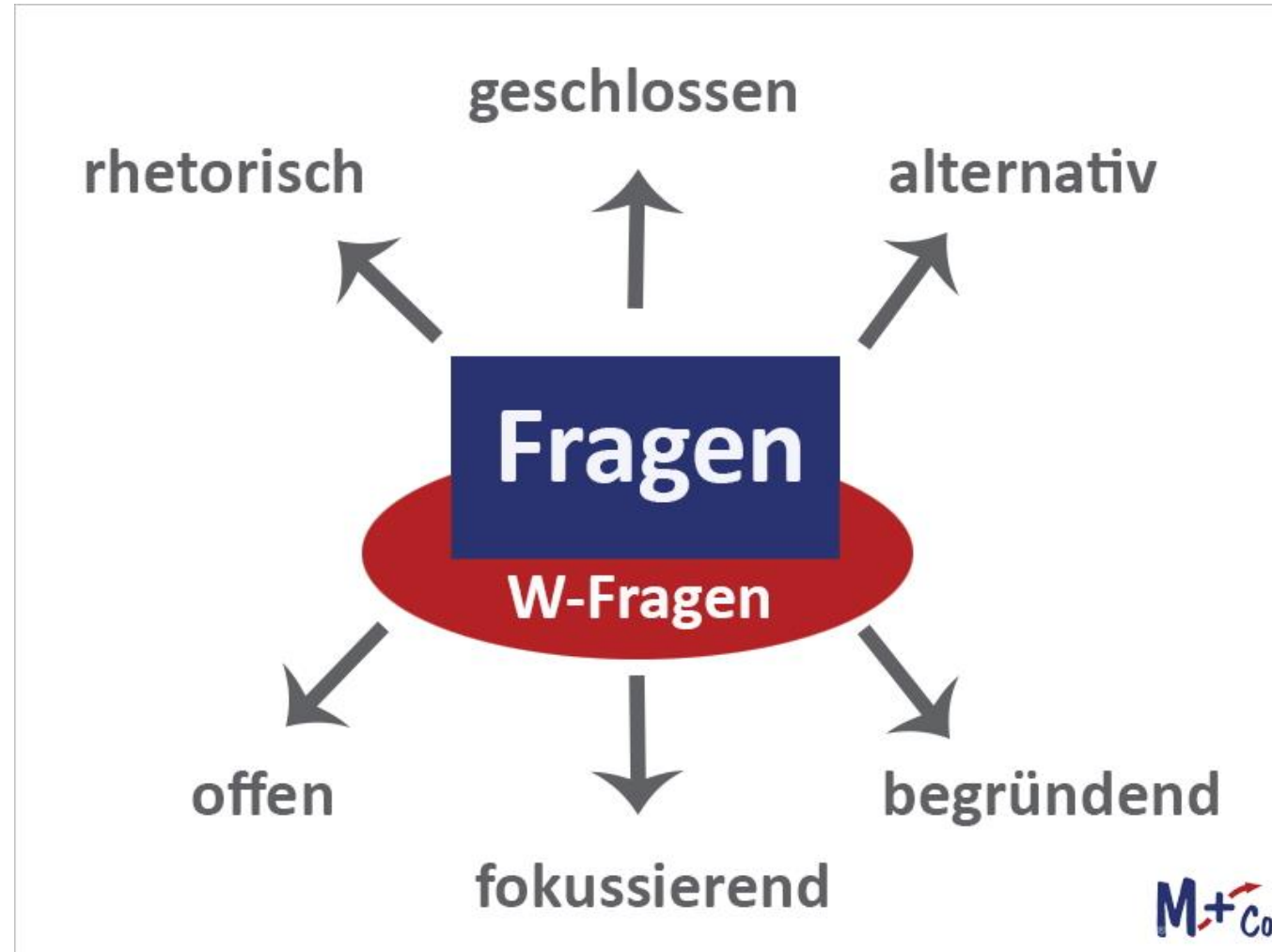
## 6.4 Kommunikation

### GESPRÄCHSFÜHRUNG DURCH FRAGEN



# 6.4 Kommunikation

## Frage-Techniken: Überblick



Quelle: <https://www.buchreport.de/news/fragen-macht-das-fuehren-leicht/>



## 6.4 Kommunikation

### Frage-Techniken: Offene Fragen

- Im Gegensatz zu den geschlossenen Fragen verleiten offene Fragen dazu, **etwas zu erzählen**, zu **erläutern** oder zu **erklären**
- Durch offene Fragen können Sie sehr leicht **in ein Gespräch einsteigen**
- Sie eignen sich hervorragend, um **generelle Informationen einzuholen**
- Es handelt sich dabei um die typischen **W-Fragewörter**:  
**Was?**, **Wie?**, **Welche?** etc.

