



branche öffentliche verwaltung
branche administration publique
ramo amministrazione pubblica

üK 3: Register 8

Gesprächstechniken

Zielsetzung

1.1.2.3.1 Gesprächstechniken

Ich kenne die Regeln einer stimmigen Kommunikation und wende diese gezielt an. Ich bin mir der Mehrdeutigkeit von Botschaften bewusst und erkenne Missverständnisse.

Ablauf (1)

Begrüssung

Leistungsziel und Ablauf:

Gesprächstechniken

- Input: Gespräche führen
Persönliche Vertiefung: Beispiele aus Ihrer Tätigkeit
- Input: Reden und hören – senden und empfangen
Vertiefung (Partnerarbeit)
- Input: Aktiv zuhören und verständlich reden
Vertiefung (Partnerarbeit)

Ablauf (2)

Gesprächstechniken

- Input: Fragen stellen
Persönliche Vertiefung: Beispiele aus Ihrer Tätigkeit
- Input – Zusammenfassung

Gespräche führen

- Grundbedürfnis des Menschen
- Schlüssel für soziale Kontakte
- Schlüssel für persönliche Entwicklung
- Bedingung für die Handlungsfähigkeit

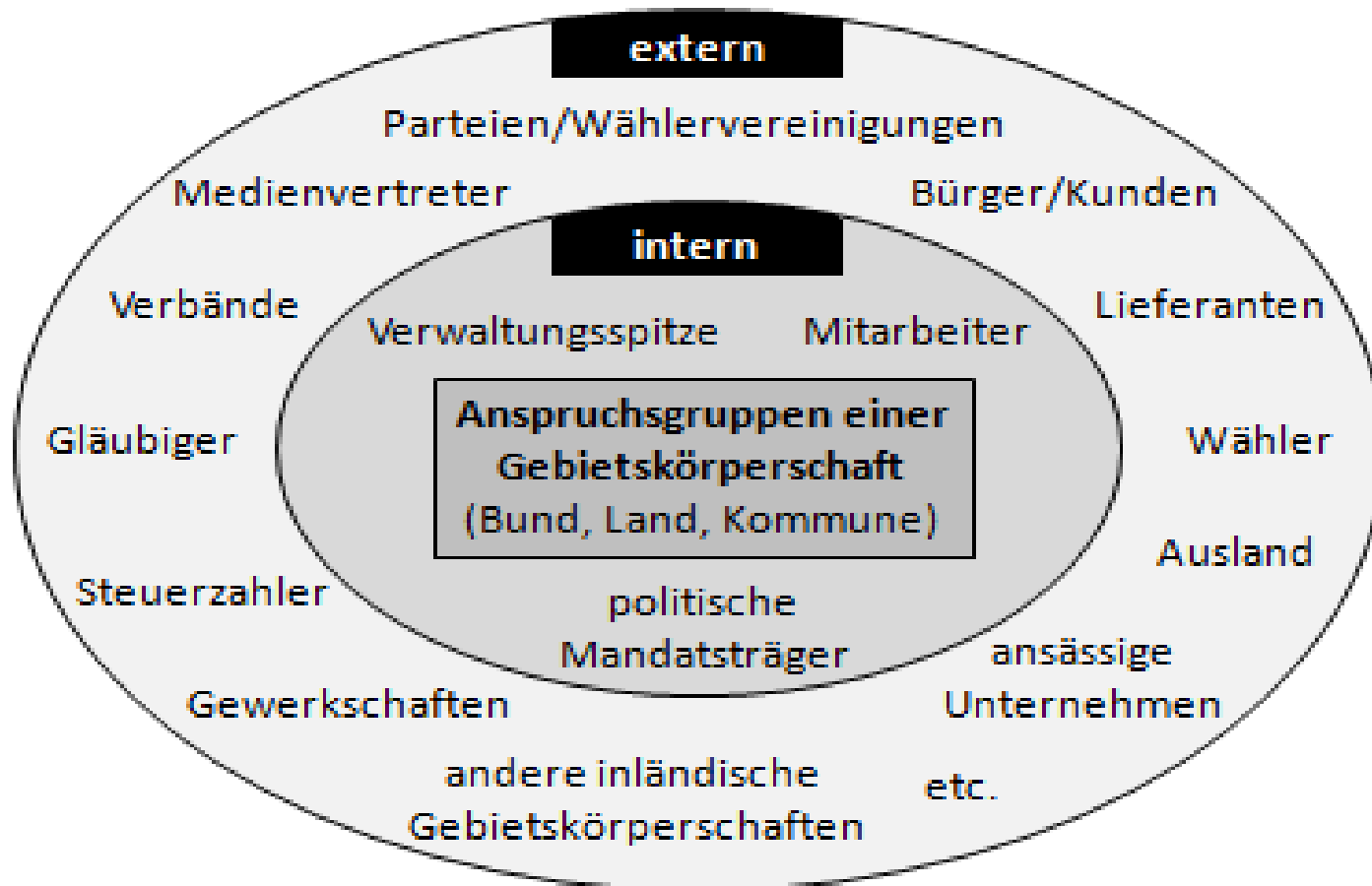
Kommunikation

Definition – Kommunikation

Kommunikation bezeichnet den Austausch von Informationen zwischen zwei oder mehreren Personen, wobei die Mitteilung sprachlich (verbal) oder/ und nichtsprachlich (nonverbal) erfolgen kann

Gespräche führen in der Öffentlichen Verwaltung

Anspruchsgruppen



Kunden intern und extern / Anspruchsgruppen





Gespräche führen in der Öffentlichen Verwaltung

Einzelarbeit

Welche Gesprächssituationen kennen Sie in Ihrem Betrieb?

Schreiben Sie zwei bis drei Situationen unter den entsprechenden Begriff an die Flipchart.

Zeitvorgabe: 10 Minuten

Gespräche führen? Aber wie?

Grundhaltung: Ich bin ok – Du bist ok

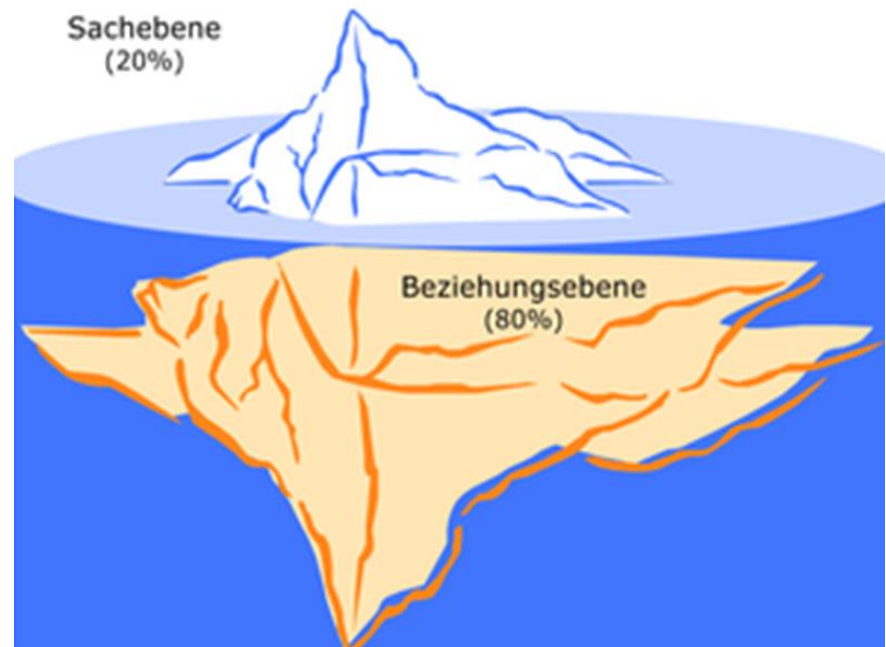
- **Wertschätzende Haltung**
- **Ego-Transfer:** Geh Sie nie von sich aus... Versetzen Sie sich in Ihr Gegenüber (Empathie)
- **Sicherheit geben:** Sie wissen, wovon Sie sprechen. Bleiben Sie authentisch!
- **Richtig zuhören!**
- **Nachfragen**
- **Aufrichtig mögen:** Suchen Sie das Positive an Ihrem Gegenüber (auch nonverbal!)

