

Einsendeaufgaben zu GMA09

Name: Nguyen	Vorname: Yen	Ihr Fernlehrer:
Postleitzahl und Ort: 81541 München	Straße: Balanstr. 68	
Studien-Nr.: 750060127	Lehrgangs-Nr.: 2880	Note:
Einsendeaufgabe: GMA09-XX	Auflage: 2	

Füllen Sie das Adressfeld (*die nicht hinterlegten Felder*) bitte sorgfältig aus.

Nr.	Aufgaben/Lösung	Punkte
1.	<p>Beschreiben Sie die drei Säulen der wirksamen Kommunikation und geben Sie für jede dieser Säulen ein Beispiel aus Ihrer beruflichen Praxis.</p> <div data-bbox="418 1034 1125 1462" data-label="Diagram"> <p>The diagram consists of a light blue rectangular box at the top with the title 'Die drei Säulen der wirksamen Kommunikation'. Below this box are three vertical blue bars of equal height, each representing a pillar. The first bar on the left is labeled 'Kooperation', the middle bar is labeled 'Gemeinsame Problemlösung', and the third bar on the right is labeled 'Vereinbarungen und Entscheidungen'. All text in the diagram is in black.</p> </div> <p>Die wirksame Kommunikation zwischen Menschen beruht auf drei Säulen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - auf der gegenseitigen Unterstützung (Kooperation) beim Erreichen gemeinsamer Ziele. - auf dem Zusammenfassen der individuellen Kräfte und Fähigkeiten zu gemeinsamen Erkenntnissen und Problemlösungen. - auf dem Verbinden getrennter Standpunkte und Interessen zu gemeinsamen Vereinbarungen und Entscheidungen. <p>Jede dieser drei Säulen hat ihre eigenen Gesetze, Prozeduren, Anforderungen und Vorgehensweisen. Sie zu verwechseln ist eine der Hauptursachen für Störungen im sozialen Prozess der Zusammenarbeit. Sie unterscheiden und ihren jeweiligen Prinzipien entsprechend handeln zu lernen ist die wichtigste Grundlage für wirksame Kommunikation.</p> <p>Beispiel für Kooperation (gegenseitige Unterstützung):</p>	

	<p>Ein Mitarbeiter bemerkt, dass er mit den ihm übertragenden Aufgaben überfordert ist und bittet seine Kollegen um Hilfe. Seine Kollegen sind froh darüber, dass er sich mit seinem Problem an die Gruppe gewendet hat und verschaffen sich einen Überblick über seine Aufgaben.</p> <p>Beispiel für gemeinsame Problemlösung: Nachdem sich alle einen Überblick verschafft haben und sicher gestellt wurde, dass jeder verstanden hat warum es zu dem Problem (zu viele Aufgaben für eine Person) gekommen ist, werden mögliche Lösungen gesucht. Lösungen wären hierbei, dass der Mitarbeiter mehr Zeit für die Erfüllung der Aufgaben bekommt oder einen teil der Aufgaben auf die Gruppe aufgeteilt wird. Aufgrund des baldigen Abgabetermins ist es nicht möglich mehr Zeit zur Verfügung zu stellen. Zum Glück stellt sich heraus, dass einige Gruppenmitglieder noch etwas zusätzliche Arbeit übernehmen können und bieten ihre Hilfe an. Somit wird ein Teil der Aufgaben auf diese Mitarbeiter neu aufgeteilt.</p> <p>Beispiel für Vereinbarungen und Entscheidungen: Jetzt wo die Aufgaben angepasst wurden, wird sichergestellt, dass jeder Mitarbeiter weiß welche Aufgaben er zu erledigen hat und ob er mit der neuen Situation zurecht kommt.</p>	
2.	<p>Beschreiben Sie die grundlegende Gesprächsphase Einleitung, Small Talk, Warming-up. Geben Sie jeweils ein Beispiel für eine gelungene bzw. eine misslungene Gesprächseinleitung.</p> <p>Der Beginn eines Gesprächs entscheidet in der Regel bereits über Erfolg oder Misserfolg.</p> <p>In dieser Phase geht es noch nicht um den eigentlichen Gesprächsinhalt. Um dorthin vorzudringen, braucht es einen freundlich-lockeren Gesprächseinstieg. Es geht dabei darum, eine angenehme, wertschätzende Gesprächsatmosphäre zu schaffen. So ein Smalltalk zu Beginn des Gesprächs kann durchaus einige Minuten dauern, man kann über allgemeine Themen, Fragen an den Mitarbeiter oder Äußerungen zum eigenen Befinden in das Gespräch einsteigen.</p> <p>Ein gelungener Einstieg wäre, wenn man zuerst über angenehme Dinge redet, z. B: auch über das letzte Wochenende, Freizeit, Hobbys, das Wetter.</p> <p>Ein misslungener Einstieg wäre, wenn man sofort mit der negativen Kritik anfängt. Der Gesprächspartner könnte sich angegriffen fühlen und gleich in eine Abwehrhaltung übergehen, die nicht gerade zu konstruktiven Ergebnissen führt.</p>	
3.	<p>Beschreiben Sie ein Mitarbeitergespräch, das mindestens zwei der Elemente Zielvereinbarung, Beurteilung, Personalentwicklung bzw. Zusammenarbeit im Betrieb enthält, anhand eines (möglichst) selbst erlebten Beispiels. Bewerten Sie es anhand des dargestellten motivierenden typischen Ablaufs.</p> <p>Im Mitarbeitergespräch wurden die Ziele genau definiert und die möglichen Maßnahmen besprochen um diese Ziele zu erreichen. Es wurde festgelegt welche Unterstützung der Mitarbeiter benötigt und erhält und welche Rahmenbedingungen erfüllt sein müssen.</p> <p>Der Personalchef musste sich gründlich auf das Gespräch vorbereiten, alle Informationen, die den Mitarbeiter betrafen mussten korrekt sein. Die Wünsche und Ziele des Mitarbeiters wurden mit denen des Personalchefs abgestimmt, um somit die beste Entwicklung des Mitarbeiters zu erreichen. Der Mitarbeiter freute sich, dass er an seiner</p>	