## 6.4 Kommunikation

### Frage-Techniken: Offene Fragen – Beispiele

- **Wie** kann ich Ihnen helfen?
- **Was** haben Sie sich vorgestellt?
- **Welche** Resultate erwarten Sie?

## 6.4 Kommunikation

Frage-Techniken: [Offene Fragen - Erklärvideo](#)



<https://www.youtube.com/watch?v=XiotKiFhW1I>

## 6.4 Kommunikation

### Frage-Techniken: Geschlossene Fragen

- **Geschlossene Fragen** werden in der Regel mit „**Ja**“ oder „**Nein**“ beantwortet
- Sie dienen dazu, den Gesprächspartner etwas **bestätigen zu lassen**
- Sie dienen dazu, den Gesprächspartner etwas **entscheiden zu lassen**
- Diese Fragen sollten Sie verwenden, um **klare Antworten zu bekommen**

## 6.4 Kommunikation

### Frage-Techniken: Geschlossene Fragen – Beispiele

- Haben Sie studiert?
- Geht es Ihnen gut?
- Sind Sie damit einverstanden?
- Sind Sie um 17 Uhr telefonisch erreichbar?

# 6.4 Kommunikation

## Frage-Techniken: Fokussierende Fragen

- Fokussierende Fragen helfen Ihnen dabei, **auf den Punkt zu kommen**
- Mit dieser Fragetechnik können Sie gezielt **detaillierte Informationen abfragen**
- Zu den typischen Fragewörtern zählen:  
**Wer?, Wann?, Wo?, Wieviel?, Wofür?, Wohin?**



# 6.4 Kommunikation

## Frage-Techniken: Fokussierende Fragen – Beispiele

- **Wer** ist an dem Projekt beteiligt?
- **Wann** soll das Produkt geliefert werden?
- **Wohin** soll das Produkt geliefert werden?
- **Wo** befindet sich Ihr Büro?
- **Wie viele** Mitarbeiter arbeiten bei Ihnen im Unternehmen?

## 6.4 Kommunikation

### Frage-Techniken: **Alternativ-Fragen**

- Diese Fragen basieren auf dem **Entweder-Oder-Prinzip**
- Der Gesprächspartner hat somit nur die Wahl zwischen zwei Antwortmöglichkeiten
- Bei dieser Art von Frage bekommen Sie **immer eine Entscheidung**
- Es handelt sich auch um eine Entscheidung, wenn der Gesprächspartner weder A noch B wählt
- Durch die starke **Eingrenzung der Entscheidungsfreiheit** Ihres Gegenübers können Sie das **Gespräch professionell lenken**

## 6.4 Kommunikation

### Frage-Techniken: Alternativ-Fragen – Beispiele

- Möchten Sie gerne diesen Freitag etwas länger bleiben oder wäre es Ihnen nächste Woche lieber?
- Soll ich unseren Termin für diese oder nächste Woche ansetzen?

## 6.4 Kommunikation

### Frage-Techniken: Rhetorische Fragen

- Es handelt sich dabei um eine Fragetechnik, bei der es **keiner Antwort bedarf**
- Die Frage ist so gestellt, dass die Antwort darauf jedem Beteiligten klar ist
- Mit dieser Art Frage regen Sie Ihren Gesprächspartner an, **in eine bestimmte Richtung zu denken**

## 6.4 Kommunikation

### Frage-Techniken: [Durch Fragen führen](#)

- **Frage-Techniken** sind ein Werkzeug, mit dem Sie Gespräche professionell lenken können
- Klassische Vorgehensweise: **Beginnen** Sie mit **offenen Fragen**
- Gehen Sie danach mit fokussierenden und begründenden Fragen ins Detail
- **Schließen** Sie das Gespräch mit einer **Alternativ-Frage** oder **geschlossenen Frage** ab