Kommunikationsebenen

Was wird kommuniziert?

Wie wird kommuniziert?

Das Eisbergmodell



Drei Arten zu kommunizieren ...



Verbal

Inhalt und Fakten



Nonverbal

Körpersprache (Mimik, Gestik)



Paraverbal

(Lautstärke, Tonfall, Melodie)

Nonverbale Kommunikation

- **Blick**
- **Mimik**
- **Gestik**
- **Erscheinung**
- **Haltung**

Paraverbale Kommunikation

Der Begriff paraverbale Kommunikation umfasst das ganze Spektrum der **Stimme, mit der wir eine Botschaft aussprechen**. Die paraverbale Kommunikation beinhaltet:

- die **Stimmlage**
- die **Lautstärke**
- die **Betonung**
- das **Sprechtempo**
- die **Sprachmelodie**

Verbale, nonverbale und paraverbale Kommunikation

Partnerarbeit

Wählen Sie eine Gesprächssituation ab Flipchart. Bereiten Sie ein kurzes Gespräch zu zweit vor. Achten Sie dabei auf die verbale, nonverbale und paraverbale Kommunikation.

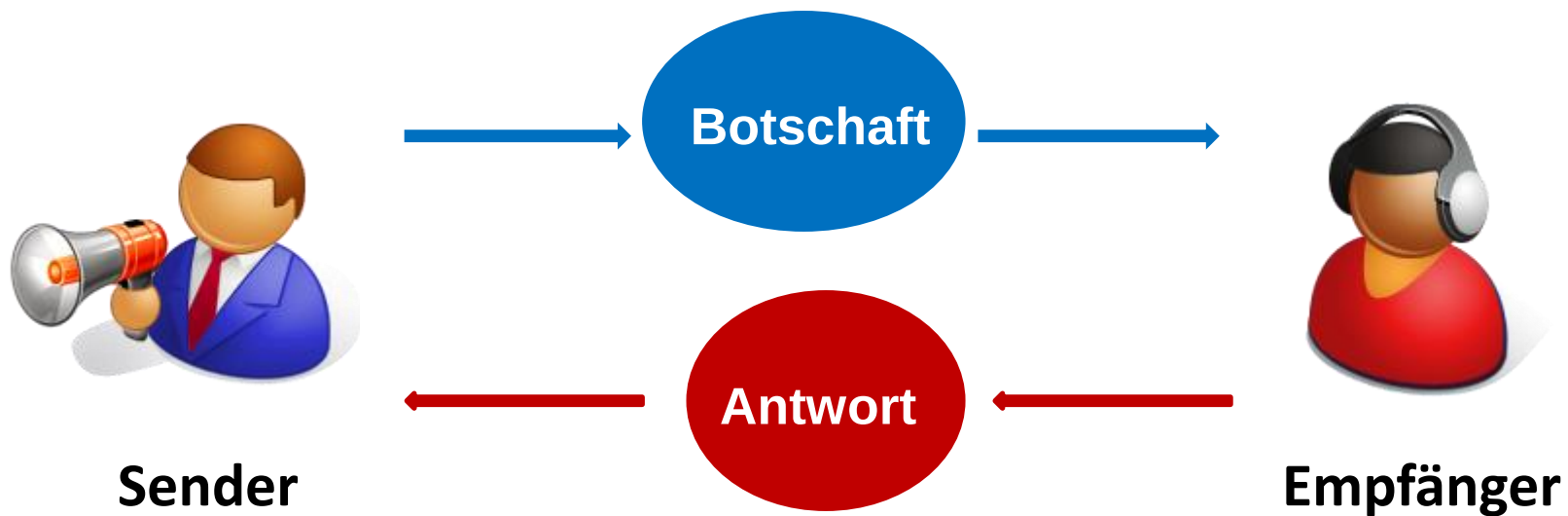
Zeitvorgabe: 10 Minuten

Anschliessend Präsentation vor der Gruppe

Hermann & Beate – Was machst du gerade?



Reden und hören – senden und empfangen



Reden und hören – senden und empfangen



Sender

Jedes Verhalten ist Ursache und Wirkung zugleich.

Die gesendeten Nachrichten beeinflussen sich wechselseitig.



Empfänger

Reden und hören – senden und empfangen

verhält sich passiv
überlässt die Entscheidungen der Mutter

Tochter

Mutter

übernimmt die Entscheidungen
ist aktiv, initiativ

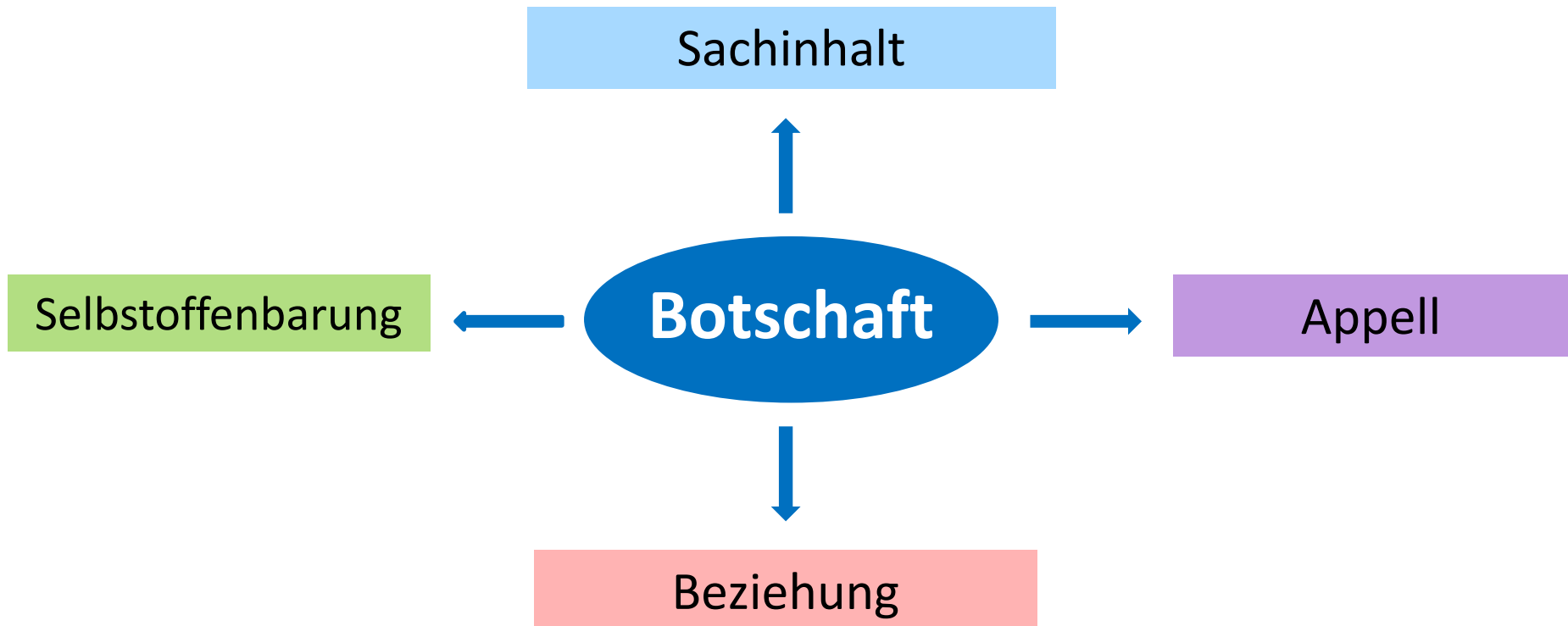
Modell der vier «Ohren» nach Friedemann Schulz von Thun



