

Kommunikationsgrundlagen und Projektmanagement



Quelle: sengpielaudio.com

Modul AT Modulunterlagen

Dieses Dokument darf ohne schriftliche Zustimmung des RAU weder kopiert noch anderweitig vervielfältigt werden.
© RAU, 2021

Inhaltsverzeichnis

1	Handlungsziele und Handlungsnotwendige Kenntnisse.....	4
2	Informieren	5
2.1	Ausgangslage	5
3	Planen	6
3.1	Bilden von Varianten	6
3.2	Planung durchführen.....	7
4	Entscheiden.....	8
4.1	Entscheidungstechniken	8
4.2	Planungsvarianten bewerten.....	9
5	Realisieren.....	10
6	Kontrollieren.....	10
7	Auswerten.....	10
7.1	AEK.....	10
8	Kommunikation.....	11
8.1	Einleitung	11
8.2	Mimik	11
8.3	Gestik.....	11
8.4	Fragetechniken	12
8.5	Telefongespräche	13
9	Konfliktsituationen	14
9.1	Gewaltfreie Kommunikation.....	14
9.2	Die vier Ohren oder die vier Seiten einer Nachricht.....	16
10	Kollaboration.....	17
10.1	Gemeinsam an Projekten arbeiten	17
10.2	Microsoft Teams.....	17

Identifikation und Änderungsgeschichte

Doku- ment- titel:	Modulunterlagen
Them a:	Modul AT Kommunikationsgrundlagen und Projektmanagement
Autor:	Patrick Kramer
Firma:	RAU, Regionales Ausbildungszentrum Au
Datei- name:	HandOut-AT_KommunikationsgrundlagenUndProjektmanagement_v10.docx
Abla- geort:	K:\Module_ab_2021\AT_ArbeitenImTeam\1_KommunikationsgrundlagenUndProjektmanagement\Lernen de\HandOut-AT_KommunikationsgrundlagenUndProjektmanagement_v10.docx
Druck- da- tum:	11.10.2021

Modulunterlagen

Version	Datum	Bemerkungen
1.0	August 2021	Initialversion basierend auf IN2 und IN3 / PK

1 Handlungsziele und Handlungsnotwendige Kenntnisse

Quelle: ICT-Berufsbildung Schweiz

Titel		AT Arbeiten im Team
Kompetenz		Sozialkompetenzen in den Bereichen Kommunikationsfähigkeit und Umgang mit Leuten in Stresssituationen.
Objekt		Kommunikationstechniken und Projektmanagement
Handlungsziele	1.	Kennt die verschiedenen Fragetechniken und kann diese situationsgerecht anwenden.
	2.	Ist sich der Wirkung seiner Stimme bewusst.
	3.	Kennt die gewaltfreie Kommunikation und kann diese in Konfliktsituationen anwenden.
	4.	Ist sich die verschiedenen Seiten einer Nachricht bewusst.
	5.	Kennt Grundaspekte der nonverbalen Kommunikation.

Handlungsnotwendige Kenntnisse beschreiben Wissens Elemente, die das Erreichen einzelner Handlungsziele eines Moduls unterstützen. Die Beschreibung dient zur Orientierung und hat empfehlenden Charakter. Die Konkretisierung der Lernziele und des Lernwegs für den Kompetenzerwerb sind Sache der Bildungsanbieter.

2 Informieren

2.1 Ausgangslage

In der Modulwoche «Arbeiten im Team», findet ein Teambuilding-Anlass, bei dem grilliert werden soll, statt. Ihr Auftrag: Planen Sie das Grillfest!

Bevor mit Sie jetzt jedoch bereits mit der Umsetzung beginnen ist es wichtig, sich zuerst einen Überblick zu verschaffen.

2.1.1 Ist Zustand

A1	Überlegen Sie sich, was am aktuellen Zustand bereits gegeben ist. Notieren Sie sich die Punkte, die für Ihr Projekt relevant sind.
----	---

2.1.2 Soll Zustand

A2	Überlegen Sie sich, was das Ziel Ihres Projektes ist und wie der Zielzustand sein soll. Notieren Sie sich diese Punkte ebenfalls.
A3	Gibt es von Seiten der Kursleitung Vorgaben/Rahmenbedingungen und wie sehen diese aus? Notieren Sie sich diese!

3 Planen

Auch wenn das Grillieren im Prinzip keine grosse Angelegenheit ist, bedarf es einer seriösen Planung für eine saubere Offerte und eine professionelle Durchführung. Es geht dabei darum, die nötigen Schritte zu einem Ziel bereits zu kennen und mögliche Probleme frühzeitig zu erkennen. Stellen Sie sich vor, Sie wollen ein Grillfest veranstalten, aber die Zutaten sind nicht da? Mit einer sauberen Planung sollte Ihnen dies nicht geschehen.

