

Die Brücke

Ein handlungsorientiertes System zur Berufsfindung benachteiligter Jugendlicher an kaufmännischen Schulen unter Einbeziehung lokaler Netzwerke, PN D/98/1/58006/PI/I.1.1.c/FPI

Schlüssel- qualifikationen

**Ein Unterrichtsmodul zur Vermittlung
von Schlüsselqualifikationen für
den Übergang von der Schule in die Arbeitswelt**



**Mag. Christine Haberlehner
Mag. Gerhard Lechner**

gefördert durch das EU-Programm Leonardo da Vinci

Vertragsnehmer: **Rudolf-Rempel-Berufskolleg**, An der Rosenhöhe 5, 33647 Bielefeld,

Telefon: 0049-521-4175877 oder 0049-521-515410,

Telefax: 0049-521-515406,

Email: buero@rrbk.de

Projektpartner:

- Arbeitsamt Bielefeld · Abt. Berufsberatung · Werner-Bock-Str. 8 · 33595 Bielefeld
- International Business College · Bundeshandelsakademie und Bundeshandelsschule 12 · Hetzendorfer Str. 66 - 68 · A-1120 Wien
- Lycee Technique d'Ettelbruck · 71, avenue Salentiny · L-9080 Ettelbruck
- The Finnish Business College · Rautatienläisenkatu 5 · FIN-00520 Helsinki
- Péter Lestár Kommerzielle Berufsmittelschule und Institut für Facharbeiter · HU-6000 Kecskemét

Die folgende Veröffentlichung wurde erarbeitet, erprobt und evaluiert im Rahmen eines EU Projektes. Alle Rechte an diesem Produkt liegen beim Vertragsnehmer und den Projektpartnern.

INHALTSVERZEICHNIS

1	Zieldefinition Schlüsselqualifikationen	1
1.1	Präsentationstechnik	1
1.2	Kommunikation	1
1.3	Konzentrationsübungen	2
1.4	Die Stundentafel	3
2	Präsentieren wie ein Profi	6
2.1	Wie planen Sie richtig eine Präsentation?	6
2.2	Wie gehen Sie an ein Thema heran?	7
2.2.1	Informationen sammeln	7
2.2.2	Hauptfragen herausarbeiten	9
2.3	Wie planen Sie den Hauptteil der Präsentation?	10
2.3.1	Die grafische Unterstützung	10
2.3.2	Die Beispiele	11
2.4	Wie planen Sie Einstieg und Zusammenfassung?	12
2.4.1	Der Einstieg in das Thema	12
2.4.2	Die Zusammenfassung	12
2.5	Wie führen Sie Präsentationen durch?	13
2.5.1	Die wichtigsten Verhaltensregeln	13
2.5.2	Die Sprechtechnik	13
2.5.3	Setzen Sie auch Arme und Hände ein.	14
2.6	Die Selbstpräsentation	15
2.6.1	Die Eröffnung	15
2.6.2	Motivationsphase	15
2.6.3	Der Mittelteil	16
2.6.4	Der Schluss	16
2.7	Übungen zur Präsentation für das Berufspraktikum	17
3	Mit anderen reden	18
3.1	Einführung	18
3.2	Die passive Verständigung	18
3.3	Die aktive Verständigung	22
3.4	Problemstellungen und Rollenspiele	24
4	Feedback	27
4.1	Selbstwahrnehmung – Fremdwahrnehmung	27
5	Konzentrationsübungen	38
5.1	Konzentrationsübung – Beobachtungsübung	38
5.2	Training	39
6	Evaluierung des Moduls „Schlüsselqualifikationen“	42
6.1	Fragebogen SchülerInnen	42
6.2	Auswertung des „FRAGEBOGENS SCHÜLERINNEN“	44

1 Zieldefinition Schlüsselqualifikationen

Die nachfolgenden Schlüsselqualifikationen (Präsentationstechnik, Konzentrationsübungen und Kommunikationsübungen) sollen die betroffenen Schüler befähigen, bestimmte Situationen in der Arbeitswelt leichter und situationsgerecht zu bewältigen. Sie sind gleichzeitig die Voraussetzung für unsere weiteren Module wie z., B. Bewerbungsgespräch, Lernbürokooperation usw..

Die Schüler sollten in einem ersten Schritt die Schlüsselqualifikationen kennenlernen und üben, um die bestmögliche Voraussetzung für die folgenden Module zu schaffen und eine Grundlage zur Erweiterung des Persönlichkeitsbildes zu sein. In weiteren Schritten erfolgt dann das Einüben der anderen Module.

Im Folgenden werden die einzelnen Schlüsselqualifikationen erläutert und deren Ziele im Bezug auf die von uns festgelegten Zielgruppen definiert.

1.1 Präsentationstechnik

Ziele:

- Der Schüler soll Inhalte strukturieren und wiedergeben können.
- Der Schüler soll sich selbst, seine eigene Person darstellen können.
- Der Schüler soll Informationen weitergeben und erklären können.,
- Der Schüler soll eine Präsentation selbständig erstellen können und dabei die Schritte, die dazu erforderlich sind, anwenden.
- Der Schüler soll seine Sprachkompetenz erweitern und darüber hinaus über Inhalte reflektieren.
- Der Schüler soll mit den gängigen Medien vertraut werden und damit situationsgerecht umgehen können.
- Der Schüler soll sich selbst so positiv als möglich nach außen präsentieren können.

Die Sinnhaftigkeit der Präsentationstechniken im Bezug auf die Arbeitswelt ist es, Präsentationen selbständig erarbeiten zu können, mit den Medien richtig umgehen und sich sprachlich kompetent verständigen zu können.

1.2 Kommunikation

Ziele:

- Der Schüler soll lernen, seine Bedürfnisse und Ziele wahrzunehmen.
- Der Schüler soll erfahren, wie er von seiner Umwelt wahrgenommen wird.
- Der Schüler soll den Unterschied zwischen aktiver und passiver Kommunikation unterscheiden können.
- Der Schüler soll sich am Telefon richtig verhalten und reagieren können.
- Der Schüler soll seine eigene Meinung zielgerichtet formulieren und die Argumentation strategisch richtig aufbauen können.
- Der Schüler soll aktiv zuhören können.
- Der Schüler soll Gesprächsergebnisse richtig zusammenfassen können.

- Der Schüler soll sein Anliegen richtig vorbringen können.
- Der Schüler soll Konflikte in Arbeitssituationen konstruktiv austragen üben.
- Der Schüler soll Mitarbeitern ein qualifiziertes Feedback geben können.
- Der Schüler soll selbst von anderen Mitarbeitern Feedback richtig annehmen und verwerten können.

Die Sinnhaftigkeit der Kommunikationstrainings liegt darin, dem Schüler zunächst einen Einblick in gängige Kommunikationsformen zu geben und ihn dafür zu sensibilisieren.

1.3 Konzentrationsübungen

Ziel:

- Der Schüler soll aufgrund von Konzentrationsübungen seine eigene Konzentrationsfähigkeit steigern und dadurch effektiver seine Arbeiten verrichten können.

1.4 Die Stundentafel

Zeit	Phase	Inhalt	Arbeits- und Interaktionsform	Materialien
MODUL PRÄSENTATIONSTECHNIK				
2 Std.	Inhaltliche Aufbereitung	Die Schüler bekommen die Inhalte der Präsentationstechnik vermittelt	Lehrervortrag	Tafel, Folie, Handout
30 Min.	Erstellen einer Folie	TN erhalten einen Zeitungsartikel - die wichtigsten Inhalte müssen auf einer Folie dargestellt werden. 1. Schüler legen Folie auf OH oder 2. Der Lehrer sammelt Strukturen ab – korrigiert Arbeiten - Feedback nächste Stunde	Einzelarbeit	Folie
30 Min.	Erstellen einer Kurzpräsentation (pro Gruppe max. 5 Min.)	Aufgrund des Zeitungsartikels erstellen TN eine Präsentation.	Gruppenarbeit (max. 3 Personen)	Folien, Flip-Charts, ...
30 Min.	Präsentation der Gruppen	TN präsentieren ihre Ergebnisse. Zuhörer geben Feedback.	Gruppenpräsentation	Medien, Stichwortzettel
30 Min.	Input Selbstpräsentation	Den TN soll die richtige Selbstdarstellung inhaltlich nähergebracht werden (ev. Anhand der eigenen Person)	Lehrervortrag	Handout

20 Min.	Erstellen der Selbstpräsentation (Max. 3 Min./Person)	Jeder einzelne TN erstellt eine Selbstpräsentation anhand des Arbeitsblattes	Einzelarbeit	Folie A3-Zettel
60 Min.	Durchführung der Selbstpräsentation	Jeder TN präsentiert sich selbst. Die Zuhörer notieren Beobachtetes.	Einzelarbeit	A3-Zettel, eventuell Stichwort-zettel
	Feedback	Im Anschluss an jede Präsentation sollte ein kurzes Feedback durch die Gruppe erfolgen	Plenum	
MODUL FEEDBACK				
30 Min.	Selbst- und Fremdwahrnehmung	Die TN sollen das Johari-Fenster verstehen und einsehen, warum richtiges Feedback entscheidend für die Weiterentwicklung ist	Lehrervortrag	Handout oder Tafel
10 Min.	Übung Folgen und Rahmenbedingungen des Sich-Öffnens	TN sollen Vor- und Nachteile des Feedbacks diskutieren	Gruppenarbeit	Handout
20 Min.	Regeln für den Feedbackgeber bzw. -empfänger	TN soll die Regeln kennenlernen und diese in den verschiedenen Gesprächsansätzen verifizieren oder falsifizieren. Die einzelnen Lösungen werden mit den Schülern diskutiert.	Partnerarbeit	Arbeitsblätter
20 Min.	Varianten „Visitenkarte“ bzw. Tue mehr-weniger-Spiel	TN können weitere Spiele zum Thema Selbstbild - Fremdbild in der Klasse ausprobieren	Klassenarbeit	Arbeitsblätter

MODUL KOMMUNIKATION				
30 Min.	Einführung in die zwei versch. Arten der Verständigung	TN sollen die Unterschiede zw. Aktiver und passiver Kommunikation kennenlernen	Lehrervortrag	Handout
30 Min.	Übungen zur aktiven Kommunikation	TN sollen Situation 1 durchlesen und anschließend ein Rollenspiel entwickeln	Partnerarbeit	Arbeitsblatt
30 Min.	Übungen zu passiven Kommunikation	TN sollen Situation 2 durchlesen und anschließend ein Rollenspiel entwickeln	Partnerarbeit	Arbeitsblatt
30 Min.	Variante: Telefontraining	TN erhalten versch. Aufgaben bei Personen anzurufen bzw. werden angerufen - Zuhörer geben Feedback	Partnerarbeit	Selbstgewählte Beispiele der Schüler
MODUL KONZENTRATIONSÜBUNGEN				
Je 5 Min.	Konzentrationsübungen	TN können jederzeit, wenn erforderlich, eine Konzentrationsübung durchführen - dazu wird ein Arbeitsblatt ausgeteilt und laut Anleitung durchgeführt.	Einzelarbeit	Arbeitsblätter

