4. Serviceanfragen entgegennehmen und bearbeiten

Montag, 12. Juni 2023

10:09

Donnerstag, 26. Januar 2023

14:56

https://wuerzburg.taskcards.app/#/board/b344979c-1f2e-4a3abb15-824901446ef3?token=91ea0d25-3091-490bb0c7-34171050e0af

ITSM Schulungsmaterial

LEVEL 4

Level 4: Sieh mal, eine weitere Datei. Welche Inhalte dort wohl enthalten sind?

Die Datei enthält einen Auszug einer E-Mail und eine Vorlage für ein Service Level Agreement. Aber das Service Level Agreement ist nicht ausgefüllt. Es sieht ganz danach aus als passen die Informationen der E-Mail zu der Vorlage des Service Level Agreement.

Von:	vertrieb@itsolutions.de
An:	itsm@itsoultions.de
Betreff	Protokoll: Service Level Agreement – KBS GmbH

Sehr geehrtes ITSM-Team,

diese Woche hatten wir ein Kundengespräch mit der KBS GmbH bzgl. eines neuen Vorhabens. Sie möchten ihre Produkte über einen Onlineshop anbieten. Hierfür erhalten sie unsere komplette Cloud-Lösung. Das heißt, sie nehmen alle Komponenten, von der Infrastruktur bis hin zur Software in Anspruch.

Nachfolgend findet ihr das Protokoll inkl. der relevanten Informationen. Bitte erstellt aus den Informationen das SLA, welches wir dem Kunden übermitteln.

Der Dienstleistungsbeginn wird auf den 01.01.2023 datiert. Bezüglich der Vertragslaufzeit und der Kündigung haben wir folgendes vereinbart:

- Es gilt unsere übliche Vertragslaufzeit von zwei Jahren.
- Der Vertrag verlängert sich automatisch um weitere 12 Monate, soweit nicht durch eine der Vertragsparteien innerhalb von drei Monaten, vor Ende der Vertragslaufzeit, schriftlich gekündigt wird.

Für den Betrieb des Onlineshops erwartet der Kunde eine Supportzeit von 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche an 365 Tagen im Jahr. Der Support soll sowohl per Hotline- als auch Remote-Support erfolgen.

Im Falle einer Störung greifen, je nach Störungsgrad (hoch, mittel, gering), einer von drei unterschiedlichen Service Level. Für die Service Level benötigen wir noch einen **Vorschlag** von euch:

- Beschreibung, wie stark die Funktion der Dienstleistung (Beschreibung des Störungsgrades) eingeschränkt ist.
- Einteilung der Reaktions- sowie der Wiederherstellungszeit in die drei Stufen.

Die Vertragsstrafe (Entgeltminderung des monatlichen Preises), wenn wir unsere Serviceleistung nicht einhalten, richtet sich ebenfalls nach den drei Service Level: 10% (hoch), 2% (normal), 0,5% (niedrig).

Preislich haben wir uns auf einen monatlichen Betrag in Höhe von 5 000,00 € geeinigt.

Die Hauptansprechpartner sind:

- Für die ITSolutions: Herr Seufert
- Für die KBS GmbH: Herr Wells

Vielen Dank und viele Grüße

Seufert

Service Level Agreement						
Das Service Level Agreement wird vereinbart zwischen der IT Solutions KG und, nachfolgend Kunde genannt.						
Vertragspartner	IT-Dienstleister: IT-Kunde:			Vertragsbeginn:		
Zweck und Ziel der Vereinbarung						
Vertragslaufzeit und Kündigungs- bedingungen						
Servicebeschrei- bung						
Supportzeit						
Ansprechpartner bei Störungen	Dienstleister:		Kunde:			
	Service Level I	Service	Level II	Service Level III		
Störungsgrad						
Reaktionszeit						
Wiederherstell- ungszeit						
Preis						
Vertragsstrafe bei Nichteinhalten des Service Level						