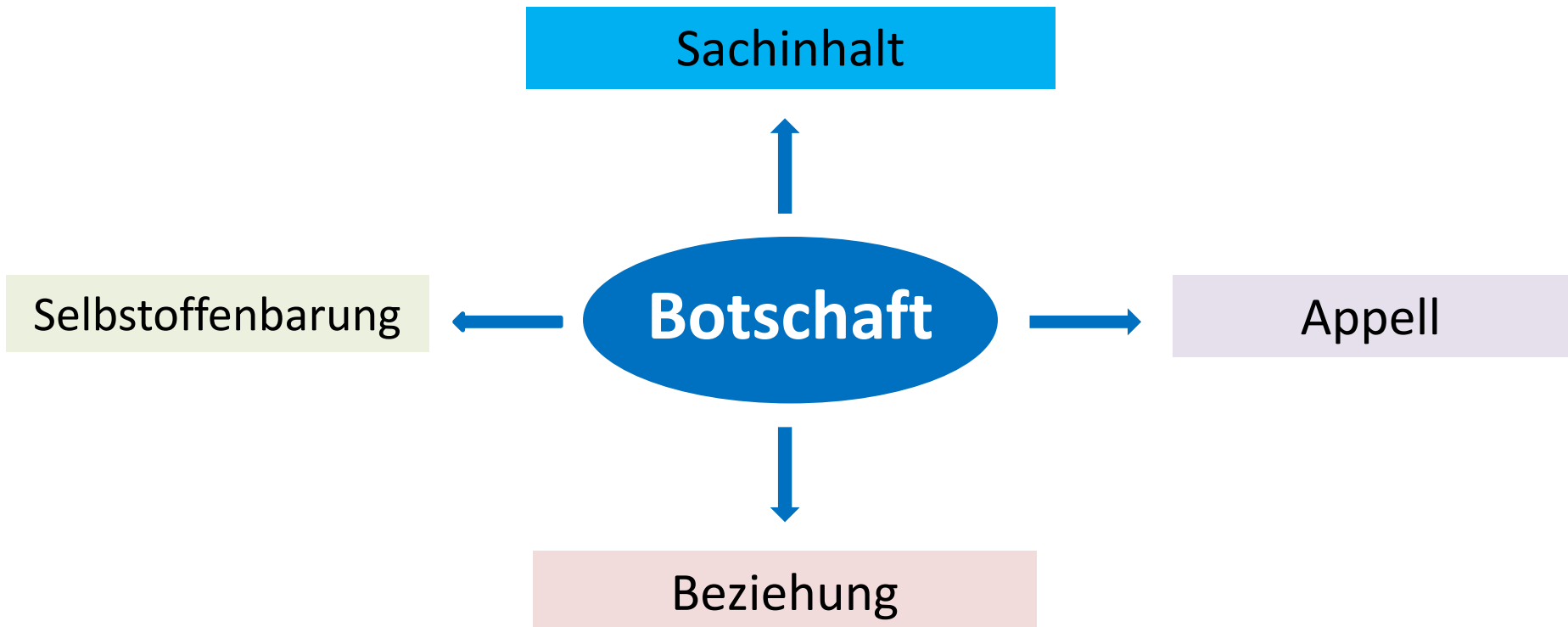
Jede Botschaft, die jemand übermittelt,
wird **auf vier «Frequenzen»** gesendet
und von der empfangenden Person
entsprechend gehört und aufgenommen.



Modell der vier «Ohren» nach Friedemann Schulz von Thun



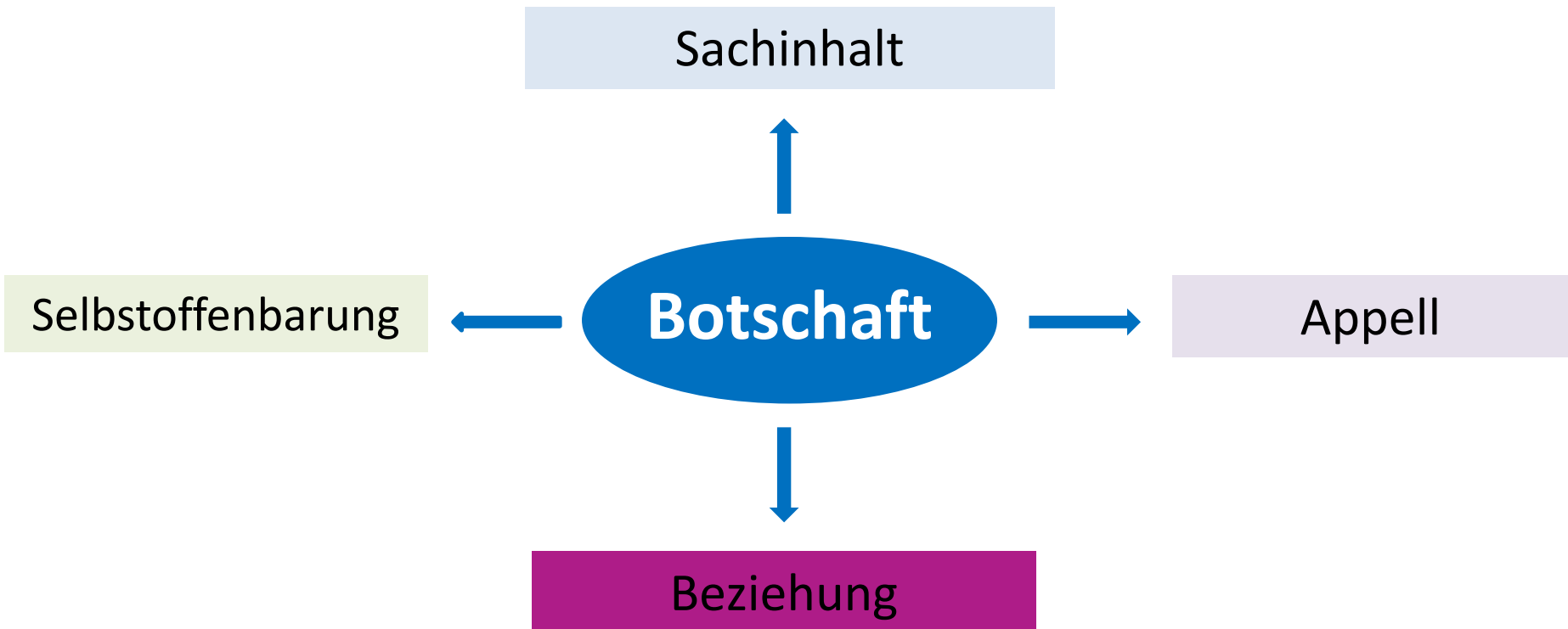
Modell der vier «Ohren» nach Friedemann Schulz von Thun



