



## **Lernfeld 6**

### **Kommunikation im Service Desk**



**Name:** .....

**Klasse:** .....





## Ausgangssituation:

Stefan Schmidt, Servicemitarbeiter des IT-Shop GmbH, bearbeitet einen aktuellen Incident Record in seinem Ticketsystem. Um das Problem zu lösen, ruft er beim Problemmelder persönlich an!

Das Gespräch hat sich wie folgt entwickelt:

**(Hinweis: HD= Helpdesk; TU= Tablet-User)**

**HD:** Hallo, ich bin Stefan Schmidt, der neue Help-Desk-Manager. Sie haben ein Problem mit Ihrem mobilen Gerät gemeldet.

**TU:** Ja, richtig. Mein Windows-Tablet zeigt ein Absturzverhalten bei einer bestimmten Benutzungsreihenfolge.

**HD:** Was klappt denn nicht. Beschreiben Sie konkret, was Sie machen!

**TU:** Ich melde mich am System an und gebe Benutzernamen und Passwort ein. Nach dem Login nehme ich die Tastatur ab. Dann lasse ich das Tablet in diesem Zustand stehen bis sich der Bildschirm abschaltet, also der Ruhemodus nach ca. 5 Minuten aktiviert wird. Dann drücke ich kurz auf die EIN-AUS-Taste am rechten oberen Bildschirmrand des Tablets bis sich das Gerät ausschaltet. Wenn ich jetzt die Taste wieder drücke, sollte sich das Gerät wieder aktivieren, die Anmeldemaske kommen und das Gerät wiederverwendet werden können. Bei mir bleibt aber der Bildschirm schwarz und das Gerät ist zunächst unbenutzbar!

**HD:** Können Sie das Gerät jetzt überhaupt nicht mehr verwenden?

**TU:** Zunächst nicht.

**HD leicht genervt:** Was meinen Sie mit zunächst nicht?

**TU:** Aus diesem Zustand kann man das Gerät bei mir nicht mehr aufwecken. Der Ein-Aus-Tastendruck ist funktionslos. Die Touch-Bedienung ist funktionslos. Die Laut-Leise-Tasten sind funktionslos, und manchmal kommt es zu einem Blue-Screen und Flackern. Es hilft nur ein sehr langes Drücken der EIN-AUS-Taste. Dann startet das Gerät aber komplett neu. D.h., dass die offenen Dokumente und die vorherige Anmeldung weg sind.

**HD:** Verstehe.

**HD denkt sich aber:** „Es liegt ein schwerwiegenderes Problem vor, das telefonisch nicht so leicht in den Griff zu bekommen ist“.

**HD:** Brauchen Sie das Gerät unbedingt?

**TU:** Die nächsten beiden Tage nicht unbedingt.

**HD:** Können Sie das Gerät bei uns in der Firma abliefern?

**TU:** Ja, ich bringe es heute Vormittag noch beim Helpdesk vorbei.

**HD:** Vielen Dank, lösen Sie bitte auch gleich ein Supportticket, damit der Vorfall richtig zugeordnet werden kann. Ich werde nach Eingang des Supporttickets sofort weitere Schritte zur Störungsbehebung veranlassen, da unter Umständen andere Geräte auch noch betroffen sind. Sobald ich Näheres weiß, werden Sie benachrichtigt.

**TU:** Vielen Dank.

**HD:** Bis bald.

## Aufgabe 1



- **Informieren** Sie sich über das 4-Ohrenmodell von Schulz von Thun mithilfe des Internets!

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

- **Beschreiben** Sie anhand der folgenden Aussage des Servicedesk-Mitarbeiters die Botschaften des 4-Ohren-Modells!

**Aussage:** „Was meinen Sie mit zunächst nicht?“



### Sachebene

Bitte erläutern Sie Ihre Aussage.

Kann das Gerät verwendet werden oder nicht?  
Inwieweit kann das Gerät verwendet werden?



### Beziehungsebene

HD zweifelt an der „Kompetenz“ des TU

- im Sinne von er „checkt“ nicht, wie man das Endgerät wieder „aufwecken“ kann
- „unfähiger“ Kunde
- TU kann das Problem nicht genau schildern bzw. versucht nicht sich „selbst“ zu helfen



### Selbstoffenbarung

Ich brauche möglichst genaue Angaben.



### Appellebene

Erklären Sie es mir bitte genauer.

## Aufgabe 2



Paul Watzlawick stellte 5 Grundregeln (pragmatische Axiome) auf, die die menschliche Kommunikation erklären und ihre Paradoxie zeigen!

- **Informieren** Sie sich über die fünf Axiome mithilfe des Internets!  
Link: <https://www.paulwatzlawick.de/axiome.html>
- **Ergänzen** Sie die letzten 3 Axiome nach Watzlawick und **wenden** Sie diese, auf das Gespräch an.

1. Man kann nicht nicht kommunizieren
2. Jede Kommunikation hat einen Inhalts- und einen Beziehungsaspekt
3. Kommunikation ist immer Ursache und Wirkung
4. Menschliche Kommunikation bedient sich analoger und digitaler Modalitäten
5. Zwischenmenschliche Kommunikation ist entweder Symmetrisch oder Komplementär

**Bezug zum Gespräch:**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

### Aufgabe 3

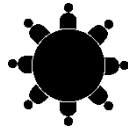


Häufig läuft ein Gespräch nicht sachlich ab. Es kann auch häufig vorkommen, dass sich der Kunde lautstark beschwert und im Ton vergreift.

- **Überlegen** Sie sich für diesen Fall zwei mögliche Deeskalationsstrategien.

- Aktives Zuhören
  - Ich-Botschaften
  - Ruhe bewahren
  - Sachlich bleiben
- 
- 

### Aufgabe 4: Teamarbeit



Erstellen Sie innerhalb ihrer Gruppe einen Gesprächsleitfaden mit mindestens 7 Regeln für die Durchführung eines seriösen und fachlichen Gespräches.

- Nichts essen oder trinken während des Gesprächs
- Auf deutliche und klare Aussprache achten (Aufrecht sitzen / lächeln)
- Höflich und freundlich bleiben
- Aktiv zuhören
- Emphatisch sein
- Interpretation vermeiden