Service Level Agreement Service | SLA (Service Level Agreement) | Service Level | Zu liefernde Leistungen der Vertragspartner | IT-Dienstleister | Interessen IT-Kunde | Interessen IT-Dienstleister |

4.2 Die Bearbeitung von Serviceanfragen koordinieren

Montag, 12. Juni 2023 10:10

Oppenheimer Schule	BGP	Klasse	11. Klasse

4.2. Die Bearbeitung von Serviceanfragen koordinieren

Ticket ID	Titel	Status	Priority	Assigned	Creation
				to	Date
T-0023	Einrichten neuer Zahlungsarten	Open	Low	SBI	13.06.23
T-0024	Zahlungsart Kreditkarte ist nicht anklickbar	In Progress	High	HIN	02.06.23
T-0025	Anlegen neuer Produkte schlägt ständig fehl.	Solved	Medium	HIN	30.05.23
T-0030	Drop Down Menü ist umständlich.	Solved	Medium	STE	31.05.23
T-0031	Login ins System funktioniert nicht. Nutzer werden bei Passwortein-	In Progress	Urgent	SBI	20.06.23
	gabe gesperrt.	III i Togress	Orgent	ODI	20.00.23
T-0032	Bilder im onlineShop sind verpixelt	Open	High	STE	07.06.23

Die Service Anfragen der KOS GmbH werden neuerdings mittels eines zentralen Ticketsystem verwaltet. Nach den ersten Tests mit dem System sollen die wichtigsten Aspekte (Verteilung, Zuständigkeiten, Anfragearten und Problemlösung) in einem Meeting reflektiert werden und ggf. angepasst werden.

4.2.1 Die erste Anlaufstelle von Service Tickets

Montag, 12. Juni 2023 10:10

Oppenheimer Schule	BGP	Klasse 11.	ie

4.2.1. Anforderungen und Methoden zur Problemlösung

Probleme bei der IT sind vielfältig und zum Teil recht komplex. Problemlösungen sollten nicht unbedingt auf den kurzzeitigen Erfolg ausgerichtet sein, sondern auf einen ganzzeitlichen Ansatz beruhen. Dafür muss das Problem in all seinen Facetten betrachtet und tiefgreifend analysiert werden. Dies stellt hohe Anforderungen an das Personal.

Arbeitsauftrag

Methodenvorschlag: Think-Pare-Share



- Überlegen Sie sich zunächst allein, welche Anforderungen an Mitarbeiter im IT-Helpdesk gestellt werden.
- 2. Vergleichen Sie Ihre Ergebnisse mit denen Ihres Sitznachbarn.
- 3. Ordnen Sie Ihre gemeinsamen Ergebnisse den folgenden Kate-

Personliche Antorderungen	Fachliche Anforderungen

Oppenheimer Schule	BGP	Klasse	11. Klasse
			Kiusse

Methoden bei der Problemanalyse

Um Störungen und Probleme im IT-Bereich zu analysieren. Besonders gut geeignet sind bei wiederkehrenden Problemen Sammlungen aus Frequently-Asked-Questions (FAQ) anzulegen. So können Anwender schnell Hilfe bei üblichen Problemen bekommen und sich einlesen. Viele Unternehmen haben umfangreiche Wissensdatenbanken (Knowledge Base) mit Lösungen zu verschiedenen Kategorien.

Bei Problemen, die noch nicht bekannt sind, ist eine sorgsame Analyse und Aufbereitung notwendig. Hierfür stehen in der allgemeinen Literatur mehrere Methoden zur Verfügung.