Sachinformation, worüber ich informiere

- Wahrheit
 - Ist die Aussage wahr oder unwahr?
- Relevanz
 - Sind die Sachverhalte wichtig oder unwichtig?
- Hinlänglichkeit
 - Sind die Sachhinweise für das Thema ausreichend oder nicht?

Modell der vier «Ohren» nach Friedemann Schulz von Thun



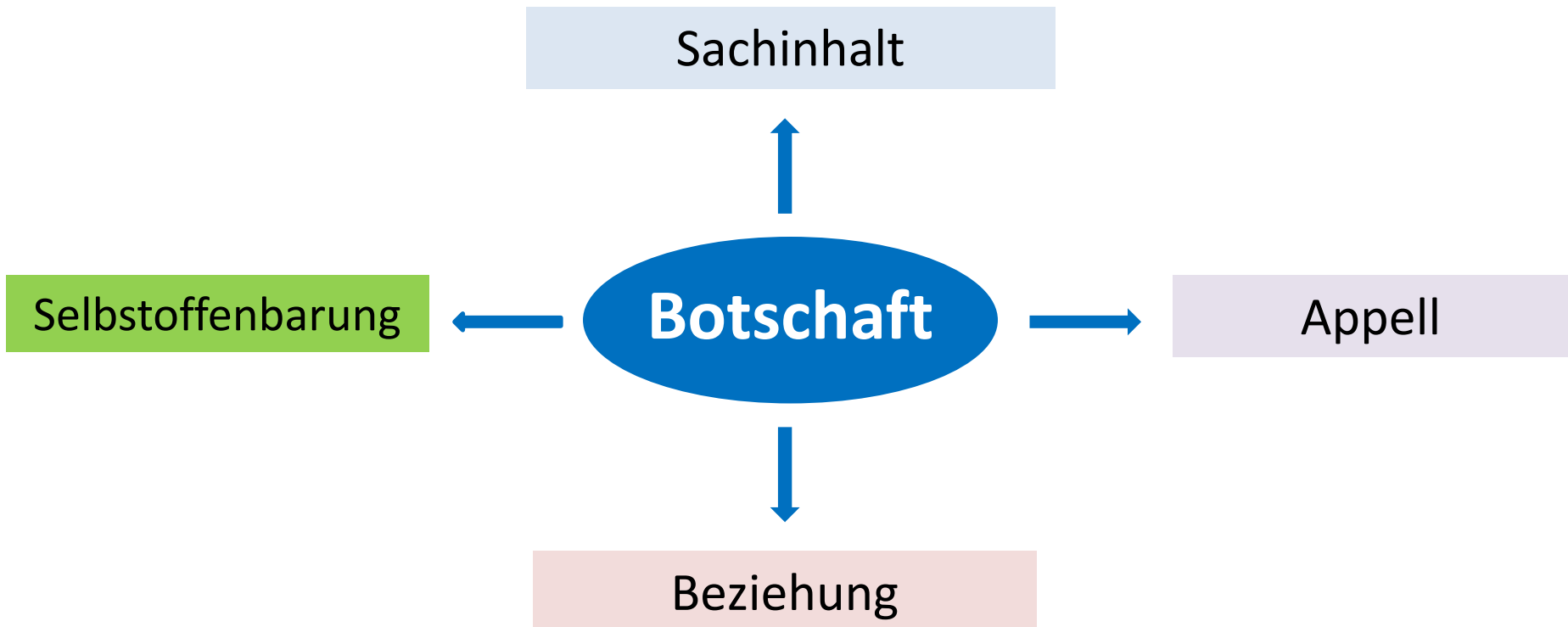
Beziehungsebene, was ich von dir halte, wie ich zu dir stehe

- Art der Formulierung
- Tonfall
- Mimik und Gestik
- Körperhaltung

Die Art und Weise, wie ich mit jemanden spreche, zeigt mir auf, in welcher Beziehung ich zu dieser Person stehe. In jeder Äusserung steckt also ein Beziehungs-hinweis. Besonders die Menschen, die Ihr Beziehungs-ohr sehr stark nutzen, fangen hier sehr viele Signale auf.

- „Wie fühle ich mich durch die Art, wie der andere mit mir spricht / mich behandelt?“
- „Was hält der andere von mir? Wie steht er zu mir?“