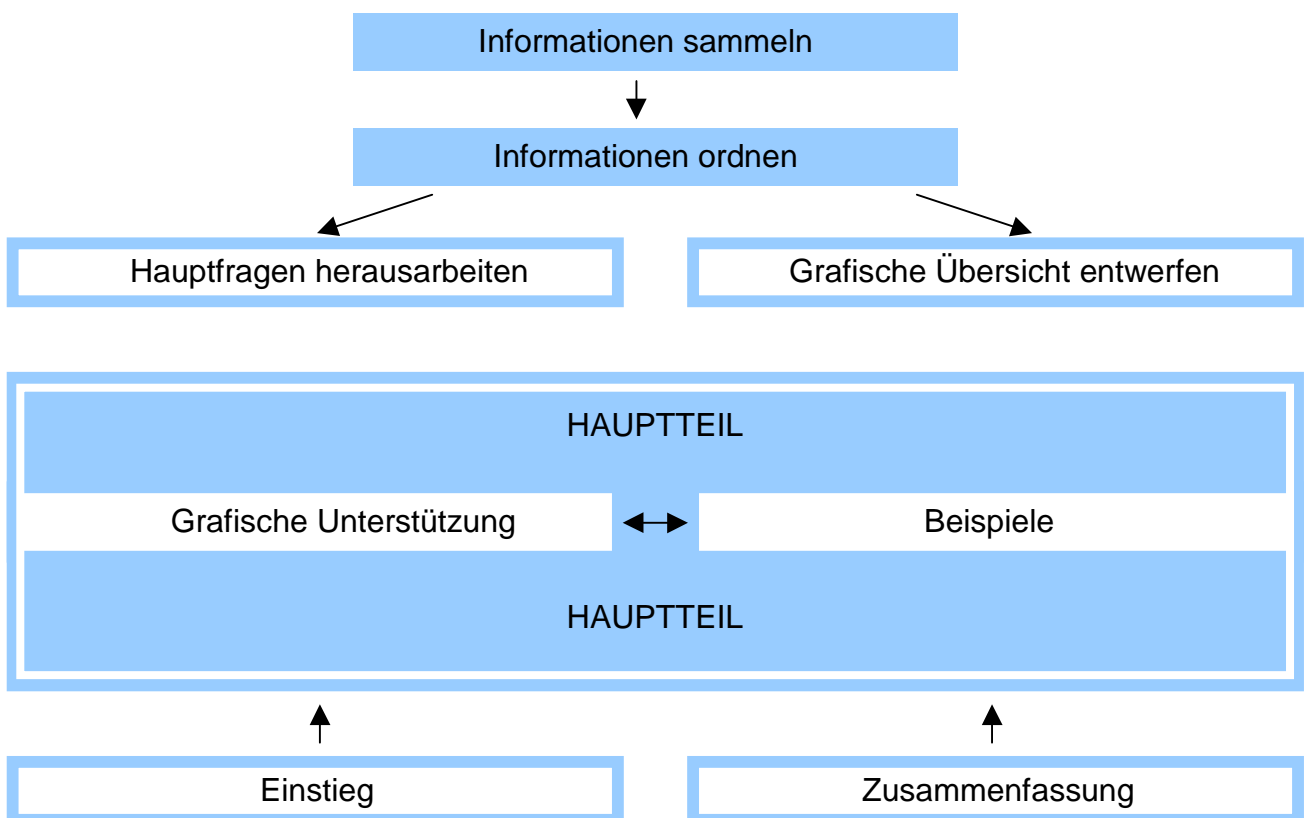
2 Präsentieren wie ein Profi

Ein wichtiges Kriterium am Arbeitsplatz ist die Vermittlung von Inhalten. Je besser man sich und seine Ideen „verkauft“ um so erfolgreicher ist man.

Im nächsten Abschnitt sollen in 4 Unterrichtsstunden die wichtigsten Inhalte der Präsentationstechnik erklärt werden. Wichtig ist es im Anschluss daran das Kapitel „Richtiges Feedback“ durchzunehmen, denn ein Vortrag ist immer nur so gut, wie ihn die Zuhörer und Zuseher empfinden. Es muss daher im Anschluss an jede Präsentation ein Feedback stattfinden um einen Lernerfolg sicherzustellen.

2.1 Wie planen Sie richtig eine Präsentation?

Die nachfolgende Grafik soll verdeutlichen, welche Schritte für die Planung und Erstellung einer Präsentation notwendig sind.



2.2 Wie gehen Sie an ein Thema heran?

2.2.1 Informationen sammeln

Wollen Sie nur einen bestimmten Artikel oder einen Abschnitt aus einem Buch präsentieren, brauchen Sie selbstverständlich keine Information zu sammeln.

Wissen Sie jedoch nur das Thema und müssen Informationen selbst suchen und dann auswählen, ist es schwieriger. Je mehr Quellen (Bücher, Internet, Freunde, Zeitschriften, ...) Sie zur Verfügung haben, desto komplizierter wird es.



Beispiel aus der Praxis: Sie präsentieren vor Ihren Kollegen wichtige Grundinformationen zum Thema „Verpackung und Umweltschutz“, um Vergleiche mit der Konkurrenz zu ermöglichen und die Mitarbeiter für dieses Thema zu sensibilisieren.

Wie werden Sie vorgehen?

Hier die wichtigen ersten Schritte:

A. Überblick verschaffen

Lesen Sie sich alle Texte durch.

Markieren Sie sich wichtige Teile.

Kürzere Artikel sollten Sie ausschneiden, auf A4-Seiten aufkleben, lochen und in einen Ordner einlegen.

Sie können auch Klarsichthüllen mit Lochrand verwenden und die Zeitschriftenartikel in dieser Form ordnen.

B. Inhalte ordnen

Am einfachsten geht dies mit einer Zettelkartei.

Legen Sie für jedes wichtige Problem einen Zettel an (praktisch sind Karteikarten im A6-Format. Sie können aber auch A4-Blätter nehmen, lochen und einheften).

Wenn möglich, sollten Sie bei den Stichworten auch immer gleich Beispiele notieren.

Ergeben sich viele wichtige Aussagen, ist es sinnvoll, ein Inhaltsverzeichnis anzulegen.

Bei unserem Beispiel Verpackung könnte die Vorbereitung folgendermaßen aussehen:

Sie könnten Ihre Themenkärtchen nach Verpackungsarten ordnen, z.B. Flaschen, Packerln, Plastiksackerln, Styropor, Dosen etc.

Auf jedes Kärtchen notieren Sie jetzt alles, was Sie zu diesen Themen finden, z. B. Lösungsmöglichkeiten, wie Pfand, Rücknahmeverpflichtung, biologisch abbaubar, Mehrfachverwendung, Weiterverarbeitung, Verbot.

Probleme bei der Lösung, wie teuer, Widerstand des Handels, Gewohnheiten der Konsumenten, Probleme beim Sammeln und Wiederverwerten.

2.2.2 Hauptfragen herausarbeiten



Vor allem wenn Du über wirtschaftliche Inhalte sprichst, solltest Du nicht „über ein Thema sprechen“, sondern versuchen, Probleme heraus zu arbeiten und Lösungsmöglichkeiten zu zeigen.

Haben Sie die Information gesammelt, versuchen Sie die wichtigsten Fragen zu formulieren:

Beispiel: Verpackung und Umweltschutz – Hauptfragen

- Welche Probleme verursacht die Verpackung für den Umweltschutz?
- Was kostet das Entsorgen der Verpackungsmaterialien?
- Welche Alternativen zur jetzigen Verpackung gibt es?

Achtung: Meist steht für Ihren Vortrag nur kurze Zeit zur Verfügung (etwa 10 bis maximal 15 Minuten). Sie müssen daher entscheiden, welche der Hauptfragen Sie behandeln wollen.

Zuviel in zu kurzer Zeit ergibt eine schlechte Präsentation.

Versuchen Sie die wichtigsten Aussagen grafisch darzustellen.

„Ein Bild sagt mehr als 1000 Worte“. Alt aber wahr ist dieses altmodische Sprichwort und gilt auch für jede Unternehmenspräsentation. Je eindeutiger die Inhalte grafisch dargestellt werden, um so klarer werden die Inhalte, aber um so beeindruckender wird dadurch Ihre Präsentation.

Sie sollten sich bei der grafischen Übersicht folgendes überlegen:

- Wie gehören welche Aussagen zusammen?
- Mit welchen Beispielen kann ich meine Aussagen verständlich machen?
- Werden durch die grafische Übersicht und durch die Beispiele meine Hauptfragen ausreichend beantwortet?

2.3 Wie planen Sie den Hauptteil der Präsentation?

Haben Sie die Informationen gesammelt und geordnet, die Hauptfragen herausgearbeitet und eine grafische Übersicht entworfen, können Sie den Hauptteil Ihres Vortrages planen.

2.3.1 Die grafische Unterstützung

Ihre wichtigsten Aussagen sollten Sie immer grafisch unterstützen (Flip-Chart, OH-Folie, ...)

Die grafische Unterstützung werden Sie aus Ihrer grafischen Übersicht entwickeln. Sie müssen prüfen, ob Sie die gesamte Übersicht auf einen Bogen (eine Folie) bringen oder ob Sie sie teilen müssen.



Folgendes sollten Sie beachten:

- Zu viele grafische Unterstützungen verwirren. Als einfache Regel könnte gelten, dass Sie etwa für je 5 Minuten Ihres Vortrages eine grafische Unterstützung verwenden sollten.
- Die Übersicht sollte nicht mehr als 8 bis 12 Zeilen haben.
- Selbstverständlich können Sie zusätzlich Bilder, Comics etc. Zur Illustration verwenden. (Sollten jedoch inhaltlich dazu passen!!)

- Beachten Sie bei der grafischen Unterstützung die Schriftgröße und vor allem die Schriftstärke. (Eine Folie sollte beim Betrachten ohne Tageslicht-projektor aus ca. 2 m Abstand noch gut lesbar sein.)
- Überlegen Sie sich die folgenden Situationen:
Wie fühlen Sie sich, wenn ein Vortragender keine grafische Unterstützung verwendet?
Wie fühlen Sie sich, wenn eine Folie nach der anderen „hingelegt“ wird?