Arbeitsauftrag

Methodenvorschlag: Gruppenarbeit mit Erstellung eines Handouts oder gewöhnliche Gruppenarbeit mit Präsentationsgruppen und Kon-



- a) Teilen Sie sich in Gruppen ein.
 b) Bearbeiten Sie in jeder Gruppe je eine Analysemethode
 a. 5-Warum-Methode (auch 5-Why-Methode)

 - b. DMAIC-Zyklus
 - c. Problemlösungsdiagramm (Ishikawa-Diagramm)

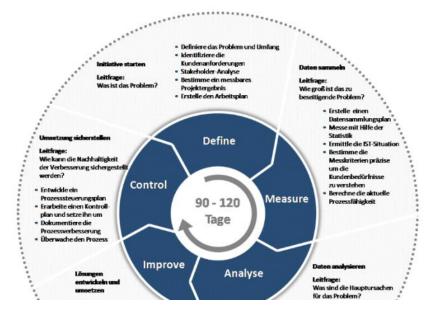
Erläutern Sie dabei die jeweilige Methode mit einem Beispiel.

c) Stellen Sie Ihre Ergebnisse der Klasse vor.

Literaturhinweise

5-Why-Methode	5-why (5w) Methode - deutsch - An-
	dreas Diehl (#DNO) (digitaleneuord-
	nung.de)
DMAIC	SixSigmaInfo: Standard: DMAIC-Zyklus
	(Managementmethoden)
Problemlösungsdiagramm (Ishikawa-Di-	Das Ishikawa-Diagramm am Beispiel er-
agramm)	klärt Projekte leicht gemacht (projekte-
	leicht-gemacht.de)

DMAIC



BGP Page 7

5-Why-Methode	5-why (5w) Methode - deutsch - Andreas Diehl (#DNO) (digitaleneuordnung.de)
DMAIC	SixSigmaInfo: Standard: DMAIC-Zyklus (Managementmethoden)
Problemlösungsdiagramm (Ishikawa-Diagramm)	Das Ishikawa-Diagramm am Beispiel erklärt Projekte leicht gemacht (projekte-leicht-gemacht.de)



5 Why



Montag, 12. Juni 2023

10:10



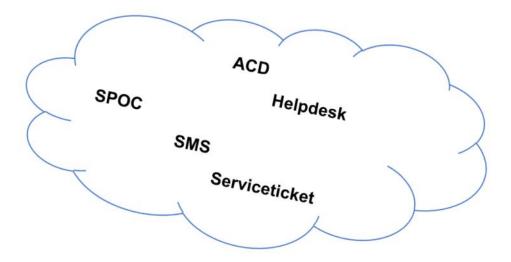
4.2.2. Die erste Anlaufstelle bei Service Ticket:



Service Tickets sind allgemeine Service Anfragen, die einen Serviceauftrag auslösen und alle notwendigen Informationen und Daten im Verlauf für die Bearbeitung und abschließende Kontrolle enthält.

Serviceticket

Diese Treffen an einem zentralen Punkt der Organisation ein und werden zentral oder dezentral verwaltet.



→ Möglichkeiten für die erste Kontaktaufnahme

Automatic Call	
Distribution (ACD)	
Helpdesk / Ser-	
vicedesk	
Single Point of	
Contact (Spec)	

4.2.3 Unterscheidung von Service Kategorien

Montag, 12. Juni 2023 10:1

Oppenheimer Schule	BGP	Klasse	11. Klasse

4.2.3. Anfragen einordnen



Handlungsauftrag:

Die bisherige Ticketkategorisierung soll auf Sinnhaftigkeit geprüft werden und wenn nötig angepasst werden.