# 6.4 Kommunikation situationsgerecht einsetzen

## Situationsgerechte Kommunikation mit den Prozessbeteiligten

- Anpassung an **Kommunikationsanforderungen**
- Anwendung von **Kommunikationsmodellen**:
  - Eisbergmodell
  - Sender-Empfänger-Modell
  - 4-Ohren-Modell
  - Transaktions-Analyse
- Anwendung von **Deeskalationsstrategien**
- Kommunikation auch in der **Fremdsprache**



## 6.4 Kommunikation situationsgerecht einsetzen

### Situationsgerechte Kommunikation mit den Prozessbeteiligten

- Anwendung von Kommunikationsmodellen
  - Eisbergmodell
    - Der überwiegende Anteil eines Eisberges befindet sich unter der Wasseroberfläche



# 6.4 Kommunikation situationsgerecht einsetzen

## Situationsgerechte Kommunikation mit den Prozessbeteiligten

- Anwendung von Kommunikationsmodellen
  - Eisbergmodell nach S. Freud – Variante 2
    - Nur die Spitze des Eisberges ist sichtbar!

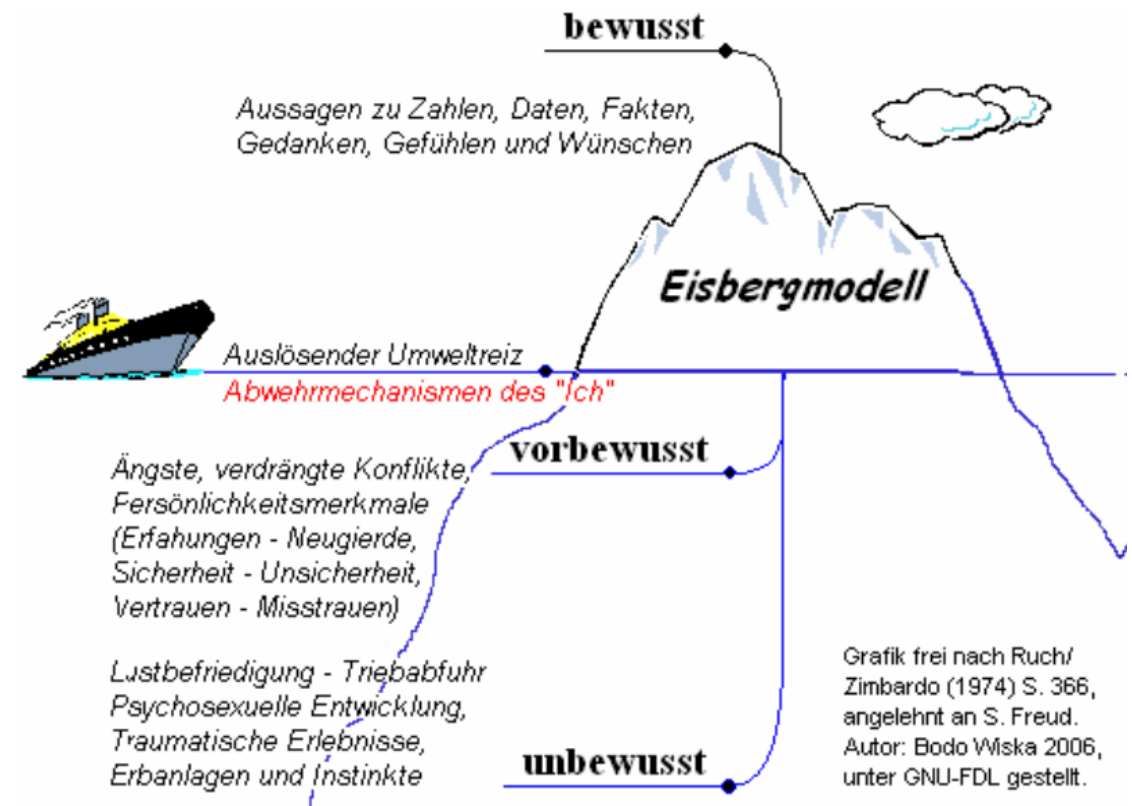


© Büro für Berufsstrategie Hesse/Schrader 2007 – [www.berufsstrategie.de](http://www.berufsstrategie.de)