2.3.2 Die Beispiele

Eine Präsentation ist nur dann motivierend und verständlich, wenn sie durch Beispiele unterstützt wird, die die Zuhörer verstehen, die sie interessieren und die die Hauptfragen betreffen. Sollten in Ihrer grafischen Übersicht zuwenig Beispiele enthalten sein, versuchen Sie weitere Beispiele zu finden, mit denen Sie Ihre wichtigsten Aussagen illustrieren werden. Diese Beispiele sollten Sie sich ebenfalls notieren.



Die grafische Unterstützung und die Liste mit den zusätzlichen Beispielen sollten als Unterlagen für den Hauptteil Ihrer Präsentation ausreichen.

2.4 Wie planen Sie Einstieg und Zusammenfassung?

2.4.1 Der Einstieg in das Thema

Der Einstieg soll

- die Aufmerksamkeit der Zuhörer erregen und
- zu den Hauptfragen des Vortrags führen.

Es gibt mehrere Möglichkeiten, die Aufmerksamkeit zu erregen.

Man kann z. B.:

- mit einem aktuellen Ereignis beginnen,
- eine Geschichte erzählen,
- ein Bild oder mehrere Bilder zeigen,
- den Zuhörer eine Frage stellen, die in das Thema einführt.

Immer sollte der Einstieg jedoch zu den Hauptfragen des Vortrages führen.

Einstiegsbeispiele zum Thema „Verpackung und Umweltschutz“

Aufmerksamkeit mittels Beispiel erregen

Können Sie ungefähr abschätzen, wie lange ein Güterzug wäre, auf den man den gesamten Verpackungsmüll auflädt, der in unserem Unternehmen in einem Jahr anfällt? Der Güterzug würde etwa 390 Waggons umfassen.

Zu den „Hauptfragen“ überleiten:

„Das Beispiel zeigt, wie wichtig mein heutiges Thema Verpackung und Umweltschutz ist. Ich möchte besprechen:

- in welchem Umfang die Umwelt durch die Verpackung geschädigt wird,
- welche Lösungsmöglichkeiten es gibt, aber auch
- warum die Lösung des Problems nicht immer so einfach ist, wie wir es gerne hätten.

Der Einstieg sollte nicht länger als 1 Minute dauern.

2.4.2 Die Zusammenfassung

Zuhörer merken sich Aussagen besonders gut, die zu Beginn oder zu Ende der Präsentation angeordnet sind.

In der Zusammenfassung sollte man daher die wichtigsten Aussagen kurz wiederholen.

Bei guter Vorbereitung werden in der Zusammenfassung

- die Hauptfragen, die im Einstieg herausgearbeitet wurden,
- mit Hilfe der grafischen Unterstützung des Hauptteils nochmals kurz beantwortet.

Wollen Sie bei Ihren Zuhörern auch eine Verhaltensänderung erreichen, so ist die Zusammenfassung der richtige Platz für eine entsprechende Aufforderung.

2.5 Wie führen Sie Präsentationen durch?

2.5.1 Die wichtigsten Verhaltensregeln

Selbstverständlich hängt der Erfolg Ihrer Präsentation nicht nur von der Vorbereitung, sondern auch von Ihrem Verhalten während der Präsentation ab.

Einige wichtige Regeln sind:

- Betonen Sie Wichtiges
- Machen Sie Zwischenzusammenfassungen
- Sprechen Sie die Zuhörer bewußt an
- Machen Sie nach wichtigen Aussagen Pausen
- Setzen Sie Ihre grafische Unterstützung bewußt ein

2.5.2 Die Sprechtechnik

1. Richtiges Atmen

Die richtige Sprechtechnik beginnt beim richtigen Atmen. Entspannendes Atmen erfolgt mit dem „Bauch“, d. h., beim Ein- und Ausatmen sollte sich nicht der Brustkorb, sondern die Bauchdecke heben und senken.

2. Richtige Aussprache

- Keine Endungen verschlucken
- Harte Mitlaute hart, weiche weich sprechen
- Lautstärke an die Gruppengröße anpassen
- Lautstärke variieren
- Nicht zu schnell und nicht zu langsam sprechen

3. Die Körpersprache

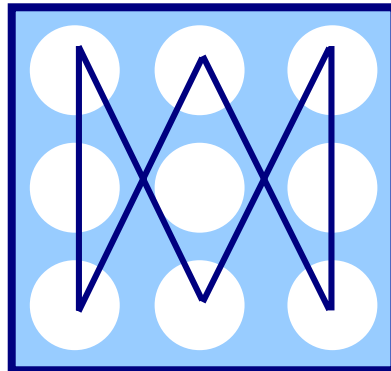
Die Wirkung Ihrer Präsentation hängt nicht nur vom Aufbau, von der grafischen Unterstützung und Ihrer Sprache ab, sondern auch davon, wie Sie Ihren Körper bei der Präsentation einsetzen. Man spricht auch von der „nonverbalen Kommunikation“.

Die wichtigsten Regeln für eine wirkungsvolle Körpersprache sind:

- Stehen Sie auf beiden Füßen, und wechseln Sie Ihren Standplatz nur gelegentlich. Die Füße sollten leicht geöffnet sein und die Fußspitzen sollen ca. auf gleicher Höhe sein. So haben Sie ein besseres „Auftreten“. Stehen Sie nicht auf einem Bein, mit gekreuzten Beinen, mit völlig geschlossenen Füßen oder in Schrittstellung.
- Halten Sie Augenkontakt mit den Zuhörern
D.h., schauen Sie nicht nur in Ihre Unterlage oder auf die Folie, schauen Sie auch nicht zur Seite, sondern blicken Sie den einzelnen Zuhörern bewußt in die Augen.

Präsentationsfachleute geben oft folgenden Rat:

Verteilen Sie den Augenkontakt zunächst wie ein großes „W“ in der Klasse und dann wie ein großes „M“. Sie haben dann Ihren Blickkontakt über alle Zuhörer verteilt.



2.5.3 Setzen Sie auch Arme und Hände ein.

Hängen die Arme schlaff herunter, machen Sie einen passiven Eindruck. Heben Sie die Hände häufiger in Brust- oder sogar in Schulterhöhe oder darüber, wirkt Ihre Präsentation aktiver.

Natürlich muss man das Spiel der Hände trainieren, damit die Bewegung zur Sprache passt und damit man nicht zu wild „herumrudert“.

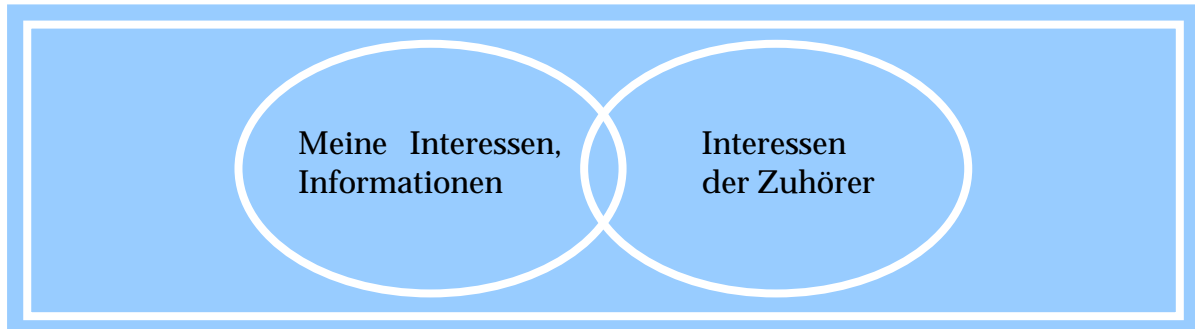
Sie können auch die Blickkontakte durch Arm- und Handbewegungen unterstützen. Zeigen Sie jedoch nicht mit den Fingern auf jemanden, sondern verwenden Sie eher die nach oben gekehrten Handflächen.



Beobachten Sie Schauspieler im Fernsehen. Sie setzen immer ihre Hände ein. Nur selten wird man jemanden finden, der die Hände längere Zeit schlaff herunter hängen lässt, vor der Brust oder hinter dem Rücken verschränkt oder ineinander.

2.6 Die Selbstpräsentation

Gerade für Ihr Berufspraktikum ist es von entscheidender Bedeutung sich selbst „zu verkaufen“. Obwohl eine Selbstpräsentation dazu verleitet, nur von sich zu sprechen, sollten Sie nie das Publikum vergessen. Machen Sie sich die Anwesenheit Ihrer Zuhörerschaft bewußt, und erinnern Sie sich immer daran: Es geht nicht um Sie, sondern um sie. Sie sollen mit Ihren Zuhörern sprechen und nicht bloß zu Ihnen. Das setzt aber voraus, Ihr Publikum da abzuholen, wo es emotionell und intellektuell steht. Suchen Sie auch nach Gemeinsamkeiten zwischen Ihnen und Ihrem Publikum, und berücksichtigen Sie diese „Schnittstelle“ in Ihrer Präsentation.



2.6.1 Die Eröffnung

Die Einleitung, die ersten Worte von Ihnen sind bereits entscheidend für die Einschätzung durch die Zielgruppe. Die Zuhörer wollen möglichst schnell Ungewißheit abbauen und ordnen Sie nach mindestens acht bis maximal zwanzig Sekunden in ihr individuelles, starres Wertesystem ein. Der erste Eindruck den Sie hinterlassen ist entscheidend!!!!!!!

Bauen Sie ein Sympathiefeld auf. Die Bedeutung der Einleitung für Ihren Präsentationserfolg kann mit 50 % bewertet werden. Am Gesamterfolg der Präsentation ist der Schluß mit 30% und der Mittelteil mit 20 % beteiligt.

2.6.2 Motivationsphase

Erzeugen Sie Spannung und Interesse für Ihre Rede. Grundsätzlich sollten mindestens fünf Sätze im Wir-Stil, die sich an den Interessen der Zuhörer orientieren, an das Publikum gerichtet werden.