1. Prüfen Sie die Einordnung der Tickets und notieren Sie mögliche Anpassungen.

Titel	Status	Priority	Assigned	Creation
			to	Date
Einrichten neuer Zahlungsarten	Open	Low	SBI	13.06.23
Zahlungsart Kreditkarte ist nicht anklickbar	In Progress	High	HIN	02.06.23
Anlegen neuer Produkte schlägt ständig fehl.	Solved	Medium	HIN	30.05.23
Drop Down Menü ist umständlich.	Solved	Medium	STE	31.05.23
Login ins System funktioniert nicht. Nutzer werden bei Passwortein-	Solved	Urgent	SBI	01.06.23
gabe gesperrt.	00,100	Orgoni	051	01.00.20
Bilder im onlineShop sind verpixelt	Open	High	STE	07.06.23
Schon wieder Login Probleme: Login ins System funktioniert nicht.	Open	Urgent	SRI	20.06.23
Nutzer werden bei Passworteingabe gesperrt.	Ореп	orgent	ODI	20.00.23
	Einrichten neuer Zahlungsarten Zahlungsart Kreditkarte ist nicht anklickbar Anlegen neuer Produkte schlägt ständig fehl. Drop Down Menü ist umständlich. Login ins System funktioniert nicht. Nutzer werden bei Passworteingabe gesperrt. Bilder im onlineShop sind verpixelt Schon wieder Login Probleme: Login ins System funktioniert nicht.	Einrichten neuer Zahlungsarten Open Zahlungsart Kreditkarte ist nicht anklickbar In Progress Anlegen neuer Produkte schlägt ständig fehl. Solved Drop Down Menü ist umständlich. Solved Login ins System funktioniert nicht. Nutzer werden bei Passworteingabe gesperrt. Bilder im onlineShop sind verpixelt Open Schon wieder Login Probleme: Login ins System funktioniert nicht.	Einrichten neuer Zahlungsarten Open Low Zahlungsart Kreditkarte ist nicht anklickbar In Progress High Anlegen neuer Produkte schlägt ständig fehl. Solved Medium Drop Down Menü ist umständlich. Solved Medium Login ins System funktioniert nicht. Nutzer werden bei Passworteingabe gesperrt. Bilder im onlineShop sind verpixelt Open High Schon wieder Login Probleme: Login ins System funktioniert nicht. Open Urgent	Einrichten neuer Zahlungsarten Open Low SBI Zahlungsart Kreditkarte ist nicht anklickbar In Progress High HIN Anlegen neuer Produkte schlägt ständig fehl. Solved Medium HIN Drop Down Menü ist umständlich. Solved Medium STE Login ins System funktioniert nicht. Nutzer werden bei Passworteingabe gesperrt. Bilder im onlineShop sind verpixelt Open High STE Schon wieder Login Probleme: Login ins System funktioniert nicht. Open Urgent SBI

Service Request

RFC

Incident

Problem!



Ticket ID	Titel	Status	Priority	Assigned to	Creation Date
T-0023	Einrichten neuer Zahlungsarten	Open	Low	SBI	13.06.23
T-0024	Zahlungsart Kreditkarte ist nicht anklickbar	In Progress	High	HIN	02.06.23
T-0025	Anlegen neuer Produkte ständig fehl.	Solved	Medium	HIN	30.05.23
T-0030	Drop Down Menü ist umständlich.	Solved	Low	STE	31.05.23
T-0031	Login ins System funktioniert nicht. Nutzer werden bei Passworteingabe gesperrt.	Solved	Urgent	SBI	01.06.23
T-0032	Bilder im Online Shop sind verpixelt	Open	High	STE	07.06.23
T-0034	Schon wieder Login Probleme: Login ins System funktioniert nicht. Nutzer werden bei Passworteingabe gesperrt.	Open	Urgent	SBI	20.06.23

⇒ Anpassungen

Ticketnummer	Anpassung	

4.2.4 Unterscheidung der Service Kategorien

Montag, 12. Juni 2023 10:1

Oppenheimer Schule	BGP	Klasse	11. Klasse

4.2.4. Unterscheidung der Service Kategorien

Handlungsauftrag:

Da der Kunde dazu neigt, alle Tickets mit der Priorität high oder urgent einzureichen, möchte die KOS GmbH dem Kunden eine Übersicht der Ticketkategorien zu Verfügung stellen.

Service Request	RFC – Request for Change	Incident	Problem

Sonderfall Workaround:

Kommt bei Incidents zum Einsatz, um den Service bis zur Fehlerbehebung wieder in Betrieb nehmen zu können.