# 6.4 Kommunikation situationsgerecht einsetzen

## Situationsgerechte Kommunikation mit den Prozessbeteiligten

- Anwendung von Kommunikationsmodellen
  - Eisbergmodell – Variante 3



# 6.4 Kommunikation situationsgerecht einsetzen

## Situationsgerechte Kommunikation mit den Prozessbeteiligten

- Anwendung von Kommunikationsmodellen
  - **Sender-Empfänger-Modell**



„Hast du alles?“

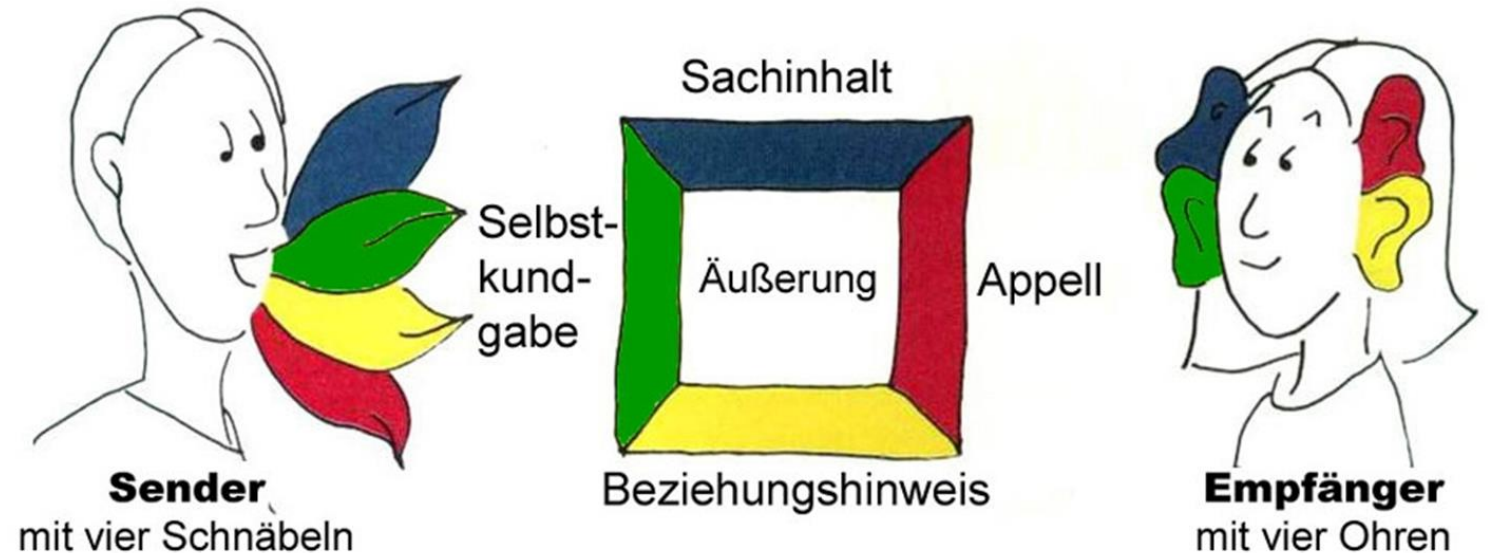
„Ja, ich hasse alles!“

- **Mögliche Störungen:**
  - Akustische Störungen
  - Unterschiedliche Verwendung von Begriffen
  - Selektive Wahrnehmung