Beispiel: Herr Fussenegger, unser Ausbildner, ist extra heute in unsere Schule gekommen. Er hat den weiten Weg und die späte Uhrzeit des Termins nicht gescheut, um hier mit uns beim Vorstellungseminar zu sein. Das zeigt den Einsatz und das Engagement von Ihnen allen für Ihre persönliche Weiterbildung

2.6.3 Der Mittelteil

Die Interessen der Zuhörer an einer vorzustellenden Person konzentriert sich eher auf aktuelle Informationen - die Vergangenheit hat geringe Bedeutung. Für den Zuhörer ist die Identifikation mit dem Redner und die Gemeinsamkeiten mit dem eigenem Lebenslauf von großer Bedeutung. Die Informationen, die Sie darbieten, sollen entweder dazu dienen, dass Sie sich profilieren („ich bin o.k.“), oder dass die Beziehung zur Zielgruppe gefestigt wird („Ihr seid o.k.“).

2.6.4 Der Schluss

Der letzte Eindruck ist fast genauso wichtig wie der erste. Bringen Sie am Schluss immer eine positive Verbindung zum Publikum.

2.7 Übungen zur Präsentation für das Berufspraktikum

Für das Berufspraktikum ist es äußerst wichtig sich beim jeweiligen Unternehmen so positiv als möglich selbst zu präsentieren.

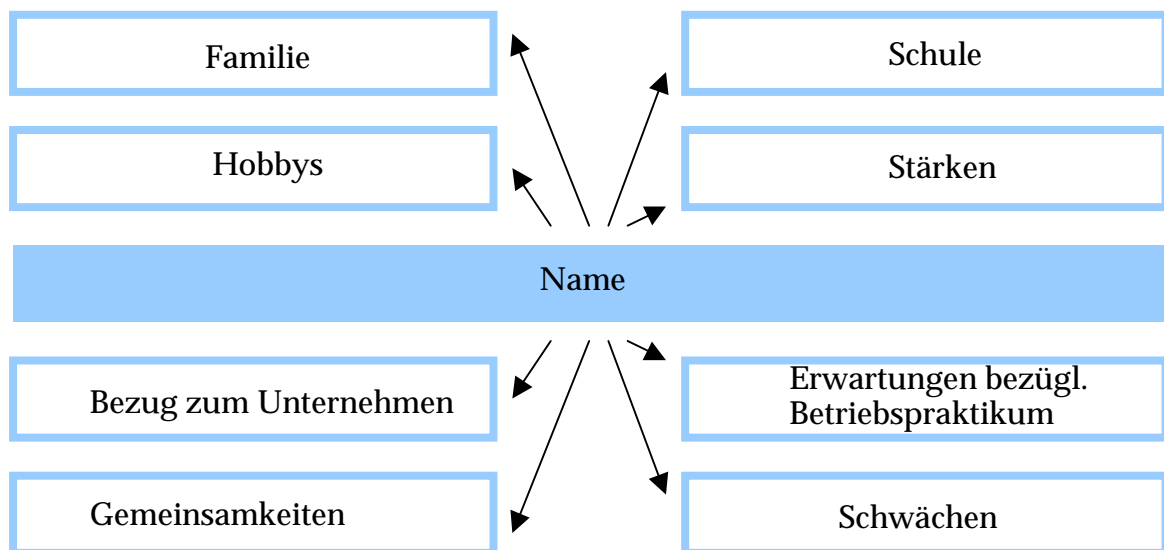
Aufgabenstellung:

Sie haben 5 Minuten Zeit um sich als Person selbst zu präsentieren.

Hilfsmaterialien: 1 A3 Blatt und 3 dicke Malstifte

Folgende Kriterien sollten sie beachten:

- Halten Sie die Präsentationsregeln ein (Einstieg, Hauptteil, Schluß)
- Beschränken Sie sich auf das Wesentliche.
- Beachten Sie die richtige Körpersprache.
- Versuchen Sie ein Sympathiefeld aufzubauen.
- Kreativität erhöht die Aufmerksamkeit des Publikums
- Nachstehende Grafik könnte als Denkanstoß dienen.



3 Mit anderen reden

3.1 Einführung

Im vorhergehenden Abschnitt haben wir uns mit der Präsentation beschäftigt, d.h., einer hat gesprochen und die anderen haben zugehört. Dieser Teil ist dem Gespräch mit anderen gewidmet. Man spricht auch von der „Kommunikation“. Ihr Gesprächspartner kann ein Kunde, ein Kollege, Ihr Vorgesetzter oder ein Angestellter einer Behörde sein.

Grundsätzlich kann der Beginn des Gesprächs von Ihrem Partner ausgehen, wir bezeichnen dies als „passive Verständigung“, oder das Gespräch kann von Ihnen selbst begonnen werden („aktive Verständigung“). Man unterscheidet auch verschiedene Ebenen der Kommunikation.

3.2 Die passive Verständigung

In diesem Fall geht der Anstoß zum Gespräch vom Partner aus. Der Kunde, der Vorgesetzte spricht Sie an, Sie werden angerufen etc.

(1) Kontaktaufnahme

- Zeigen Sie Ihrem Gesprächspartner, dass Sie sich ihm zuwenden (Augenkontakt, Lächeln, Gruß)



Wenn Sie gerade beschäftigt sind, z. B. weil Sie telefonieren, lächeln oder nicken Sie dem neuen Gesprächspartner zu, stehen Sie auf, wenn Sie sitzen, bieten Sie durch eine freundliche Handbewegung Platz an.

Beachten Sie:

Ist der neue Gesprächspartner wichtiger als die Person, mit der Sie gerade reden, so bitten Sie Ihren derzeitigen Gesprächspartner, dass Sie das Gespräch später fortsetzen können.

Ist der alte Gesprächspartner wichtiger, versuchen Sie mit dem neuen Partner einen anderen Termin zu vereinbaren oder ihn an einen anderen Mitarbeiter zu verweisen. Eventuell können Sie auch die beiden Partner einander vorstellen.



Beispiel:

Christine steht am Gang und spricht mit einer älteren Bürokollegin, Frau Bürger, die ihr das Ablagesystem erklärt. Plötzlich sieht sie eine Kundin, die sie zu ihrem Vorgesetzten führen will.

Christine(zur Kundin): „Guten Tag, Frau Dr. Huber, Herr Unterberger erwartet Sie schon. Ich führe Sie sofort zu ihm.“

(und zu Frau Bürger): „Herzlichen Dank für Ihre guten Tips. Vielleicht können wir das Gespräch am Nachmittag fortführen. Auf Wiedersehen.“

Werden Sie angerufen, melden Sie sich mit dem Firmennamen, in größeren Betrieben auch mit der Bezeichnung der Abteilung. Auch ein kurzer Gruß nach der Meldung schadet nicht (z.B.: „Firma Eisemann, Auslieferung, guten Tag.“)

Führen Sie gerade ein anderes Gespräch,

1. entschuldigen Sie sich entweder beim anrufenden Gesprächspartner und versprechen Sie ihm einen sofortigen Rückruf oder vereinbaren Sie einen Termin,

oder

2. ersuchen Sie den Anrufer um einen Augenblick Geduld, und bitten Sie dann Ihren anwesenden Gesprächspartner um Verständnis. (Achtung! Lasse den Anrufer Dein Gespräch mit dem anwesenden Partner nicht mithören. Lasse Deinen Telefonpartner nicht länger als 15 bis 20 Sekunden warten.)

(2) Aktiv zuhören

- Spricht der Partner, zeigen Sie, dass Sie aufmerksam zuhören (Lächeln, Nicken).
- Am Telefon können Sie Ihre Aufmerksamkeit nur durch kurze bestätigende Bemerkungen zeigen („ich verstehe“, „das ist interessant“, „das muss ich mir notieren“). Vor allem wenn Ihr Partner länger spricht, ist dies notwendig, da sonst der Eindruck entsteht, dass Sie nicht mehr zuhören.
- Machen Sie Notizen, wenn Ihr Partner umfangreiche Informationen mitteilt.
- Fragen Sie nach, wenn Sie etwas nicht verstehen oder wenn etwas unklar ist. Gezielte Fragen vermeiden Missverständnisse und zeigen dem Partner, dass Sie aufmerksam zuhören.



Mit höflichen Zwischenfragen kannst Du auch den „Redeschwall“ eines Gesprächspartners unterbrechen.

(3) Positiv antworten

Ihre Antwort soll immer verständnisvoll sein.

Beachten Sie:

Dass Sie Ihren Partner verstehen, heißt noch lange nicht, dass Sie mit allem einverstanden sind was er sagt.

Oft können Sie die Wünsche des Partners nicht sofort erfüllen:

- fragen Sie, ob Sie etwas ausrichten sollen,
- fragen Sie, ob ein Rückruf gewünscht wird,
- sagen Sie dem Gesprächspartner genau, an wen er sich wenden und wie er denjenigen erreichen kann (Telefonnummer, Klappe, Stockwerk, Zimmer, etc.)
Stellen Sie eventuell persönlichen oder telefonischen Kontakt her.

(4) Gesprächsergebnis zusammenfassen

Sind die Gesprächsergebnisse wichtig, vergessen Sie nicht, zu Ende des Gesprächs zusammenzufassen, um Missverständnisse zu vermeiden. Zeigen Sie auch in dieser Zusammenfassung, dass Sie die Anliegen Ihres Gesprächspartners ernst nehmen.



Beispiel:

In einem Telefongespräch hat ein guter Kunde nach Ablauf der Garantiefrist die Kühlleistung einer Kühltruhe bemängelt.

Franz fasst zusammen:

„Es tut mir wirklich sehr leid, dass die Kühlleistung nicht mehr ganz Ihren Erwartungen entspricht. Sie sagten, die Temperatur beträgt nur mehr minus 10 und nicht mehr minus 18 Grad. Ich werde versuchen, Ihnen heute noch einen Servicetechniker zu schicken. Sicher versprechen kann ich Ihnen aber einen Besuch erst für morgen früh, gleich wenn Sie aufsperrn, um 8.30 Uhr.

Bei umfangreichen Gesprächsergebnissen sollte eine Aktennotiz angefertigt werden.

3.3 Die aktive Verständigung

Bei der aktiven Verständigung geht der Anstoß zum Gespräch von Ihnen aus. Auch in diesem Fall hat die „Kommunikation“ mehrere Phasen.

(1) Gesprächsvorbereitung

Da der Anstoß zum Gespräch von Ihnen ausgeht, können Sie Ihre Mitteilungen bzw. Fragen vorbereiten. Bei umfangreichen oder schwierigen Gesprächen sollten Sie sich einen Stichwortzettel machen.



Benötigen Sie Unterlagen für das Gespräch, sollten Sie diese griffbereit haben. Ebenso sollten Sie immer Notizblock und Schreibgerät zur Hand haben. Dies gilt besonders für Telefongespräche.