Oppenheimer Schule	BGP	Klasse	11. Klasse

4.2.5. Wer ist verantwortlich?



\triangle	
~	

First Level	Second Level	Third Level
Zuständig:	Zuständig:	Zuständig:
Beschreibung:	Beschreibung:	Beschreibung:
	⇒ Problem Management / Incident Manag	ement / Change Management

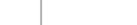
4.2.6 Change Management

Donnerstag, 6. Juli 2023 12:34

Oppenheimer Schule	BGP	Klasse	11. Klasse

4.2.6. Change Management

Ticket ID	Titel	Status	Priority	Assigned to	Creation Date
RFC-011	Die aktuellen Kundenbestellungen werden nicht in die Datenbank übernommen.	Open	High	Nn	13.06.23
RFC-012	Navigation zu den Artikeln im Shop ist für Nutzer zu umständlich.	Open	high	Nn	02.06.23
RFC-013	Bei mehr als 30 Logins gleichzeitig durch Kunden stürzt der Shop ab.	Open	High	Nn	30.05.23
RFC-014	Layout vom Webshop anpassen.	Open	high	nn	31.05.23



BGP

Klasse

11. Klasse



⇒ Change Management

Klara Oppenheimer Schule

Das Change Management kümmert sich um die Genehmigung und Planung anstehender Änderungen im IT-System.

Die Planung und Genehmigung eines Changes erfolgt mittels eines Request for Change (RFS).

⇒ Unterschied Service Request und Change Request

- ✓ Downtime nötig?
- ✓ Kann der Change rückgängig gemacht werden?✓ Wirkt sich der Change auf kritische Geschäftsprozesse aus?





Nlara Oppenheimer Schule	BGP	Klasse	11. Klasse

Einordnung eines Change Reguests

Dringlichkeit und Auswirkungen eines RFC	Beeinträchtigung der Prozesse / Services	Change Arten
Low: Unbedeutend, aber wünschenswert	Effect Low: Geringe Auswirkungen auf die IT-	Standard Change: geringes Risiko, vorab au-
	Dienstleistung, kaum Aufwand.	torisierte Änderungen, wiederholen sich häufig
Hier können wir den Service Request als sol-		folgen einem dokumentierten genehmigten Pro-
chen belassen		zess. Muss nicht immer wieder durch den Ap-
		provel Prozess
		Bsp:
		Betrifft Service Requests
Mediate: Notwendig, aber nicht dringend	Effect Middle: Mittlere Auswirkungen, erhöhter	Normaler Change: mittleres Risiko, mittlere
	Aufwand.	Dringlichkeit, mittlere Komplexität
Erstellen eines RFC		
		Performance Verbesserungen
High: Unverzügliches Handeln notwendig	Effect High: Hohe Auswirkungen, sehr hoher	Notfall Change: Hohe Dringlichkeit, kurzfristige
Erstellen eines RFC	Aufwand.	Lösung.
	-	Incident lösen, Server Ausfall beheben, Sicher-
Immediate: Sofortiges Handeln notwendig		heitsrisiken beheben
Erstellen eines RFC		

4.2.7 Key Performance Indicator

Donnerstag, 6. Juli 2023 12:3

Oppenheimer Schule	BGP	Klasse	11. Klasse	
-----------------------	-----	--------	------------	--

4.2.7. Key Performance Indicator

Offene vs. Gelöste Tickets:

Formel

Mean Time To Repair:

Beschreibung	Formel
(Wie schnell wird auf Ausfälle reagiert?)	
Wird in der Regel in Stunden angegeben	
und bezieht sich auf einen konkreten Zeit-	
raum (z.B. Monat oder Quartal).	

Mean Time Between Failures:

Beschreibung	Formel
(Wie lange ist die mittlere Betriebszeit zwi-	
schen zwei Ausfällen?)	

schen zwei Ausfällen?)		
Wird meist in Stunden oder Jah	ren ange-	
geben und bezieht sich auf eine	n konkre-	
ten Zeitraum.		