	Entwicklung selbst mitbestimmen und -planen konnte.	
4.	<p>Sie bereiten sich auf ein klassisches Kritikgespräch vor. Wählen Sie ein Beispiel für ein zu kritisierendes Verhalten eines Mitarbeiters. Beschreiben Sie die Fragen, die Sie sich in der Vorbereitungsarbeit stellen, und geben Sie Antworten anhand des von Ihnen gewählten Beispiels.</p> <p>Mögliche Kritikpunkte könnten sein, dass der MitarbeiterA</p> <ul style="list-style-type: none"> Asich in Kundengesprächen negativ verhält. Aregelmäßig zu spät zur Arbeit kommt. Abei Meetings nur "dumme Kommentare" abgibt oder ganz fernbleibt. <p>Wichtig ist, das man sich auf ein Kritikgespräch gut vorbereitet und auch mit Fingerspitzengefühl an die Sache herangeht.</p> <p>Zuerst sollte man sicherstellen, dass das Kritikgespräch ohne Störungen vonstatten geht, z. B. Rufumleitung vom Telefon, Bürotür schließen und Schild mit "Bitte nicht Stören" anbringen.</p> <p>Je nach zu erwartenden Umfang des Gesprächs, kann man Getränke bereitstellen, die man dem Gesprächspartner dann anbieten kann.</p> <p>Es sollte ein Zeitrahmen für das Kritikgespräch festgelegt werden, welchen man dem Gesprächspartner dann auch mitteilt, damit er sich besser auf das Gespräch einstellen kann.</p> <p>Bei der Eröffnung des Kritikgesprächs sollte man auf eine freundliche Begrüßung nicht verzichten, das lockert nämlich die Atmosphäre auf.</p> <p>Danach sollte man gleich zum Thema kommen. Ein Smalltalk könnte den Mitarbeiter in dieser Situation eher verunsichern, als das es hilft.</p> <p>Das Problem muss direkt angesprochen werden und sollte nicht in verallgemeinernden Sätzen wie "Ihre Kollegen meinen, dass sie immer zu spät zur Arbeit erscheinen." geraten, sondern eher "Ich habe bemerkt, dass sie in den letzten Monaten regelmäßig eine halbe Stunde zu spät kommen."</p> <p>Nachdem dann das Problem geklärt ist, muss nach einer gemeinsamen Lösung gesucht werden. Die Lösung sollte gemeinsam erarbeitet werden.</p> <p>Zum Abschluss wird ein neuer Termin festgelegt, damit der Gesprächspartner merkt, dass es wichtig ist, dass er sein Fehlverhalten ändern muss. In dem neuen Gespräch kann man dann über das geänderte Verhalten sprechen.</p> <p>Das Kritikgespräch wird schriftlich festgehalten, denn sollte der Mitarbeiter sein Verhalten nicht ändern, dient es als Grundlage für eine Abmahnung.</p>	