(2) Kontaktaufnahme

- Eintreten in fremde Räume
Treten Sie in ein fremdes Zimmer ein (z.B. Büro des Kollegen oder eines Vorgesetzten), sollten Sie anklopfen und auf eine Aufforderung zum Eintreten warten. Dies ist auch bei Behörden üblich.

In Räumen, in die häufig Besucher kommen, ist es jedoch ungebräuchlich. Manchmal finden Sie auch eine Tafel an der Tür, „Bitte eintreten ohne zu klopfen“.

Ist Ihr Gesprächspartner beschäftigt, fragen Sie, ob Sie später kommen oder ob Sie vor der Tür warten sollen. Es ist unhöflich, bei einem anderen Gespräch zuzuhören.

Ihr Ansprechpartner kann Sie dann bitten, im Raum, zu bleiben, draußen zu warten, oder einen anderen Termin vereinbaren.

- Grüßen und Augenkontakt aufnehmen ist jedenfalls erforderlich
- Telefonische Kontaktaufnahme
Häufig wissen Sie nicht, wer beim Partner das Telefon bedient (Telefonvermittlung, Sachbearbeiter etc.). Eine sofortige detaillierte Meldung hat daher nur dann einen Sinn, wenn Sie wissen, dass der richtige Partner am Telefon ist. Beginnen Sie daher bei telefonischen Kontakten mit der nächsten Phase.

(3) Ihr Anliegen vorbringen



Bringen Sie zunächst Ihr Anliegen in Kurzform vor (Sie wollen bestellen, sich beschweren über ..., eine Auskunft über ... etc.). Sie ermöglichen es damit Ihrem Partner,

- sich auf Ihr Anliegen einzustellen oder
- Sie an einen anderen, besser informierten bzw. den kompetenten Mitarbeiter zu verweisen.

- Umfangreiche Informationen gliedern
Bei Gesprächen kann sich ein Partner nicht allzu viele Informationen merken. Gliedern Sie daher umfangreiche Mitteilungen in einzelne Punkte.
- Gehen Sie auf Zwischenfragen ein
Achten Sie darauf, ob Ihr Partner Zwischenfragen stellt und beantworten Sie diese sofort. Sie vermeiden dadurch viele Missverständnisse.



Machen Sie zwischen den einzelnen Teilen Ihrer Mitteilung kurze Pausen (ca. 3 Sekunden). Sie ermöglichen es dadurch Ihrem Partner, Zwischenfragen zu stellen.

Auf Zwischenfragen oder Einwendungen sollten Sie „positiv antworten“. Den kompetenten Mitarbeiter zu verweisen.

(4) Zusammenfassen und Rückfragen

Wie bei der passiven Kommunikation sollten Sie auch bei der aktiven Kommunikation die Ergebnisse längerer Gespräche kurz zusammenfassen und den Partner fragen, ob er mit dieser Zusammenfassung einverstanden ist.

Bei umfangreichen Gesprächsergebnissen sollten Sie eine Aktennotiz anfertigen.

3.4 Problemstellungen und Rollenspiele

Stellen Sie gemeinsam mit Ihren Mitschülerinnen und Mitschülern fest, welche Fehler in den folgenden Situationen gemacht wurden. Entwickeln Sie Verbesserungsvorschläge.

Versuchen Sie die Situation in verbesserter Form nach zu spielen!

SITUATION 1:

Christine telefoniert mit einem Kunden, ihre Abteilungsleiterin, Frau Huber, tritt ein.

Christine (ins Telefon): „Selbstverständlich werden wir die falsch gelieferten Hemden wieder von Ihnen abholen. Wissen Sie, wir haben jetzt so viele ungelernete Mitarbeiter, da passieren solche Fehler fast jeden Tag. Gestern hatten wir mit der Firma Modenmaier das gleiche Problem.“

(Zu Frau Huber): „Ich bin gleich fertig, (wieder ins Telefon): nein, ich meine nicht Sie, es ist nur jemand ins Zimmer gekommen. Also ich werde jetzt den Meier anrufen, wissen Sie, der ist für unsere Auslieferung zuständig, und werde ihm den Sachverhalt erklären. Er wird sicher dafür sorgen, dass Sie die richtige Ware erhalten. Sollten Sie bis übermorgen nichts von uns hören, rufen Sie mich bitte wieder an.“

(Frau Huber steht immer noch bei der Türe und verlässt sichtlich verärgert den Raum.)

Christine (ins Telefon): „Jetzt hat sich meine Chefin geärgert, weil ich so lange mit Ihnen gesprochen habe. Auf Wiedersehen.“

SITUATION 2:

Franz soll einen Lieferanten mahnen. Der vereinbarte Liefertermin ist überschritten.

Franz (ins Telefon): „Hier spricht Franz Meier von Firma Interhandel. Wir haben bei Ihnen vor drei Wochen 50 Meter Futterseide bestellt, und die Seide ist bis heute nicht eingetroffen. Ich soll Sie ersuchen, sofort ...ach so, ich spreche nur mit der Telefonzentrale, dann verbinden Sie mich bitte mit jemandem, der für Futterseide zuständig ist.“

(Franz wird verbunden und erzählt die Geschichte noch einmal.)

„Wie bitte, wann wir die Bestellung abgesandt haben, das weiß ich nicht, da muss ich mir erst den Ordner holen, warten Sie bitte.“

„Hallo, sind Sie noch da? Ich habe leider die Unterlagen nicht gleich gefunden. Die Bestellung wurde am 3. März telefonisch Ihrem Herrn Wiesinger durchgegeben, er hat die sofortige Lieferung zugesagt ...

Das muss ich mit dem Herrn Wiesinger besprechen? Dann verbinden Sie mich halt mit Herrn Wiesinger.

(Franz wird verbunden und erzählt die Geschichte noch einmal.)

„Was, Sie wundern sich, dass der Stoff noch nicht bei uns ist? Sie glauben, dass er schon längst versandt wurde, genau wissen Sie es nicht? Dann prüfen Sie es halt nach. Ich werde es meinem Chef ausrichten. Auf Wiedersehen!

SITUATION 3:

Eine ältere Kollegin kommt zu Regine.

Kollegin: „Du hast schon wieder den Bestellordner nicht zurückgestellt. Ich suche schon seit einer Viertelstunde und Du bist nicht da. Wahrscheinlich warst Du wieder eine rauchen. Es ist wirklich eine Qual, mit Dir zu arbeiten. Am besten wäre es, man würde sich alles selber machen.“

Regine: „Also Deinen Bestellordner habe ich überhaupt nicht gehabt. Im übrigen war ich bei der Chefin und habe ein Diktat aufgenommen. Warum hackst Du immer auf mir herum? Wahrscheinlich hast Du ihn selbst falsch zurückgestellt.“

Kollegin: „Ich verbitte mir diesen Ton. Wenn Du den Ordner nicht gehabt hast, müßte er ja an seinem Platz sein. Such den Ordner sofort und bringe ihn mir dann!“ (Verläßt wütend den Raum.)

4 Feedback

4.1 Selbstwahrnehmung – Fremdwahrnehmung

Das Bild, das wir von uns haben, muß nicht mit dem übereinstimmen, das andere sich von uns machen. Joe Luft und Harry Ingham haben eine Übersicht gestaltet, die vier Verhaltensbereiche beschreibt (JOHARI-WINDOW):

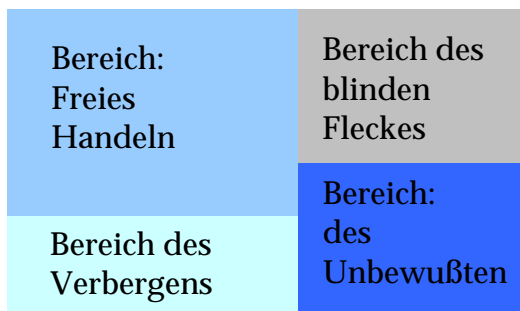
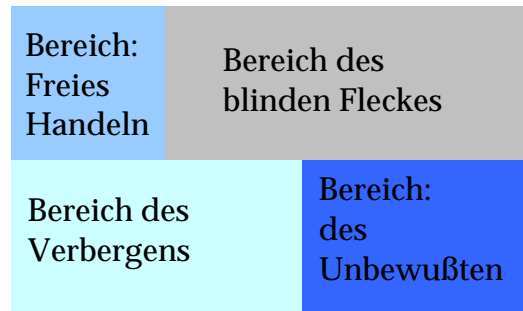
1. Bereich des freien Handelns
2. Bereich des Verbergens
3. Bereich des blinden Fleckes
4. Bereich des Unbewußten

JOHARI WINDOW

<p>Meine Verhaltensbereiche, die mir bekannt sind und auch den anderen Personen:</p> <p>1. Bereich des freien Handelns</p> <p>Verhalten und Motive von mir sind anderen und mir selbst bekannt und wahrnehmbar. Es sind meine öffentlichen und freien Sachverhalte und Tatsachen sowie äußere Erscheinungsmerkmale.</p>	<p>Meine Verhaltensbereiche, die mir klar sind, die ich aber nicht allen sofort zeige:</p> <p>2. Bereich des Verbergens</p> <p>Besonders wenn ich neue Leute kennen lerne, in einer neuen Gruppe beginne, wird dieser Bereich groß sein. Vorsichtig versuche ich, nicht alle Karten auf den Tisch zu legen, vor allem Privates und Nachteiliges zu verbergen. Manche verwenden sehr viel Energie dafür.</p>
<p>Meine Verhaltensbereiche, die mir nicht selber, dafür aber anderen bekannt sind.</p> <p>3. Bereich des blinden Fleckes</p> <p>Dieser Bereich ist der Selbstwahrnehmung verborgen. Andere können ihn aber beobachten. Sie können mir über ein Feedback ihre Beobachtungen mitteilen und mir so eine Chance geben, mehr über mich zu erfahren.</p>	<p>Meine Verhaltensbereiche, die weder mir noch anderen bewußt sind.</p> <p>4. Bereich des Unbewussten</p> <p>Hier handelt es sich um Triebfedern, Motive und Bedürfnisse, die mir nicht bewußt sind oder verdrängt wurden. Dieser tiefenpsychologische Bereich ist auch anderen (wenn sie nicht gerade Therapeuten sind) verschlossen. Er ist auch kein Feld für eine Arbeitsgruppe.</p>

Für eine Verbesserung der Kommunikation und Zusammenarbeit ist es erforderlich, den Bereich des freien Handelns zu vergrößern. Entsprechend kleiner sollten die Felder „blinder Fleck“ und „Verborgenes“ werden.