Modell der vier «Ohren» nach Friedemann Schulz von Thun

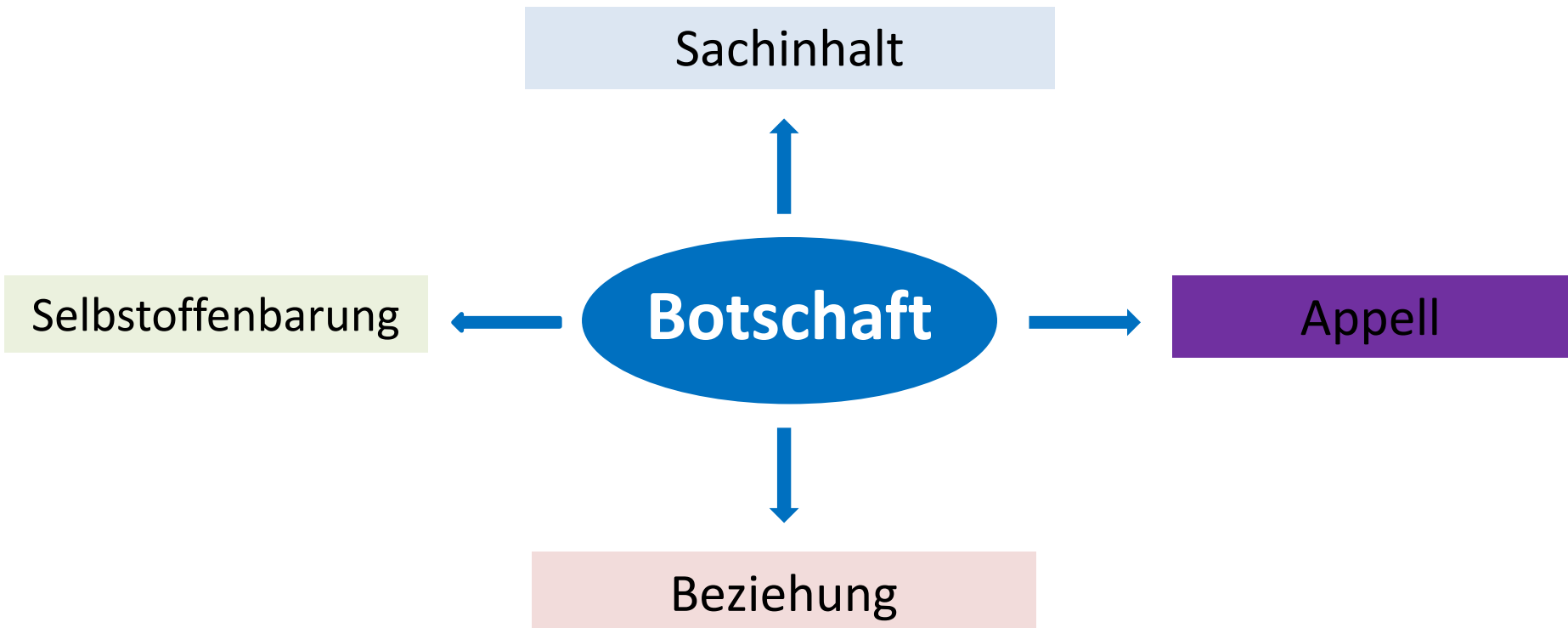


Selbstoffenbarung, was ich von mir zu erkennen gebe

Alles, was gesagt wird, enthält somit eine Selbstoffenbarung. Daraus kann ein geübter Zuhörer oder Empfänger ableiten, was in mir vorgeht, wofür ich stehe oder wie ich mich selbst sehe. Dies kann explizit – in Form einer Ich-Botschaft – oder implizit geschehen. Der Empfänger erfährt auf dieser Ebene also mehr über den Sender:

- Was ist der für einer?
- Wie ist er gestimmt?
- Was denkt er?