IT-Kapitalredite (ROI):

Beschreibung	Formel
(Wie hoch ist das Return of Investment?)	
Gibt das Verhältnis von erwirtschaftetem	
Gewinn zum eingesetzten Kapital wieder.	

Verfügbarkeit:

Beschreibung	Formel
(Wie wahrscheinlich ist es, dass das Sys-	
tem wie vorgesehen funktioniert?)	
Acceptable with the control of the c	

Übung: Berechnen und bewerten Sie mithilfe der nachfolgenden Daten für den Januar:

- a) die MTTR für die einzelnen Bereiche und insgesamt für den Monat
- b) den ROI
- c) die Kennzahl für Tickets (geschlossene vs. Offene) für die einzelnen Mitarbeiter und das Unternehmen gesamt
- d) die Kundenzufriedenheit (Durchschnitt) anhand der Rezessionen, die für das Unter-

das Unternehmen gesamt

d) die Kundenzufriedenheit (Durchschnitt) anhand der Rezessionen, die für das Unternehmen im Internet vorliegen.

INFO: Ergebnisse sind kaufmännisch auf zwei Nachkommastellen zu runden.

a) Monatliche Wiederherstellungen – Monat Januar 2023

Betrifft	Datum	Ausfallzeit in Stunden
		hh:mm
Content-Management-	04.01.23	07:20
System	13.01.23	08:35
	18.01.23	10:15
	22.01.23	07:50
Domain Name Service	10.01.23	29:10
	26.01.23	24:20
Hardware Probleme	03.01.23	01:15
	11.01.23	04:20
	13.01.23	01:45
	24.01.23	03:30
	25.01.23	02:10
Host Provider	14.01.23	10:05
	17.01.23	08:40
	22.01.23	09:45

22.01.23	09:45

⇒ Berechnen Sie für alle Bereiche die Wiederherstellung

CMS	
DNS	
HW	
HP	

Oppenheimer Schule	BGP	Klasse 11. Klasse

b) Geschäftszahlen für Januar:

Eingesetztes Kapital: 1.600.000,00€ Erwirtschafteter Umsatz: 3.577.500,00€

Erwirtschafteter Umsatz: 3.577.500,00€ Summe der Aufwendungen: 3.352.000,00€

ROI	
Gewinn	

c) Offene Tickets

Mitarbeiter:in	Anzahl geschlossener	Anzahl offener Ti-	Offene Tickets in

c) Offene Tickets

Mitarbeiter:in	Anzahl geschlossener Tickets	Anzahl offener Ti- ckets	Offene Tickets in %
Peter	36	47	
Kate	42	11	
Roland	39	13	
Marvin	51	4	
Gesamt			

Oppenheimer Schule	BGP	Klasse	11. Klasse
-----------------------	-----	--------	------------

d) Rezensionen der Kunden im Januar für den Helpdesk (vereinfacht)

Name (Anonymisiert)	Datum	Bewertung
H.A.	03.01.23	***
I.B.	03.01.23	***
L.A.	05.01.23	****
M.S.	10.01.23	***
CK	10 01 23	***

		l I
M.S.	10.01.23	****
C.K.	10.01.23	****
M.B.	11.01.23	*
S.T.	13.01.23	****
L.R.	17.01.23	****
N.M.	19.01.23	***
A.O.	19.01.23	**
P.R.	20.01.23	***
L.W.	25.01.23	****
R.K.	27.01.23	****
J.W.	31.01.23	***

Berechnung:						

4.3 Kommunikation mit Kunden

Donnerstag, 6. Juli 2023

12:37

4.3.1 Kommunikationsarten

Donnerstag, 6. Juli 2023 12:37

Oppenheimer Schule	BGP	Klasse	11. Klasse
-----------------------	-----	--------	------------