Zu Beginn einer Arbeitsgruppe (Klasse, Seminar, Eintritt in eine neue Abteilung,...) lässt sich die Situation so darstellen: Ich werde versuchen, zunächst möglichst wenig von meiner Person zu zeigen, die anderen werden möglicherweise noch sehr vorsichtig und zurückhaltend sein. Sie werden etwas bei mir beobachten und mich damit nicht gleich konfrontieren. Insgesamt wird mein Bereich des freien Handelns zu eng sein.



In einer Arbeitsgruppe, die entsprechend gutes Feedback gibt (siehe „Feedbackregeln“), wird mein Bereich des „blinden Fleckes“ kleiner. Ich erfahre, wie ich in der Öffentlichkeit wirke, was ich gut mache und was zu verbessern wäre. Meine Arbeit wird besser und ich entwickle mich weiter. Die Kommunikation in der Gruppe wird besser. Konflikte können fair und offen ausgetragen und gelöst werden. Durch das Vertrauen in der Gruppe kann ich auch mehr Informationen über mich geben.

Damit können Mißverständnisse und Vorurteile vermieden werden. Ein besseres Verständnis kann als Ergebnis dieser Öffnung ebenso sein wie eine Verbesserung der Arbeitsleistung.

Auf der anderen Seite führt beleidigendes und verletzendes Feedback unweigerlich zur Verkümmern des Bereiches „freies Handeln“ und Konflikte eskalieren. Die Arbeitsfähigkeit in der Gruppe leidet dadurch. Die Leistungen sinken im selben Maße wie das Betriebsklima sich verschlechtert.

Zusammenfassende Übung: Folgen und Rahmenbedingungen des Sich-Öffnens:

Erweiterung des Bereiches „freies Handeln“ durch:	Vorteile:	Nachteile:	Welche Voraussetzungen sind notwendig?	Grenzen: Wie weit geht der Rahmen?
Der Bereich des „Verbergens“ wird kleiner. Ich gebe mehr von mir preis.				
Feedback vermitteln (aktiv) und für sich selber aufnehmen können (passiv)				
Konsequenzen für meinen Arbeitsbereich:				

Feedback geben	
Regeln für den Feedbackgeber:	
Konkret Vorteil:	Statt allgemein gehalten
Beobachtungen Vorteil:	Statt Vermutungen
Beschreibungen Vorteil:	Statt Moralisieren und Bewerten
Veränderungswünsche Vorteil:	Statt Vorwürfen, Befehlen
Im eigenen Namen Vorteil:	Statt sich hinter „man“, „es“, „wir“, „die anderen meinen“, usw. verbergen
Erbetenes Feedback geben Vorteil:	Anstatt Kritik aufdrängen
Veränderbares Verhalten beschreiben Vorteil:	Anstatt für den Empfänger peinliches, kaum beeinflussbares Verhalten kritisieren
Nutzen des Empfängers berücksichtigen Vorteil:	Anstatt rücksichtslos / schädigend kritisieren
Feedback zur rechten Zeit Vorteil:	Anstatt zwischendurch, nebenbei, im erregten Zustand oder mit zu viel Verspätung

Feedback nehmen

Regeln für dem Empfänger

Günstig:	Hinderlich:
	Verteidigungsposition / Rechtfertigungsposition Nachteil:
	Langatmige, umständliche Erklärungen für sein Verhalten. Nachteil:
	Nicht aufnahmebereit, abblocken Nachteil:
	Gegenangriff, Unterstellung („Sie wollen mich ja nur fertig machen!“) Nachteil:

Übung: Feedbackregeln richtig angewendet?

Sie kennen jetzt die Feedbackregeln. Versuchen Sie nun, herauszufinden, ob folgende Versuche, Feedback zu geben geglückt sind oder nicht. Tragen Sie daneben ein, was daran gut ist (welche Feedbackregel eingehalten wurde) bzw. was hinderlich ist (gegen welche Feedbackregel verstoßen wurde):

Gesprächsansatz:	Der Gesprächsansatz stimmt mit folgenden Feedbackregeln überein:	Der Gesprächsansatz widerspricht den Feedbackregeln, weil ...
Es gefällt mir, dass du in deinem Vortrag auch praxisnahe Beispiele bringst.		
So kann man das doch nicht machen!		
Es stört mich, wenn du während meines Vortrages Zeitung liest.		
Dein Verhalten ist ärgerlich.		
Ja, vor einem halben Jahr hast du auch schon so etwas Unmögliches gesagt.		
Für mich ist es sehr unangenehm, wenn Ihr mich während meiner Ausführung unterbrecht.		
Ich freue mich über eure Aufmerksamkeit.		
Du bist ganz einfach Spitze.		
Deine ganze Körperhaltung unterstreicht noch mehr deine lächerliche Leistung.		
So kann man doch mit den anderen nicht umgehen.		
Auch wenn du es nicht hören willst, so muß ich es nochmals sagen, dass das heute nur mittelmäßig war.		

Übung: Feedbackregeln

Regeln	Falsch verstandenes Feedback	Kritik, Verbesserungsvorschläge
Geben Sie Feedback, wenn es gewünscht wird und gehört werden kann.	Spontan Ärger ablassen, Kritik zwischen Tür und Angel	
Geben Sie Ihr Feedback als Ich-Botschaft und nicht als Du-Botschaft.	Aussagen wie: „Man sollte nicht so lange reden.“ „Deine Unsicherheit sieht man dir an.“ „Es ist reichlich ungeschickt, wenn man so handelt“	
Gefühle sollten als solche deklariert werden und nicht als objektive Wahrnehmung.	„Das sieht doch jeder: Du verbreitest Angst!“ „Objektiv betrachtet wirkst du unsympathisch“	
Beschreiben Sie Ihren persönlichen Eindruck. Vermeiden Sie abwertende Urteile und Vermutungen (wenn unklar: nachfragen).	„So ein Blödsinn!“ „Die Folie ist schlecht!“ „Du bist unmöglich!“ „Das hast du absichtlich gemacht!“	
Vermeiden Sie allgemeine Aussagen und Generalisierungen über die Person und ihr Gesamtverhalten. Formulieren Sie konkret.	„Für eine Lehrerin ist das ein untaugliches Verhalten.“ „Du machst gute Arbeit!“ „Das war super!“ „Nie kommst du pünktlich!“ „Immer machst du alles falsch.“	
Faires Feedback beschränkt sich auf veränderbare Verhaltensweisen. Unzulänglichkeiten, auf die der Kritisierte kaum Einfluß hat, sind nicht Gegenstand des Feedbacks.	„Wie peinlich du wirkst, wenn du während des Vortrages rot wirst!“ „Du hast ja gezittert!“ „Stottere doch nicht so!“	
Vermeiden Sie Vorwürfe und Befehle und stellen Sie statt dessen Wünsche in den Vordergrund.	„Du nörgelst doch immer an mir herum!“ „Schon wieder kommst du zu spät!“	
Machen Sie keine Vorschriften. Vermitteln Sie keine Vorgesetztenposition oder Besserwisserei. Vermitteln Sie statt dessen einen problemorientierten Ansatz, der Zusammenarbeit und das gemeinsame Erarbeiten von Lösungen ermöglicht.	„Mach das so wie ich, dann hast du mehr Erfolg...“ „Ich mach das so..., das ist die beste Lösung“ Du machst das falsch, schau, so geht das...“ „Unter Erwachsenen muß es doch möglich sein, vernünftig zu handeln!“	
Geben Sie Feedback aus einer Position der Gleichberechtigung und nicht als Überlegener.	„Als Dienstältester möchte ich dir schon folgendes sagen..“ „Du als Lehrling hältst dich an die anderen!“	
Feedback kann eher angenommen werden, wenn es möglichst unmittelbar und einführend gebracht wird, statt zerlegend, dozierend.	„Was dir da passiert ist, wird in der Sozialpsychologie als „kognitive Dissonanz“ bezeichnet.	
Feedback solle auch positive Gefühle und Wahrnehmungen umfassen und reversibel sein.	„An dem Vortrag hat mir folgendes nicht gefallen...“ Vorgesetzter: „Sie sind ein Totalversager, auch wenn Sie sich noch so anstrengen!“	

Spielerische Übungen zum Feedback

VISITENKARTE

Auf vorbereiteten Karten schreiben die SchülerInnen etwas über sich auf, z.B.: meine liebste Freizeitbeschäftigung, meine Lieblingsmusik, mein Lieblingsurlandsland / Ort, welches Tier sie am liebsten wären, Lieblingsessen ... (nicht mehr als drei Bereiche). Die anonymen „Visitenkarten“ werden eingesammelt, vermischt und offen auf einem Tisch wieder ausgebreitet. Jede/r Schüler/in zieht jetzt eine Visitenkarte, von der angenommen wird, dass der Empfänger bekannt ist, redet den Adressaten an und sagt ihm, woran er erkannt wurde. Bei falschen Adressaten wird ganz einfach die Visitenkarte zurückgelegt und eine neue gezogen. Alle SchülerInnen, die bereits entdeckt wurden und die auch selber die richtigen Empfänger fanden, setzten sich, so dass es die anderen leichter haben, die richtigen Adressaten zu finden. Variante: Eine Karte wird gezogen und alle raten, wer das sein könnte.

VISITENKARTE

Meine liebste Freizeitbeschäftigung ist

Meine Lieblingsmusik (Lieblingsband) ist

Wenn ich ein Tier wäre, so wäre ich am liebsten

VERÄNDERN – BEHALTEN

Alle SchülerInnen erhalten ein Blatt mit drei Satzanfängen:

1. Tue mehr
2. Tue weniger
3. Behalte bei

Sie suchen sich jetzt fünf MitschülerInnen ihres Vertrauens, und diese sollen jeweils einen Satzanfang vollenden. Somit haben alle SchülerInnen am Ende des Spiels jeweils fünf Rückmeldungen ihrer KollegInnen, was sie häufiger machen sollen, was sie eher lassen sollen und was sie im selben Maße beibehalten sollen.

Tue mehr	Tue weniger
.....
.....
.....
.....
.....

Behalte bei
.....
.....
.....
.....
.....