# 6.4 Kommunikation situationsgerecht einsetzen

## Situationsgerechte Kommunikation mit den Prozessbeteiligten

- Anwendung von Kommunikationsmodellen
  - **4-Ohren-Modell**



Quelle: <https://www.schulz-von-thun.de/die-modelle/das-kommunikationsquadrat>

## 6.4 Kommunikation situationsgerecht einsetzen

### Situationsgerechte Kommunikation mit den Prozessbeteiligten

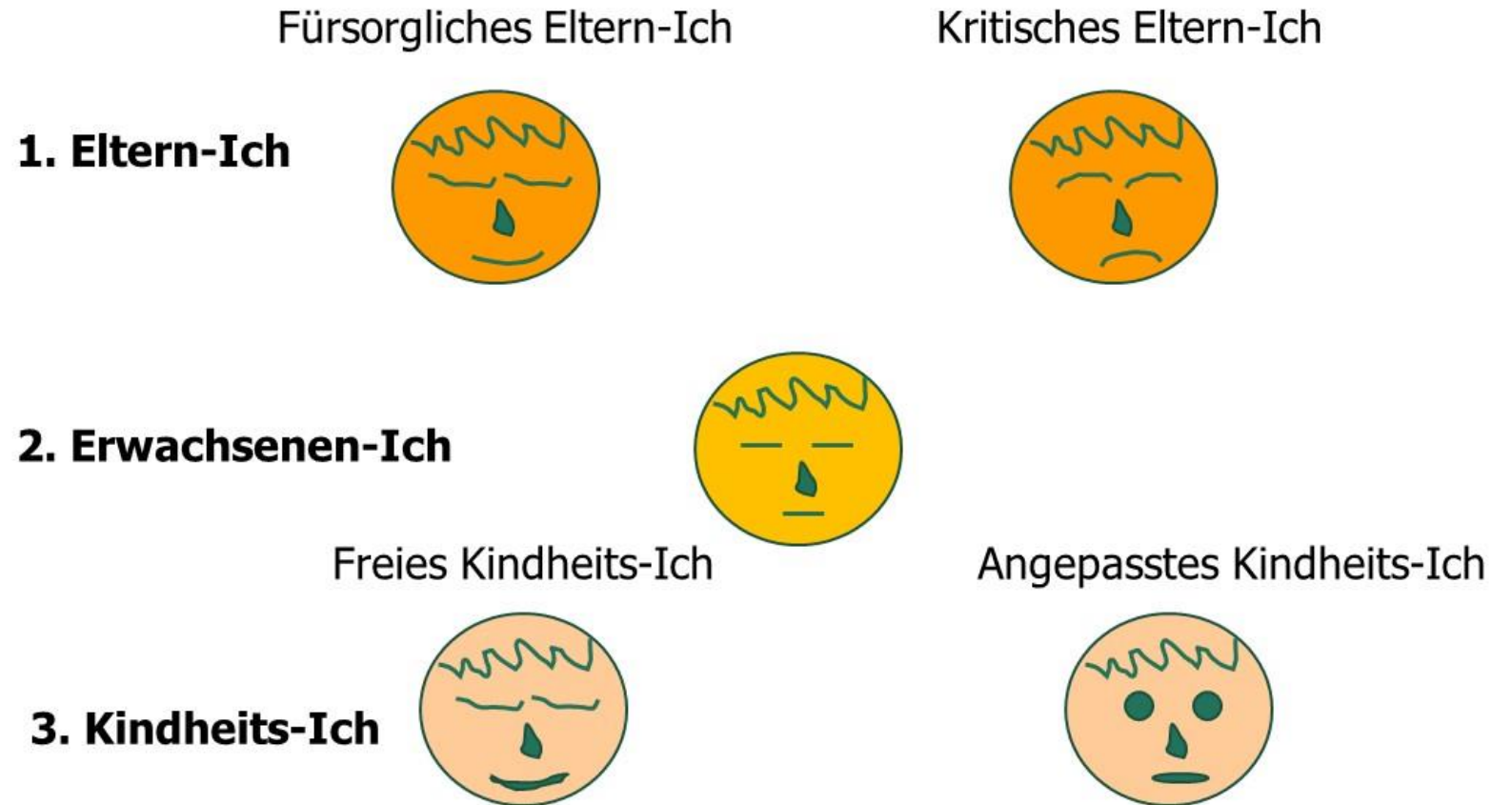
- Anwendung von Kommunikationsmodellen – **4-Ohren-Modell**
  - **Sachinformation** = worüber ich informiere (der **Inhalt** der Nachricht);
  - **Selbstkundgabe** = was ich damit über mich aussage (Absichten, Gefühle usw.)
  - **Beziehungshinweis** = was ich von der anderen Person halte und wie wir zueinander stehen
  - **Appell** = wozu ich den Gegenüber auffordern oder veranlassen möchte
- Eine Äußerung eines Sprechers (Sender) beinhaltet diese **vier Ebenen**, die der Empfänger mit „**vier Ohren**“ entschlüsseln muss



# 6.4 Kommunikation situationsgerecht einsetzen

## Situationsgerechte Kommunikation mit den Prozessbeteiligten

- **Transaktions-Analyse**  
(nach Berne)



# Transaktionsanalyse –Modell (nach Berne)

- Für das Verständnis der menschlichen Kommunikation dient die **Transaktionsanalyse**.
- Kommunikation wird **geprägt vom Bewusstsein**,  
- Bewusstsein ist jedoch keine Konstante.
- In Anlehnung an Sigmund Freud unterscheidet die Transaktionsanalyse **3 Bewusstseinssebenen**.
  - a.) Eltern-Ich
  - b.) Erwachsenen-Ich
  - c.) Kindheits-Ich