4.3. Kommunikation mit Kunden

4.3.1. Kommunikationsart

Kommunikationsart	Beschreibung
Synchrone Kommunikation	Gegenseitig zeitlich abgestimmte Kommunikation,
	z.B. beim Chatten oder einer Diskussion mit Redezeit
	und genauer Redeliste, Face-To-Face
Asynchrone Kommunikation	Zeitlich versetzte Kommunikation, nicht abgestimmte
	Kommunikation, z.B. in der Briefkommunikation, bei
	E-Mail, Newsgroup usw.
Verbale Kommunikation	Kommunikation in einer angemessenen, verständli-
	chen Sprache
Nonverbale Kommunikation	Kommunikation mit Mimik, Gestik, Körperhaltung,
	Sprachausdruck, Stimmlage
Hyperkommunikation	Gemeinsame Arbeit an einem Text, wobei jeder Be-
	teiligte Veränderungen vornehmen kann, z.B: bei Wi-
	kipedia
Metakommunikation	Darüber sprechen, wie miteinander kommuniziert
	wird.

4.3.2 Arbeitsprinzipien im Unternehmen

Donnerstag, 6. Juli 2023 12:40

BGP Klasse

4.3.2. Arbeitsprinzipien im Unternehmen

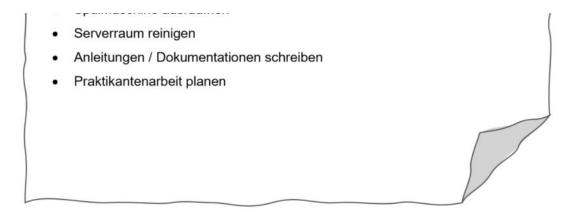


Handlungsauftrag:

Ihr Kollege klagt immer wieder über seine Arbeitslast und dass er seine Themen über den Tag verteilt, nicht schafft zu erledigen, weil immer wieder andere Themen auftauchen. Weiterhin erzählt er Ihnen, dass er sich bereits eine To-Do Liste angelegt hat und bittet Sie um Rat.

To Do Liste:

- Projektfertigstellung in einem Tag
- Kundenbeschwerde bearbeiten
- Toner tauschen
- Systemstillstand
- Router fällt aus
- · Firewall fällt aus
- · Luftentfeuchter leeren
- Pakete aus dem Wareneingang holen
- Für die Abschlussprüfung lernen
- Arbeitszeiten erfassen
- Alte Service Requests abarbeiten
- Projektplan erstellen
- Kaffeemaschine reinigen
- Leistungsziele für Beurteilung definieren
- Kaffee kochen
- Spülmaschine ausräumen
- Serverraum reinigen
- Anleitungen / Dokumentationen schreiben



	BGP	Klasse

Eisenhower Prinzip

Bei einem Großteil unserer Arbeit orientieren wir uns nicht an der Wichtigkeit einer Aufgabe, sondern an unseren Vorlieben, am Druck anderer und an vielen Zufällen. Für den Erfolg ist es aber entscheidend, dass wir uns tatsächlich um das Wichtigste zuerst kümmern. Um so vorzugehen, müssen wir bewusst Zeitmanagement betreiben.

⇒ Vier Kategorien des Eisenhower-Prinzip

Eisenhower Prinzip = Aufgaben werden je nach Wichtigkeit in vier Kategorien unterteilt.



BGP Page 28



in Zeitplanung aufnehmen

Keine besondere Bedeutung der Aufgabe

Nicht so dringend, darf allerdings nicht vergessen werden.

Kommunikationsmodelle

Donnerstag, 6. Juli 2023 12:42

BGP Klasse

4.3.3. Kommunikationsmodelle

> Vier Seiten Modell & Sender-Empfänger



Sachinhalt

Worüber informiere ich?

SENDER → Selbstoffenbarung

Was gebe ich von mir kund (Absichten, Gefühle usw.)?