Lösungen:

<p>Beispiele aus dem Bereich des freien Handelns: Sachinhalt meines Vortrages. Antworten auf Prüfungsfragen.</p>	<p>Beispiele: Blinder Fleck Rechtschreibfehler, Stilfehler Wirkung meiner Körpersprache auf andere Rückmeldungen über einen Arbeitserfolg Einschätzungen und Beurteilungen anderer über mein Verhalten.</p>
<p>Beispiele: Bereich des Verbergens Was ich mir über andere denke, aber nicht ausspreche, Teile meines Privatlebens, das ich nicht in aller Öffentlichkeit breittrete, meine Neigungen und Absichten, die ich nicht gleich offen darlegen möchte,...</p>	<p>Beispiele: Unbewußtes Zwänge, Ängste und Neigungen, die mir selber nicht so klar sind, die aber mein Handeln unbewußt beeinflussen (z.B.: Beziehungsängste, Verfolgungsängste, Ausgleichsbemühungen zu Minderwertigkeitsgefühlen, Verlustängste, Sehnsucht nach Liebe, Geborgenheit,...)</p>

Erweiterung des Bereiches „freies Handeln“ durch:	Vorteile:	Nachteile:	Welche Voraussetzungen sind notwendig?	Grenzen: Wie weit geht der Rahmen?
Der Bereich des „Verbergens“ wird kleiner. Ich gebe mehr von mir preis.	Meine Mitmenschen können mich besser verstehen und besser auf mich reagieren (z.B.: wenn sie wissen, dass ich gerade gesundheitlich etwas angeschlagen bin). Ich brauche weniger Energie, um die Fassade zu bewahren...	Ich könnte in einer feindseligen Umgebung dadurch leichter angreifbarer werden. Zu weites Öffnen der Privatsachen kann zur peinlichen Selbstdarstellung werden. Zu viel Privates schmälert die Arbeitsleistung...	Eine Atmosphäre der Nähe und des Vertrauens sind ebenso notwendig wie faire Umgangsformen. Das setzt Reife bei den Mitgliedern der Gruppe voraus.	Einerseits so weit, wie die Voraussetzungen erfüllt sind (Vertrauen, Nähe, faire Umgangsformen) und es andererseits nicht zur übermäßigen Selbstdarstellung wird. Trägt es zu besseren Arbeitsergebnissen bei?
Feedback vermitteln (aktiv) und für sich selber aufnehmen können (passiv)	Jeder in der Gruppe weiß besser über sich Bescheid. Er kann sein Verhalten entsprechend verbessern und gewinnt persönlich dazu. Außerdem wird der Arbeitsertrag laufend besser.	Nachteile ergeben sich vor allem, wenn die Feedbackregeln nicht eingehalten werden (z.B. verletzend, beleidigende Kritik...). Dadurch verschärfen sich Konflikte.	Einhaltung der Feedbackregeln, faire Umgangsformen, Selbstbewußtsein.	Dort wo gehässige und unfaire Kritik geübt wird schadet Feedback. Grenzen ergeben sich auch durch die Person des Empfängers: unsichere und leicht beleidigte Personen halten auch faires Feedback schwer aus.

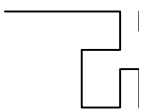
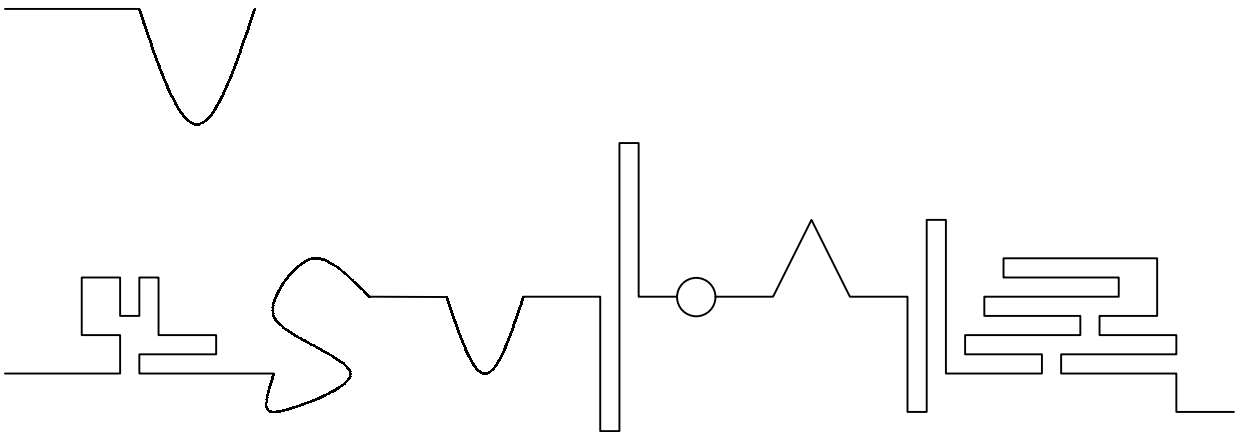
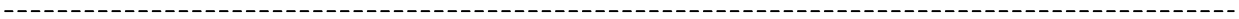
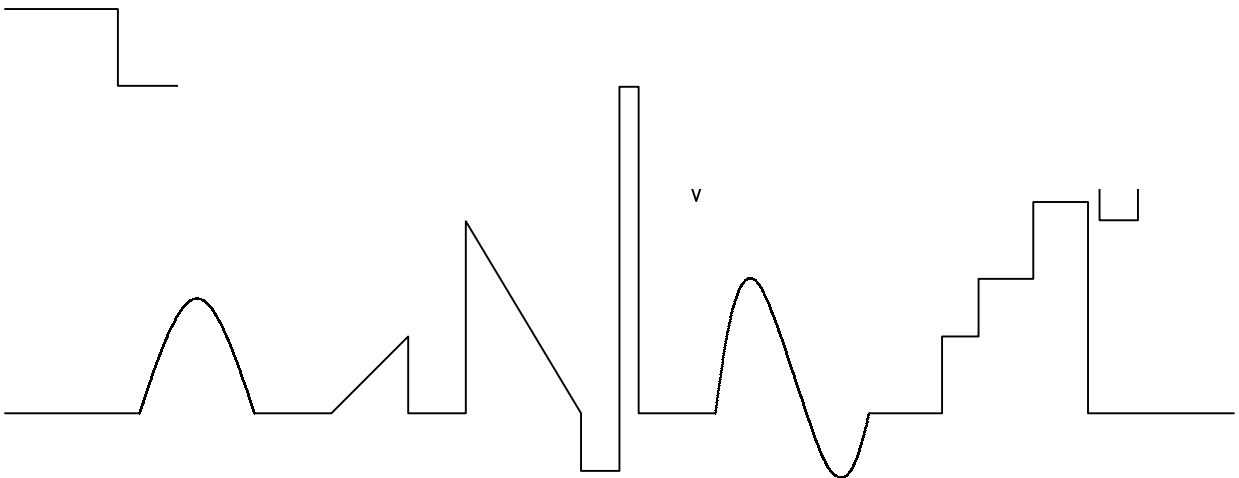
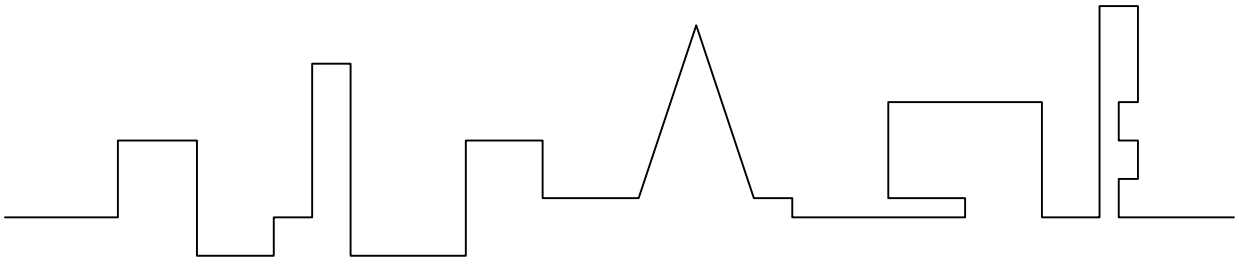
5 Konzentrationsübungen

5.1 Konzentrationsübung – Beobachtungsübung

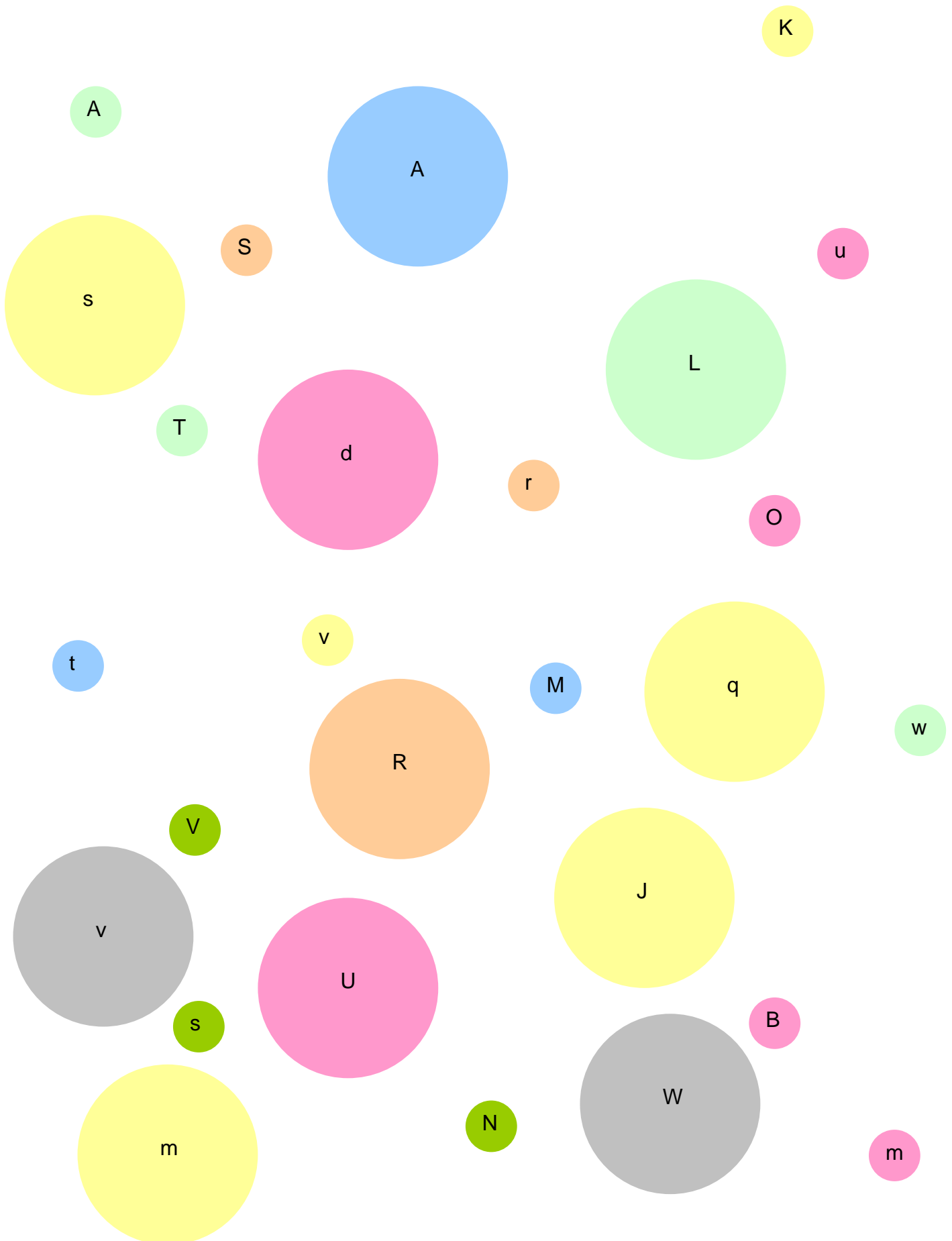
krzt	dfgb	mbfd	mbnv	adkl
krzt	dfgb	mofd	mbbv	ackl
ghlm	zkpo	vbno	kbcx	lkrt
ghml	zkno	vbno	kccx	lkrt
vgpw	szhl	acab	zumn	cdwü
vgow	szhl	acab	zumn	ddwü
swjt	dfag	klpo	mbnv	hwer
awjt	dfga	klno	mbnc	hver
zugh	jonz	xmpl	bhrf	cjst
zurh	junz	xmpl	bnrf	ojst
pgs	hsdf	madf	klts	odgf
gpos	hsdf	nadf	kits	odgf
öopp	tfhk	vwed	jkla	uvzxs
öopg	lfhk	vved	jkla	uwzx
hcvf	lrgs	htgc	yswi	mztg
hcvf	lngs	htgc	yawi	mztg
ögrf	mxno	fcxy	jvnr	expb
ögrf	mxno	fcxy	jwnr	ewph
wütg	hkrf	mtwa	öswr	ltgb
wutg	hhrf	mtwa	öswr	ltgb