# 3 Instanzen der Transaktionsanalyse

- Eltern-Ich:

**Fürsorgliches Eltern-Ich unterstützt, tröstet:**

„Halb so schlimm, das bekommen wir hin.“

**Kritisches Eltern-Ich kritisiert:** „Termine sind dazu da, eingehalten zu werden.“



- Erwachsenen-Ich:

**Trifft sachliche Aussagen:** „Es ist 5 Uhr“; **schätzt Wahrscheinlichkeiten:** den Termin können wir halten.

**Erfragt Tatsachen:** „wann müssen wir Herrn Crisand vom Flughafen holen?“



# 3 Instanzen der Transaktionsanalyse

- Kindheits-Ich

- **Freies Kindheits-Ich** reagiert oder agiert mit **spontanen** Aussagen: „ganz toll wie Du die Sache hinbekommen hast.“
- **Angepasstes Kindheits-Ich passt sich** der Situation **an**: „Du hast Recht, da haben wir einen Fehler gemacht; Entschuldigung es kommt nicht wieder vor.“
- Lässt **Gefühlen freien Lauf** oder passt sich **Normen** an.



## 6.4 Kommunikation situationsgerecht einsetzen

### Kommunikationsprobleme bezogen auf **Sender**

Kommunikationsprobleme	Lösungsansätze
Mangelnde Sachlichkeit	Wahl neutraler Worte
Mangelnde Verständlichkeit	Einfachheit, Strukturiertheit, Visualisierung von Informationen, Redundanz, Offenlegung von Gesprächszielen
Imponier- und Fassadentechniken	Authentizität, Ich-Botschaften
Herabsetzung, Geringschätzung, Bevormundung, Gängelung	Verzicht auf Einsatz der Positionsmacht, Wertschätzung
Verdeckte, doppeldeutige Appelle, Manipulationstechniken	Vermeidung verdeckter, doppeldeutiger Appelle, Informationscharakter von Appellen

## 6.4 Kommunikation situationsgerecht einsetzen

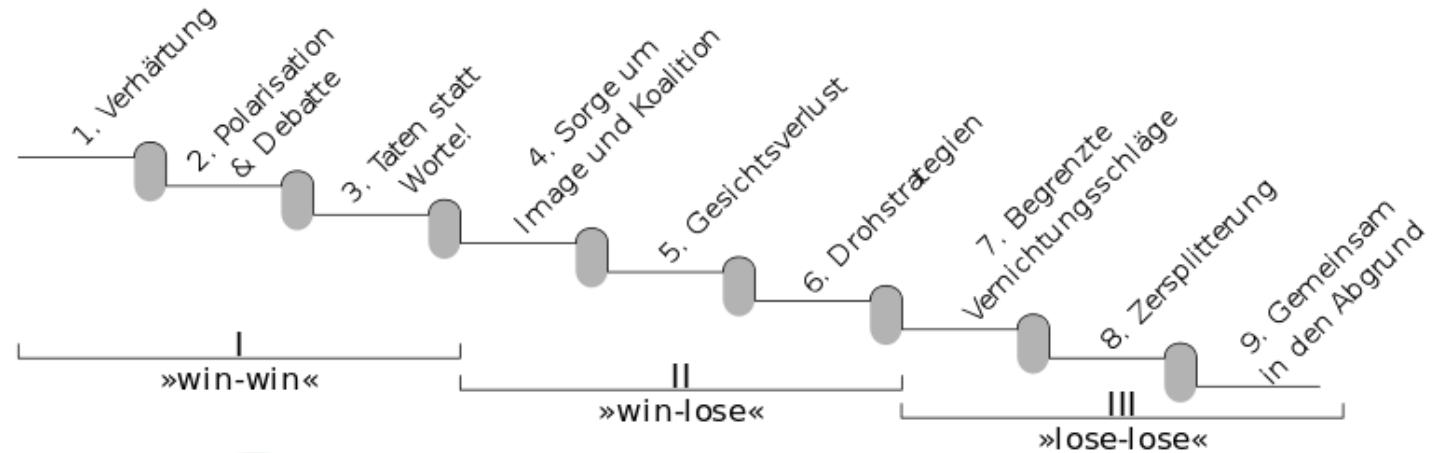
### Kommunikationsprobleme bezogen auf *Empfänger*

