**KOMMUNIKATIONSTECHNIK – AKTIVES ZUHÖREN**

**Formulieren Sie für die Beispiele jeweils eine Paraphrasierung und eine Umformung nachfolgendem Muster:**

*Beispiel:*

*Sender: „Ich habe das Gefühl, ich bin hier unerwünscht! Keiner geht auf mich ein...“*

A) **Paraphrasierung**:

*“Du hast also den Eindruck, hier überflüssig zu sein?“*

B) **Umformung**:

*„Scheint es dir als ob die anderen dich nicht dabeihaben wollen und das verletzt dich?“*

I. „Ich kann mir nicht vorstellen, wie ich die Termine einhalten soll! Jetzt muss ich auch noch den Kunden beruhigen, das Lastenheft überprüfen und das Team bei Laune halten ...“

II. „Ausgerechnet vor dem Praktikanten macht die Chefin mir Vorhaltungen! Das ist doch unprofessionell. Was soll der Praktikant von mir denken? ...“

III. „Bis Ende Juli soll ich nun in der Abteilung Vertrieb eingesetzt werden, wie soll ich denn dann die Inhalte zum Thema Python umsetzen lernen?“

**Paraphrasierung**:

* Ich kann mir nicht vorstellen, wie ich die Termine einhalten soll! Jetzt muss ich auch noch den Kunden beruhigen, das Lastenheft überprüfen und das Team bei Laune halten ...
* Dass mir meine Chefin mir Vorhaltungen macht vor dem Praktikanten ist doch unprofessionell. Was soll der Praktikant von mir denken?
* Ich soll nun bis Ende Juli in der Vertriebsabteilung arbeiten, aber wie soll ich dann die Inhalte zu Python lernen?

**Umformung**:

* Es kommt mir vor, als ob die Termine unmöglich einzuhalten sind! Zusätzlich muss ich jetzt auch noch den Kunden beruhigen, das Lastenheft überprüfen und das Team motivieren...
* Die Chefin macht mir gerade vor dem Praktikanten Vorwürfe! Das wirkt unprofessionell. Wie wird wohl der Praktikant meine Reaktion einschätzen?
* Angenommen, ich werde bis Ende Juli in der Vertriebsabteilung eingesetzt, wie könnte ich dann die Zeit finden, um mich in Python weiterzubilden

**Überlegen Sie: Welche Möglichkeiten (Techniken) Aktiven Zuhörens können Sie noch finden? Oder: Auf welche Art und Weise können Sie Aktives Zuhören zeigen/deutlich machen? Ordnen Sie Ihre Ergebnisse als verbale oder nonverbale Möglichkeit ein.**

**Verbale Techniken:**

Zusammenfassen der wichtigsten Punkte

Offene Fragen stellen für mehr Details

Verständisfragen stellen, um das gesagte zu prüfen

Signalisieren mit Verbalen Äußerungen

Auf Gefühle des anderen eingehen

Abc

**Nonverbale Techniken:**

Blickkontakt halten, um Aufmerksamkeit zu zeigen

Körpersprache öffnen, z.B. verschränkte Arme vermeiden

Lächeln, zeigt dass man freundlich ist

Ablenkung vermeiden, keine Handys, keine Objekte

Unterbrechung des Gegenüberliegenden vermeiden. (\*)

**Bezug zur Situation: In welcher Phase des Kundengespräches mit Hr. Ohm wird das Aktive Zuhören besonders relevant werden? Welche konkreten Techniken bieten sich an welcher Stelle an? Listen Sie Beispiele auf.**

1. Du hast also das Gefühl, dass du zu viele Aufgaben hast und diese nicht alle bewältigen kannst?

Denkst du also die Chefin überstrapaziert deine Ressourcen und unterschätzt den Umfang deiner Aufgaben?

II. Du fühlst dich also von der Chefin respektlos behandelt und vorgeführt?  
 Denkst du die Chefin hat es auf dich abgesehen?

III. Du denkst also deine neue Einteilung verhindert dein eigentliches Lernziel?  
 Du findest also deine Versetzung zeigt das die Chefin sich nicht wirklich dafür i interessiert, was deine eigentlichen Ziele sind?