Modell der vier «Ohren» nach Friedemann Schulz von Thun

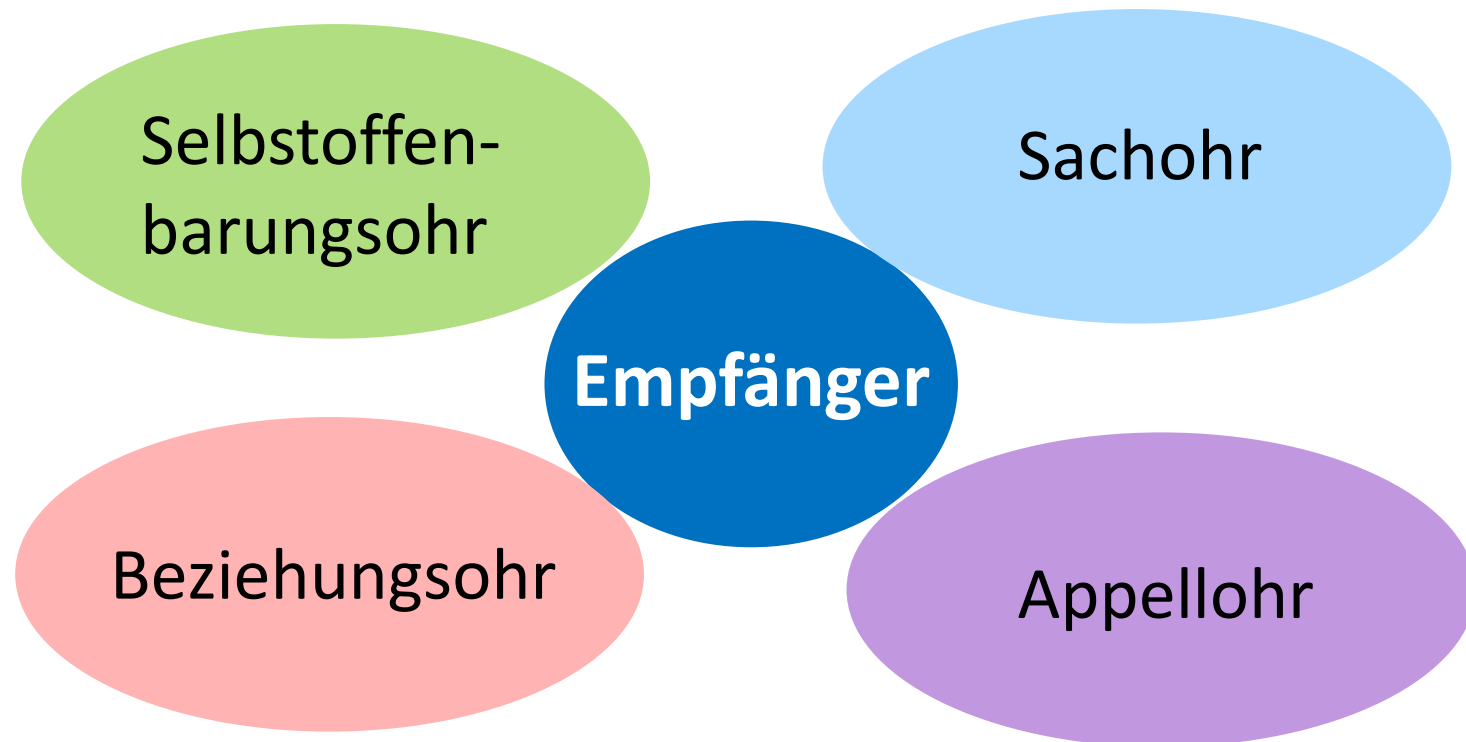


Appellebene, was ich bei dir erreichen möchte

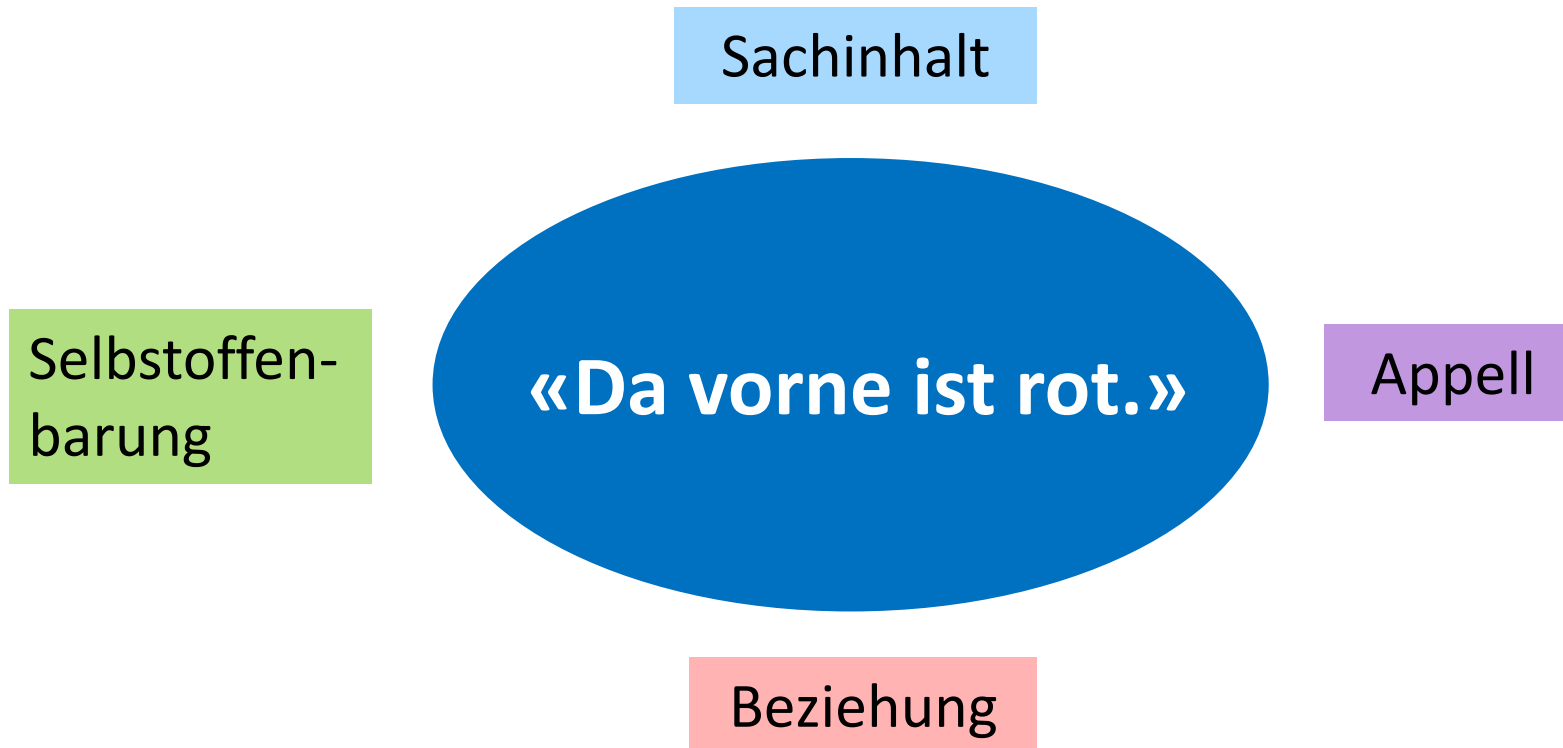
- Wünsche
- Appelle
- Ratschläge
- Handlungsanweisungen

All diese Dinge können entweder direkt (also offen) oder indirekt (also verdeckt) kommuniziert werden. Bei jeder Kommunikation möchten wir mit dem Gesagten etwas erreichen oder einen Einfluss auf den Gesprächspartner nehmen.

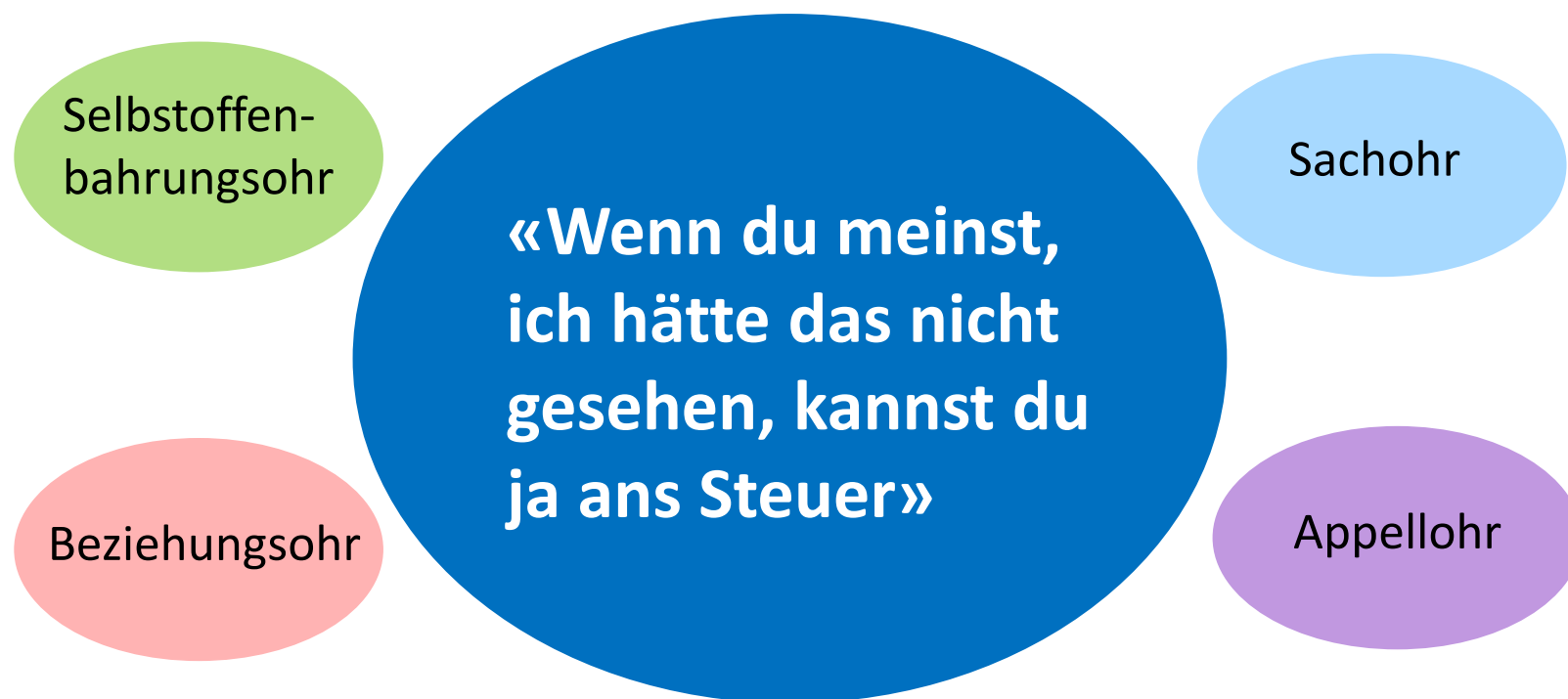
Modell der vier «Ohren» nach Friedemann Schulz von Thun