3.1 Bilden von Varianten

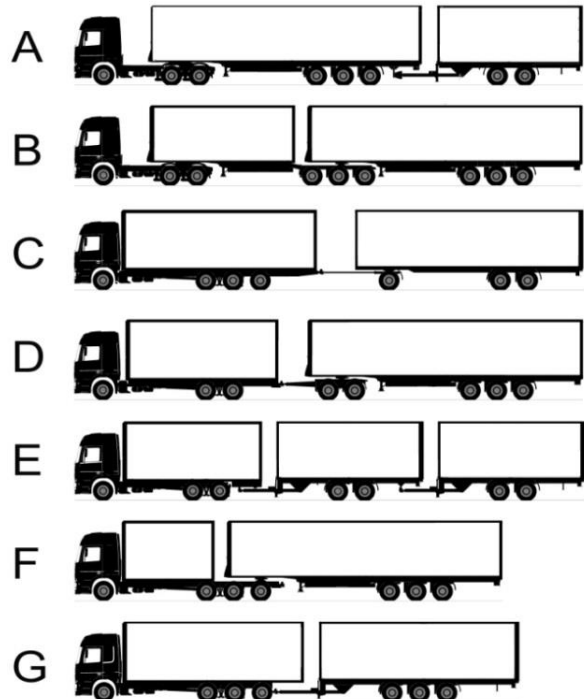
Jeder von Ihnen hat bereits Planungsarbeit vorgenommen. Bereits bei Ihrer Berufswahl nahmen Sie einen kleinen Teil Ihrer Lebensplanung in Angriff.

Damit wir Alternativen bieten können, müssen wir in der Lage sein, verschiedene Varianten zu bilden.

Sehen Sie sich dieses Beispiel von Lastwagen an. Welcher Lastwagen könnte wohl welche Vorteile bieten? Welche Art von Fracht müssen wir meistens transportieren? Ist Sie gross oder klein? Welche Kombination von Lastwagen ist für welchen Einsatzzweck passend?

Nehmen wir ein weiteres Beispiel eines Kinobesuchs. Wo können wir Alternativen wählen?

- Mahlzeit
 - Vorher, Nachher
 - Im Kino
 - Restaurant
- Weg
 - Individuell
 - ÖV
- Film
 - Genre
 - Startzeit
- Kino
 - Gross
 - Klein



Die Bildung von Varianten kann Ihnen nicht abgenommen werden. Überlegen Sie sich bei jedem Vorhaben, wo es Sinn macht, entsprechende Varianten zu bilden.

3.2 Planung durchführen

A1	<p>Erstellen Sie für das Grillfest eine Planung.</p> <p>Dieser Auftrag soll innerhalb dieser Woche durchgeführt werden. Planen Sie die notwendigen Arbeitspakete und die zeitliche Verteilung.</p> <p>Sie müssen für Ihre Planung folgende Elemente erstellen:</p> <ul style="list-style-type: none">• Arbeitspakete<ul style="list-style-type: none">◦ Vom Informieren bis zur Auswertung• Zeitplanung<ul style="list-style-type: none">◦ Alle Arbeitspakete müssen beinhaltet sein.◦ Alle Varianten sind abgebildet• Einkaufsliste<ul style="list-style-type: none">◦ Preise für Produkte• Rollenübersicht und -beschreibungen• Kostenaufstellung<ul style="list-style-type: none">◦ Kosten Essen und Getränke◦ Sonstige Auslagen <p>Achten Sie auch hier, dass Sie mögliche Varianten bilden. Dies kann innerhalb der Arbeitspakete wie auch für die Zeitplanung und Kosten gelten.</p>
----	--

4 Entscheiden

Es kann nur eine Variante umgesetzt werden, deshalb müssen wir uns entscheiden. Die Kombination von Variantenbildung und Entscheidung erhöht die Möglichkeit, dass wir die optimalste Lösung auswählen.

4.1 Entscheidungstechniken

Wozu werden Entscheidungstechniken angewendet - ich besitze doch ein Bauchgefühl? Es kann vorkommen, dass ein Bauchgefühl falsch liegt. Um es zu bestätigen, können wir eine der nachfolgenden Techniken anwenden.

4.1.1 Plus / Minus-Variante

Die Plus / Minus-Variante ist sehr einfach. Jedoch kann Sie viel subjektiver geprägt werden als andere. Sie sieht eine kleine Tabelle mit Varianten und Kriterien vor, in der jedes Kriterium für jede Variante positiv oder negativ bzw. als Vor- oder Nachteil gewertet wird.

	Variante 1	Variante 2	Variante 3
Kriterium 1	++	+	-
Kriterium 2	-	+	+++
Kriterium 3	+++	++	+
	+++++/-	++++/	+++++/-

4.1.2 Entscheidungsmatrix

Die Entscheidungsmatrix bietet ebenfalls eine Tabelle. Es werden jedoch konkrete Werte zum Vergleich eingesetzt. Es kann auch eine Gewichtung eingefügt werden, die einzelne Kriterien über die anderen erheben und so die Entscheidung stärker beeinflussen. Natürlich ist jede Bewertung subjektiv, kann aber mit realen Zahlen objektiver werden.