**In welcher Phase des Kundengespräches mit Hr. Ohm wird das Aktive Zuhören besonders relevant werden? Welche konkreten Techniken bieten sich an welcher Stelle an?**

**Erkundungsphase (Kontaktphase)**

Es ist immer wichtig, auf die Emotionen von Kunden einzugehen und sie zu bestätigen. Das zeigt nicht nur Empathie, sondern auch echtes Interesse an ihren Gefühlen und Bedürfnissen. Egal, ob es sich um Freude, Ärger, Angst oder sonstige Emotionen handelt, es ist wichtig sicherzustellen, dass sich die Kunden verstanden und unterstützt, fühlen.

Möglichst Objektiv bleiben ist wichtig, um seriöser und realistischer zu wirken.  
Bestätigungs fragen zeigen dem gegenüber nicht nur das man aktiv zuhört, sondern helfen auch um sicherzustellen, dass man den anderen tatsächlich richtig versteht.

Ein zusammenfassen des Gesagten bietet sich gut am Ende der Erkundungsphase bzw. am Anfang der Angebots Phase an.

**KOMMUNIKATIONSTECHNIK – EISBERGMODELL**

Sie haben bereits ein Kommunikationsmodell – das Kommunikationsquadrat nach Friedemann Schulz von Thun – kennengelernt. Ein weiteres wichtiges kommunikationstheoretisches Modell ist das so genannte **Eisbergmodell**.

Dieses Modell weist viele Gemeinsamkeiten zu dem Ihnen bereits bekannten Kommunikationsquadrat auf, ist aber dennoch durch einige Unterschiede nicht mit diesem gleichzusetzen.

**Schauen Sie sich in Einzelarbeit das folgende Erklärvideo (3:45 min) zum „Eisbergmodell“ an:**

<https://studyflix.de/biologie/eisbergmodell-2693>

**Diskutieren Sie anschließend in Ihrer Kleingruppe Gemeinsamkeiten und Unterschiede der beiden Kommunikationsmodelle (Kommunikationsquadrat und Eisbergmodell). Halten Sie diese stichpunktartig in der Tabelle fest:**

|  |  |
| --- | --- |
| Gemeinsamkeiten | Unterschiede |
| Sachebene | Aufteilung in 2 und 4 Schichten |
| Kommunikationsmodell | Beziehungsebene Groß/umfassender |
| Mehr als nur Sachebene |  |
|  |  |

**Bezug zur Situation:**

Sie haben Herrn Ohm zuletzt durch die Zusammenarbeit im Makerspace etwas besser kennengelernt. Sie sollten nun versuchen, im demnächst anstehenden Verkaufsgespräch Anknüpfungspunkte zu seinen

*Gefühlen, Stimmungen, Eigenschaften, Erfahrungen, Ängsten, Wertvorstellungen…* zu finden.

**Auftrag I:**

**Welche Fragen bieten sich für Small-Talk zu Beginn des nächsten Gespräches an?**

Seitdem ergangen?

Schönes Wetter nicht wahr?

Wie machen sich die Schüler bisher mit der Hardware vertraut?

**Wo haben Sie Gemeinsamkeiten mit Herrn Ohm? Wo könnten Sie Verständnis zeigen? Auf einer Ebene sein?**

Das er den Schülern möglichst ansprechend IT beibringen möchte.

Enthusiastisch über das Projekt.

**Wo bestehen Unterschiede? Wozu könnten Sie interessierte Nachfragen stellen? Welche Dinge sollten Sie eher umgehen/ignorieren, damit es weiterhin eine „entspannte“ Zusammenarbeit bleibt?**

Unterschiedliche Erfahrung in Sachen IT.

Unnötige Technische verwirrende Details im Gespräch einbinden.

Wie läuft es bisher mit den Raspberry Pi’s, alles zur vollsten Zufriedenheit?

War meine Mail nachvollziehbar?

Persönliche Probleme sollte man nicht ins gespräch einbringen.

**Auftrag II:**

Stellen Sie sich folgendes Szenario vor:

*Herr Ohm wirkt beim nächsten Kundengespräch genervt und ungeduldig.*

**Welche Ursachen könnte das haben?**

Private Gründe, Stress, Wir gehen im einfach auf die Nerven, haben keinen genügenden Service

**Welche bisher erlernten Kommunikationstechniken könnten Sie wie in diesem Szenario konkret anwenden?**

“Verbalisieren” Die Gefühle des anderen ernst nehmen und Empathie zeigen/sich nicht in einem schlechten Vibe verlieren.

**Welche weiteren Handlungsmöglichkeiten fallen Ihnen ein, um die Situation zu beruhigen und ein positives Gesprächsergebnis zu erzielen?**

Pause zum Beruhigen einlegen, Empathie zeigen/in anderen hineinversetzen