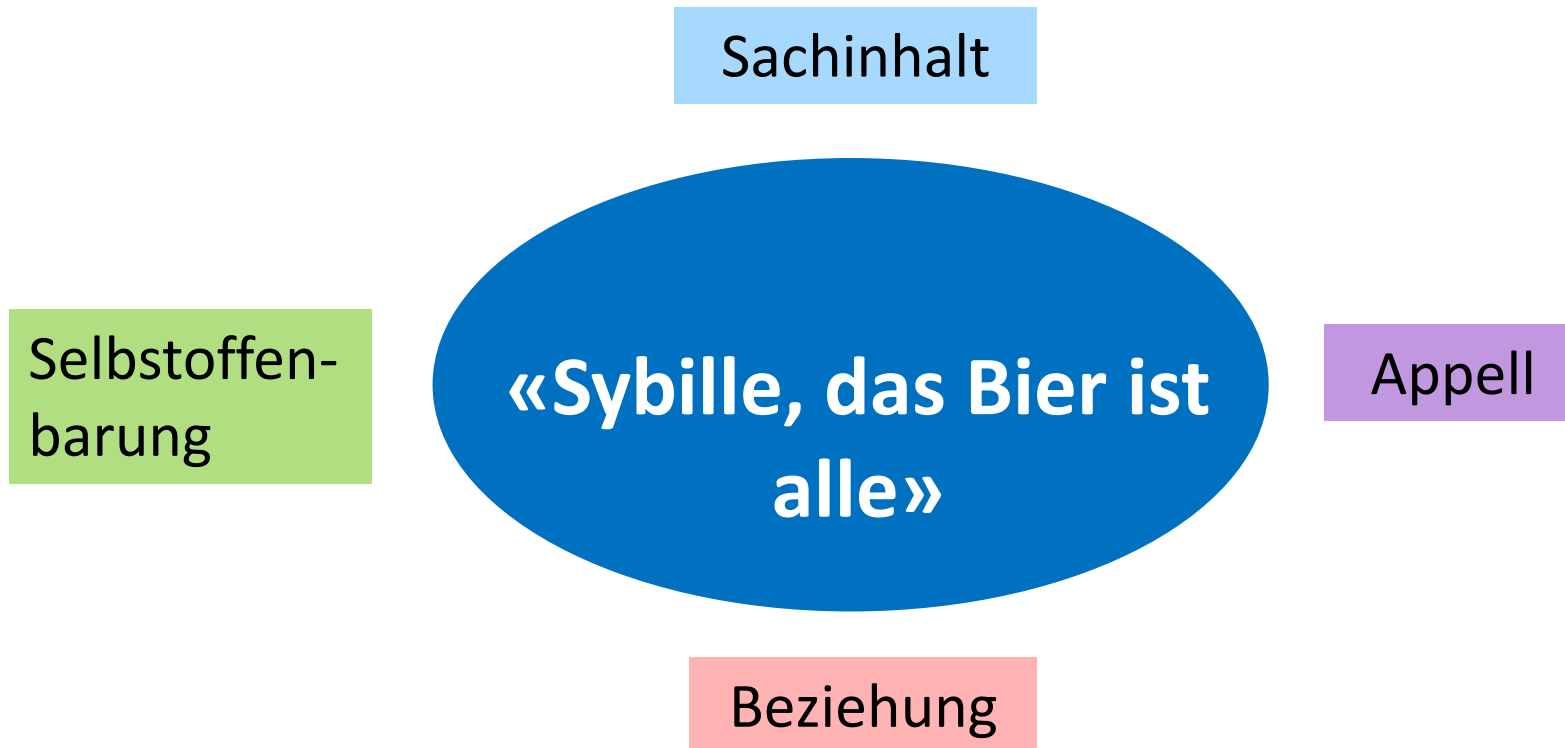
Modell der vier «Ohren» nach Friedemann Schulz von Thun



Modell der vier «Ohren» nach Friedemann Schulz von Thun



Modell der vier «Ohren» nach Friedemann Schulz von Thun



Modell der vier «Ohren» nach Friedemann Schulz von Thun





Die vier Seiten einer Nachricht

Partnerarbeit

Vervollständigen Sie die Tabelle in Partnerarbeit.

Zeitvorgabe: 10 Minuten

Modell der vier «Ohren»

Partnerarbeit

Situation: Die Papierschubladen im Kopiergerät sind leer. Lesen Sie die Aussagen auf dem Arbeitsblatt. Diskutieren Sie mit Ihrer Kollegin/Ihrem Kollegen auf welcher Ebene (**Sache**, **Selbstoffenbarung**, **Beziehung**, **Appell**) sich diese Aussagen befinden. Bezeichnen Sie die Aussagen entsprechend.

Zeitvorgabe: 10 Minuten

Aktiv zuhören...

Eine Art Präsenz,
eine Einstellung,
eine Grundhaltung
dem Menschen
gegenüber.



Aktiv zuhören...

Zuhören

Verbal: Wirklich!, Aha!, Ja
Nonverbal: Blickkontakt,
Kopfnicken, vorgebeugte
Haltung

Verstehen

Verständnis überprüfen
Mit eigenen Worten
wiederholen (**Paraphrasieren**)
Zusammenfassen

Gefühle verstehen

Gefühle **verbalisieren**
In den anderen hinein-
versetzen
Wünsche heraushören

Hören - zuhören - hinhören

Hören ohne Hinhören heisst zum Beispiel, mit sich selber beschäftigt zu sein, nur sporadisch aufzumerken und einem Gespräch nur solange zu folgen, bis selbst geredet werden kann.

Die **Aufmerksamkeit ist noch nicht** unbedingt **auf** den **Gesprächsinhalt**, sondern auch auf die eigene Beschäftigung, die eigenen Gedanken und die Gelegenheit, zu Wort zu kommen, gerichtet.

Hören - hinhören - zuhören

Hinhören - Zuhören heisst, sich in den Partner hineinzusetzen, ihm volle Aufmerksamkeit zu schenken und dabei nicht nur auf den Inhalt, sondern auch auf Zwischentöne zu achten.

Durch Haltung und Reaktion wird dem Gesprächspartner mitgeteilt, dass es **im Moment nichts Wichtigeres** gibt, als sie oder ihn.

Aktiv zuhören...

- mich **wirklich** für den andern interessieren
- mich auch körperlich dem andern zuwenden (Körperhaltung, Augenkontakt)
- Verständnisfragen stellen
- Gesagtes wiederholen
- mich versichern, ob ich richtig verstanden habe
- bereit sein, die eigene Interpretation zu hinterfragen
- schweigen
- ermutigende Signale geben, die zeigen, dass ich zuhöre
- mich in die Lage des Gegenübers versetzen

Aktiv zuhören - verbal

- **Paraphrasieren**
- **Verbalisieren**
- **Nachfragen**
- **Zusammenfassen**
- **Unklares Klären**
- **Weiterführen**
- **Abwägen**
- **Bestätigungslaute**
- Auch mal **schweigen!**

Aktiv zuhören - nonverbal

- Nicken
- Augenkontakt
- Hinwendung des Oberkörpers und des Kopfes
- Mimik
- Gestik

... und verständlich reden



... und verständlich reden

- in kurzen, präzisen Sätzen sprechen
- komplizierte Wörter vermeiden
- Verben statt Substantive benutzen
- keine unpersönlichen Ausdrücke verwenden
- in einem angemessenen Tempo sprechen
- Pausen machen
- wichtige Informationen betonen
- Blickkontakt mit meiner Gesprächspartnerin/
meinem Gesprächspartner halten
- auf die Körpersprache meines Gegenübers achten

Verständlich reden – aktiv zuhören

Partnerarbeit

Bildet eine Zweiergruppe. Teilt dann zuerst die entsprechenden Rollen zu:

- instruierende Person (gibt Anweisungen) → Arbeitsblatt
- zuhörende Person (führt aus) → Stift und Papier

Zeitvorgabe: 10 Minuten

Fragen stellen

Wie werden Fragen erkennbar?