Vier-Seiten-Modell nach Schulz von Thun

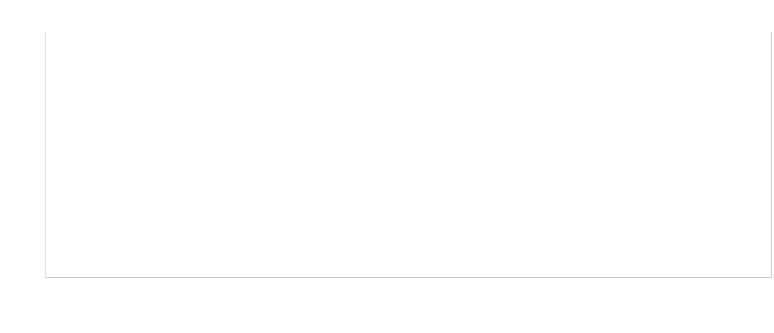
Appell → EMPFÄNGER

Wozu möchte ich den Empfänger veranlassen?

Beziehung

Was halte ich vom Empfänger und wie stehen wir zueinander?

Ebene	Beginn des Projekts	Umgang mit Störungen	Motivation
Beziehungsebene	Positive Atmo- sphäre schaffen	Meinungen und Vorschläge ent- personalisieren	Selbstwertgefühl der Mitglieder erhöhen
Sachebene	Ziele und Ablauf bekanntgeben	Für gleichen Informationsstand der Teilnehmer sorgen, Gruppe bei der Lösung von Störungen einbeziehen	Erstrebenswerte Ziele festlegen, alle Teilneh- mer gleich informieren
Geschäftsordnung	Spielregeln ver- einbaren	Auf Vereinbarungen hinweisen	Bedeutung von Regeln herausstellen



4.3.4 Konfliktsituationen bewältigen / Deeskalationsstrategien

Donnerstag, 6. Juli 2023 12:42

BGP	Klasse

4.3.4. Konfliktsituationen bewältigen / Deeskalationsstrategie

	Diskussionst	ypen
Тур	Beschreibung	Verhaltung gegenüber diesem Typ
Der Streitsüchtige	Aggressive Art, gefällt sich im	Sachlich und ruhig bleiben, Seitenge-
	destruktiven Kritisieren	spräche vermeiden, zu einem konstrukti-
		ven Beitrag ermuntern.
Die Positive	Sanftmütig, selbstsicher, geht	In die Diskussion einbeziehen, insbeson-
	zügig und direkt auf das Ziel	dere bei strittigen Punkten zur Stellung-
	zu	nahme auffordern
Der Allwissende	Weiß alles besser, unter-	Nie direkt auf seine Rede eingehen (weiß
	bricht häufig mit Einwänden	sowieso alles besser), sondern nur mit
	oder Behauptungen	geschlossenen Fragen auffordern
Die Redselige	Redet um des Redens willen	Taktvoll unterbrechen, Redezeit verein-
		baren, geschlossene Fragen stellen
Der Träge	Uninteressiert, wortkarg, ge-	Direkt nach seiner Meinung fragen oder
	langweilt	ihm Erfolgserlebnisse geben.
Die Ablehnende	Weist alles zurück, über-	Geduld haben, sie von ihren Erfahrungen
	nimmt die Opposition und will	berichten lassen, ihre Erfahrungen und
	sich nicht integrieren	Erkenntnisse einbeziehen.
Der Schüchterne	Enthält sich der Meinung und	Durch Erfolgserlebnisse sein Selbstbe-
	schweigt lieber	wusstsein stärken, Beiträge und Na-
		mensnennung einfließen lassen.
Die Erhabene	Eingebildet, überheblich, do-	"Ja-aber"-Technik anwenden, geschlos-
	minierend, empfindlich bei	sene Fragen stellen.
	Kritik	
Der Schlaue	Wartet darauf, der Projektlei-	Ruhig und sachlich bleiben, jedoch mit-
	ter oder Mitglieder aus dem	teilen, dass dieses Verhaltung Grenzen
	Hinterhalt hereinzulegen	hat, seine Fragen auch an andere Mit-
	100	glieder weitergeben.
		glieder weitergeben.