5.2 Training

Zeichne von den folgenden Darstellungen ein möglichst genaues Spiegelbild! Der Anfang ist bereits vorgezeichnet.



Wieviel Großbuchstaben in kleinen Kreisen und wieviel Kleinbuchstaben in großen Kreisen sind in dieser Aufstellung erhalten?



Der durchgestrichene Buchstabe jedes Wortes ist durch einen anderen zu ersetzen, so dass neue Wörter entstehen.

Die ersetzten Buchstaben ergeben, jeweils von oben nach unten gelesen, einen Begriff aus dem Geographieunterricht.

Vorgegebenes Wort	Neues Wort	Zu ergänzender Buchstabe = geographischer Begriff
BODEN		
HAUS		
GICHT		
WILD		
MAGEN		
WICHT		
WATTE		
DAUER		
BALD		
HEGEN		
REGEN		
GABEN		

6 Evaluierung des Moduls „Schlüsselqualifikationen“

6.1 Fragebogen SchülerInnen

Liebe SchülerInnen!

In diesem Fragebogen geht es darum, wie Dir die Schlüsselqualifikationen (Präsentationstechnik, Kommunikation, Feedback, Konzentrationsübungen) im Unterricht vermittelt wurden bzw. ob Du Dir vorstellen kannst, diese im Berufsleben einzusetzen. Der Fragebogen wird anonym ausgewertet. Ergänze den Fragebogen, ohne lange nachzudenken!

1. Wie alt bist Du?
Jahre

2. Geschlecht:
weiblich männlich

3. Hast Du derzeit einen Job bzw. hast Du jemals in den Ferien gearbeitet?
ja nein

4. Präsentationstechniken

Am „Tag der offenen Tür“ bittet Dich Dein Lehrer, einen Vortrag über die in unserer Schule angebotenen Schulformen zu halten. Aufgrund Deiner Erfahrungen mit Präsentationen wird Dir diese Aufgabe kaum Schwierigkeiten bereiten.

trifft zu trifft nicht zu

Du musst Dich aufgrund eines Schulwechsels vor der neuen Klassen vor fremden Schülerinnen und Schülern präsentieren. Diese Vorstellung wird Dir kaum Schwierigkeiten bereiten.

trifft zu trifft nicht zu

Die ausgeteilten Unterlagen zum Thema Präsentationstechniken wirst Du auch in der Praxis noch verwenden können.“

trifft zu trifft nicht zu

5. Feedback

Nach der Präsentation von „Fred“ bittet Dich der Lehrer, diesen Vortrag zu beurteilen. Die Feedbackregeln sind Dir dabei eine große Hilfe.

trifft zu trifft nicht zu

Wenn Du Feedback bekommst, kannst Du erkennen, ob dies ein qualifiziertes Feedback ist.

trifft zu trifft nicht zu

Die ausgeteilten Unterlagen zum Thema Feedback wirst Du auch in der Praxis noch verwenden können.“

trifft zu trifft nicht zu

6. Kommunikation

Du hast im Unterricht vieles über aktive und passive Verständigung gelernt und in Form eines Rollenspiels ausprobieren können. Seither wendest Du diese Kommunikationsregeln auch im Alltag an.

trifft zu trifft nicht zu

Seit Du mit Kommunikationstechniken vertraut bist, kannst Du als Beobachter bei z.B. einer Fernsehdiskussion erkennen, welche Regeln eingesetzt bzw. vernachlässigt werden.

trifft zu trifft nicht zu

Die ausgeteilten Unterlagen zum Thema Kommunikation wirst Du auch in der Praxis noch verwenden können.“

trifft zu trifft nicht zu

7. Konzentrationsübungen

Du bist der Meinung, dass Konzentrationsübungen nachhaltig die Konzentrationsfähigkeit fördern können.

trifft zu trifft nicht zu

Die ausgeteilten Unterlagen zum Thema Konzentrationsübungen wirst Du auch in der Praxis noch verwenden können.“

trifft zu trifft nicht zu

6.2 Auswertung des „FRAGEBOGENS SCHÜLERINNEN“

Der Fragebogen wurde in vier ersten Klassen der Handelsakademie bzw. Handelsschule mit insgesamt 128 SchülerInnen ausgeteilt, in welchen das Modul „Schlüsselqualifikationen“ vollständig erprobt wurde. Es wurden 122 Fragebögen ausgewertet, 6 Fragebögen waren nicht ausgefüllt.

Die Fragen ab 4. bis 7. wurden so ausgewertet, dass nach einem Beurteilungsschema (Notensystem) für „trifft zu“ im ersten Kästchen eine eins, im zweiten Kästchen eine zwei usw. bis im letzten Kästchen eine sechs vergeben wurde. Sodann wurde durch 122 (Fragebögen) dividiert.

1. Alter

Das Durchschnittsalter betrug 14,9 Jahre

2. Geschlecht

weiblich	84	69%
männlich	38	31%
	-----	-----
Summe	122	100%

3. Hast Du derzeit einen Job bzw. hast Du jemals in den Ferien gearbeitet?

ja	22	16%
nein	102	84%
	-----	-----
Summe	122	100%

4. Präsentationstechniken

Am „Tag der offenen Tür“ bittet Dich Dein Lehrer, einen Vortrag über die in unserer Schule angebotenen Schulformen zu halten. Aufgrund Deiner Erfahrungen mit Präsentationen wird Dir diese Aufgabe kaum Schwierigkeiten bereiten.

2,3

Du musst Dich aufgrund eines Schulwechsels vor der neuen Klassen vor fremden Schülerinnen und Schülern präsentieren. Diese Vorstellung wird Dir kaum Schwierigkeiten bereiten.

2,8

Die ausgeteilten Unterlagen zum Thema Präsentationstechniken wirst Du auch in der Praxis noch verwenden können.“

2,5

5. Feedback

Nach der Präsentation von „Fred“ bittet Dich der Lehrer, diesen Vortrag zu beurteilen. Die Feedbackregeln sind Dir dabei eine große Hilfe.

1,9

Wenn Du Feedback bekommst, kannst Du erkennen, ob dies ein qualifiziertes Feedback ist.

1,5

Die ausgeteilten Unterlagen zum Thema Feedback wirst Du auch in der Praxis noch verwenden können.“

2,1

6. Kommunikation

Du hast im Unterricht vieles über aktive und passive Verständigung gelernt und in Form eines Rollenspiels ausprobieren können. Seither wendest Du diese Kommunikationsregeln auch im Alltag an.

3,2

Seit Du mit Kommunikationstechniken vertraut bist, kannst Du als Beobachter bei z.B. einer Fernsehdiskussion erkennen, welche Regeln eingesetzt bzw. vernachlässigt werden.

2,9

Die ausgeteilten Unterlagen zum Thema Kommunikation wirst Du auch in der Praxis noch verwenden können.“

2,7

7. Konzentrationsübungen

Du bist der Meinung, dass Konzentrationsübungen nachhaltig die Konzentrationsfähigkeit fördern können.

3,4

Die ausgeteilten Unterlagen zum Thema Konzentrationsübungen wirst Du auch in der Praxis noch verwenden können.“

2,9

Zusammenfassung:

84% haben keinen Job oder haben noch nicht gearbeitet: meist arbeiten unsere Schüler erstmalig in den Ferien nach der ersten Klasse der Handelsakademie oder Handelsschule. Dieser hohe Anteil dürfte jedoch nur für Österreich typisch sein, z.B. in Dänemark ist der Anteil jener SchülerInnen, die neben der Schulausbildung arbeiten, signifikant höher.

Es ist erfreulich, dass bei den Präsentationstechniken offenbar viele SchülerInnen ihre „Angst vor Präsentationen“ weitgehend verloren haben. Das Präsentieren in der eigenen Schule fällt offenbar trotzdem leichter als das Präsentieren vor einer neuen Klasse und vor fremden Personen.

Die besten Durchschnittswerte erzielt die Auswertung des „Feedback“. Man kann annehmen, dass die SchülerInnen nicht nur die Regeln des Feedback kennen und anwenden können, sondern dass sie auch gelernt haben, „qualifiziert“ zuzuhören.

Im Bereich Kommunikation kennen die SchülerInnen zwar Regeln, die Anwendbarkeit im Alltag könnte jedoch noch verstärkt werden.

Im Mittelfeld liegt die Anwendbarkeit von Konzentrationsübungen. Hier nehmen wir ebenfalls an, dass zwar die Konzentrationsübungen als sinnvoll betrachtet werden, auf die Umsetzbarkeit im Alltag (z. B. beim Lernen für Schularbeiten) aber weiter verstärkt hingewiesen werden sollte.

[zurück zum Abschlussbericht](#)