- **Intonation** (Betonung, Tonhöhe und -verlauf)
- **Mimik** (z. B. Heben der Augenbrauen)
- **Gestik** (z. B. Anheben der Arme, Zeigen der Handinnenflächen)
- **Einsatz von Fragewörtern**

Fragen stellen

Geschlossene Fragen sind Fragen, die nur mit «ja», «nein», einer Zahl oder einem Wort beantwortet werden können.

- Stellen Sie geschlossene Fragen, wenn Sie eine präzise, kurze Antwort benötigen.
- Achten Sie darauf, dass für Ihr Gegenüber keine «Verhörsituation» entsteht.

Fragen stellen

Offene Fragen sind W-Fragen: Was? Wie? Wo? Wann? Welche? Wodurch? Wozu? Weshalb? ...

- Stellen Sie offene Fragen, wenn Sie ausführliche Informationen benötigen.
- Achten Sie, wenn Ihr Gegenüber sich verzettelt und vom Thema abschweift.

Fragen stellen

Alternativfrage: Sie schlagen zwei Möglichkeiten vor, Ihr Gegenüber wählt eine davon aus.

- Sie geben Ihrem Gegenüber die Lösungsmöglichkeit vor.
- Sie verhindern ein Nein und lassen die Wahl.

Gesprächstechniken

Partnerarbeit

Im üK-Ordner, Register 8 finden Sie auf der Seite 68 einen Leitfaden für ein Gespräch. Lesen Sie diese jetzt aufmerksam durch und bereiten Sie anhand dieses Leitfadens mit Ihrem Partner/Ihrer Partnerin ein Gespräch aus Ihrem Berufsalltag vor. Das Thema ist frei wählbar.

Zeitvorgabe: 15 Minuten

Anschliessend Vortrag vor der Gruppe

Anspruchsvolle, emotionale Situationen

Gruppenarbeit

Wie gehen Sie in anspruchsvollen, emotionalen Situationen um?

Beispiel: Bearbeitung eines Todesfalls

Gruppe 1: Telefonische Todesfallmeldung

Gruppe 2: Persönliche Todesfallmeldung am Schalter

Zeitvorgabe: 5 Minuten

Anschliessend Präsentation vor der Gruppe

Bearbeitetes Leistungsziel

1.1.2.3.1 Gesprächstechniken

Ich kenne die Regeln einer stimmigen Kommunikation und wende diese gezielt an. Ich bin mir der Mehrdeutigkeit von Botschaften bewusst und erkenne Missverständnisse.

Test

LAP Fragen 2015



branche öffentliche verwaltung
branche administration publique
ramo amministrazione pubblica

üK 3: Register 08

Korrektes Verhalten bei Reklamationen

Zielsetzung

1.1.2.4.1 Korrektes Verhalten bei Reklamationen

Ich unterscheide anhand von Musterbeispielen korrektes und unkorrektes Verhalten bei Reklamationen.

Reklamationen

Vorbereitungsauftrag

Welche Arten von Reklamationen gab es bisher in Ihrem Betrieb?
Versuchen Sie, diese möglichst genau zu beschreiben.
Notieren Sie bitte ebenfalls Ihren Namen auf dem Blatt.

Was war der Grund der Reklamation?

Wie hat er / sie reagiert? (aggressiv, ruhig, verständnisvoll)

Wie haben Sie bzw. Ihr/e Vorgesetzte/r reagiert?

Reklamationsmanagement

Mit einer Reklamation gibt uns der Kunde die Chance, etwas an unserer Dienstleistung zu ändern.

Bei richtiger Nutzung dieser Chance ist eine
Reklamation unser
wichtigstes Verbesserungspotential

Reklamationen - Verbesserungspotential

Vorteile:

- Vorbeugung von Betriebsblindheit
- Verbesserung von Aktionen
- Chance zur Kundenbindung – emotional
- Chance zur Betreuung der Kunden
- Erkennung von Kundenwünschen / Trends
- Erkennen von möglichen Schwachstellen
- Sensibilisierung der Mitarbeiter für QM
- Aufdecken von Schulungsdefiziten

Reaktion auf Reklamationen

Reklamation ernst nehmen

- dem Kunde ist es wichtig
- Vorgesetzten hinzuziehen (falls notwendig)
- Ernsthaftigkeit

Aktives Zuhören

- Kunde aussprechen lassen
- nicht ablenken lassen
- Blickkontakt halten
- seriöse Gestik und Mimik
- sich Zeit nehmen

Reaktion auf Reklamationen

Entschuldigen – bedauern, aber ehrlich

- emotionales Entgegenkommen
- es tut leid, dass der Kunde unzufrieden ist

Fragen stellen

- durch Fragen den genauen Grund erfahren
- genaue Kenntnis für richtige Reaktion
- Verständnis zeigen, dadurch Aufregung reduzieren
- ruhig und sachlich bleiben

Reaktion auf Reklamationen

Bedanken

- Der Kunde hilft und weist auf Missstände hin
- der Kunde gibt die Chance zur Nachbesserung
- bewusster Umgang mit Reklamation oft wichtiger als Ersatzlieferung usw.

Reagieren / Erledigen

- ohne sichtbare Reaktion ist das netteste Verhalten sinnlos
- dem Kunden eine Lösung kommunizieren und mit ihm abstimmen!!

Tabus / Sünden bei Reklamationen

- Fehler auf andere schieben
- Arroganz zeigen
- „grinsen“ – nicht ernst nehmen
- keine Zeit nehmen
- mit dem Kunden diskutieren
- Angst – keine interne Weitergabe
- fehlende unmittelbare Entscheidungsfreiheit
- persönliche Einstellung zur Dienstleistung
- „darüber hinweggehen“ – akzeptieren
- mangelnde interne Transparenz – Schulung/Hilfe

Ein «Muss» bei Reklamationen

- Reklamationen sind Chefsache
- Reklamationen sind bedauerlich,
- dennoch: „positive Einstellung“
- Reklamationen sind zu dokumentieren
 - für Ursachenforschung
 - für Verbesserungen – Gästeorientierung
 - für Mitarbeitermassnahmen
 - für interne Schulungen
 - für kontinuierliche Gästezufriedenheit
 - für emotionale Bindung des Gastes

Umgang mit Reklamationen

Vorbereitungsaufgabe

Bearbeiten Sie Ihre Reklamationen in einem Rollenspiel.

Zeitvorgabe: 10 Minuten Vorbereitungszeit
(je 5 Minuten pro Gespräch)

Anschliessend Vortrag vor der Gruppe

Bearbeitetes Leistungsziel

1.1.2.4.1 Korrektes Verhalten bei Reklamationen

Ich unterscheide anhand von Musterbeispielen korrektes und unkorrektes Verhalten bei Reklamationen.

Fragen



Einzelaufgabe

Führen Sie den LLD-Ordner für die folgenden Leistungsziele:

- 1.1.4.1.2 Werte / Verhalten / Umgangsformen
- 1.1.2.3.1 Gesprächstechniken
- 1.1.2.4.1 Korrektes Verhalten bei Reklamationen

Zeitvorgabe: 15 Minuten



Feedback-Formular

Bitte ausfüllen und zurückgeben.

Danke fürs Mitmachen!