Kommunikationsprobleme	Lösungsansätze
Informationsselektion durch Wahrnehmungsmechanismen	Wahrnehmungsüberprüfung, Nachfragen, Empathie
Permanent einseitige Auswahl einer kommunikativen Ebene	Vierseitige Betrachtung von Informationen
Nichteinverständnis mit einer kommunikativen Ebene	Feedback
Mangelnde Bereitschaft zuzuhören	Aktives Zuhören
Du-Botschaften beim Feedback	Ich-Botschaften
Globale Abrechnung, Betonung negativer Aspekte beim Feedback	Wertschätzung, Trennung von Wahrnehmungen, Gedanken und Gefühlen



# 6.4 Kommunikation situationsgerecht einsetzen

## Situationsgerechte Kommunikation mit den Prozessbeteiligten



- Anwendung von **Deeskalationsstrategien** (nach Friedrich Glasl)



Kommunikation auch in der Fremdsprache

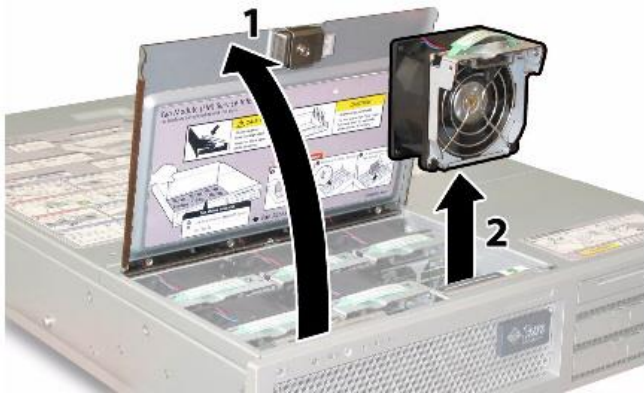
# Deeskalations- und Konfliktlösungsstrategie (nach Glasl)

## Strategiemodelle nach Eskalationsstufen

- Stufe 1 - 3 Moderation
- Stufe 3 - 5 Prozessbegleitung
- Stufe 4 - 6 Sozio-therapeutische Prozessbegleitung
- Stufe 5 - 7 Mediation
- Stufe 6 - 8 Schiedsverfahren/gerichtliches Verfahren
- Stufe 7 - 9 Machteingriff

## 6.4 Kommunikation situationsgerecht einsetzen

- Kommunikation auch in der **Fremdsprache**



Quelle: <https://docs.oracle.com>

Follow these steps to remove and replace an individual fan module. **Caution** The fans are hot-swappable and can be removed and replaced while the system is running. Do not hold the fan bay door open for more than 60 seconds at a time to avoid overheating the server. Remove and replace only one fan at a time.

1. If the server is in a rack, slide it far enough from the rack so that you can open the fan bay door. If you cannot safely view and access the component, remove the server from the rack.
2. Open the door to the fan bay and identify the defective fan module(s). Fan module LED lit: The fan module is faulty and should be replaced. Fan module LED off: The fan module is operating properly.

**Caution** When you open the fan bay door, be careful to hold it open with one hand so that it does not spring shut and injure your fingers. Do not hold the fan bay door open for more than 60 seconds while the server is running to avoid overheating.

3. While holding the fan bay door open, grasp the faulty fan module by its plastic strap and lift it straight up out of the fan bay.

Übung\_English Übersetzung

# 6.4 Kommunikation situationsgerecht einsetzen

## Kommunikation mit den Prozessbeteiligten

- **Gesprächstechniken** anwenden
  - Paraphrasieren
  - Spiegeln
  - Verbalisieren
  - Konfrontation
  - Aktives Zuhören
  - Überbrücken

# 6.4 Kommunikation situationsgerecht einsetzen

## Kommunikation mit den Prozessbeteiligten

- **Gesprächstechniken** anwenden - Aktives Zuhören
  - Es ist die Technik, um **Missverständnisse** zu vermeiden
  - Dem Gesprächspartner eine **wertschätzende Haltung** zeigen
  - Sich **aufeinander einlassen**
  - **Geduld** zeigen
  - **Empathisch** sein
  - **Kopfnicken, Augenkontakt**
  - Offene **Körperhaltung**
  - **Paraphrasieren** (Gesagtes in eigenen Worten wiederholen)
  - Aussagen **zusammenfassen**