	Variante 1	Variante 2	Variante 3
Kriterium 1	5	4	3
Kriterium 2	3	4	6
Kriterium 3	6	5	4
	4.67	4.33	4.33

4.1.3 Gewichtung

Die Gewichtung beschreibt wie gross der Anteil eines Kriteriums an der Entscheidung ist. Oft werden Prozentwerte dazu eingesetzt. Es kann aber auch zweckmässig sein, bloss Multiplikatoren zu benutzen.

Ein Beispiel für die Gewichtung von Kriterien sehen Sie bei Ihren Modul-Abschlussnoten, die aus verschiedenen unterschiedlich gewichteten Noten besteht.

4.1.4 Skalierung

Ein Beispiel für eine Skalierung sind wiederum Ihre Noten. Diese ist bei den meisten Prüfungen linear $[(\text{Erreichte Punkte} / \text{Maximal Punkte}) \times 5 + 1]$. Jedoch können diese Werte auch individuell gewählt werden. Zum einen aus dem Bauch (Vorsicht subjektiv) heraus oder mit einer festgelegten Skala.

Um eine Skala festlegen zu können, nehmen Sie den gesamten Wertebereich und unterteilen sie diesen.

Beispiel: Preis Sitzplatz im Kino:

Preis in Fr.	Unter 15	15-19	20-30	Über 30
Bewertung	6	5	4	2

4.1.5 KO-Kriterien / Nice to Have-Kriterien

Oft können Kriterien auch in verschiedene Kategorien aufgeteilt werden. Gewisse Kriterien müssen erfüllt sein. So dürfen sie ein vorgeschriebenes Budget nicht überschreiten oder eine bestimmte Funktionalität muss gewährleistet werden. Beispielsweise muss ein Bildschirm eine definierte Grösse und Auflösung besitzen. Solche Kriterien nennt man KO-Kriterien.

Andere Kriterien sind «Nice to Have» - was bedeutet, sie sind nicht zwingend nötig, es wäre aber von Vorteil, wenn sie erfüllt sind. Um wieder zum Bildschirm zu kommen, wäre es schön wenn dieser eine integrierte Farbkalibration bieten würde.

4.2 Planungsvarianten bewerten

A1	Erstellen Sie für Ihre Varianten eine Kriterien-Liste mit mindestens 7 Kriterien
A2	Erstellen Sie für Ihre Varianten eine Plus / Minus Tabelle
A3	Erstellen Sie für Ihre Varianten eine Entscheidungsmatrix und definieren Sie eine Gewichtung der einzelnen Kriterien (Gesamt-Gewichtung muss 100% betragen).

5 Realisieren

Bei der Realisierung sollen die Schritte genauso wie geplant umgesetzt werden.

A1	Besprechen Sie im Plenum mit der Kursleitung die Planungen.
A2	Setzen Sie die Planung gemäss Kursleitung um.

6 Kontrollieren

Jetzt werden alle ausgeführten Arbeiten getestet. Bevor wir erleben werden, was funktionierte und was nicht, beantworten Sie für sich folgende Fragen.

A1	Was für Zwischenkontrollen können Sie in Ihrer Planung einbauen?
A2	Wie prüfen Sie, ob die schlussendliche Umsetzung erfolgreich war? Schreiben Sie sich diese auf. Wir werden dies zu einem späteren Zeitpunkt im Plenum besprechen.

7 Auswerten

Wenn Sie Ihre Kontrollen und Arbeiten nicht auswerten, ist eine Kontrolle alleine schon hinfällig. Für zukünftige Arbeiten und Projekte soll möglichst viel aus dem aktuellen Projekt gelernt werden.

Zu einer Auswertung gehören positive wie auch negative Aspekte. Wo sind Sie auf Probleme gestossen? Wo hat sich die Arbeit verzögert? Wo entsprechen Testresultate nicht dem definierten Soll-Zustand? Wo konnte Zeit gespart werden? Welche Tests haben den Soll-Zustand übertroffen? Diese Fragen können sie auf nötige Konsequenzen hinweisen.

7.1 AEK

Eine mögliche und einfach anzuwendende Methode bietet AEK – Aussage / Erkenntnis / Konsequenz. Diese Methode wird zum Beispiel auch in der Armee, Zivilschutz oder Feuerwehr eingesetzt, um Rückschlüsse über Einsätze, Manöver oder Übungen zu machen.

Aussage, Erkenntnis und Konsequenz bilden drei Arbeitsschritte ab. Als Aussage können Sie die Antwort der oben gestellten Fragen heranziehen. Die Erkenntnis wird nun daraus abgeleitet. Wie ist es zu diesem Resultat, dieser Aussage gekommen? Zum Schluss wird aus dieser Erkenntnis eine Konsequenz gezogen. Was muss das nächste Mal verändert werden.

Aussage	Erkenntnis	Konsequenz
Eine Person hatte nichts zu essen.	Der Einkauf für diese Person ging unter.	Alle Personen befragen und eine Checkliste führen.

A1	Erstellen Sie eine AEK-Tabelle mit mindestens fünf kompletten Einträgen. Erstellen Sie die Tabelle jeweils für die Realisierungs- und Test-Phase.
----	---

8 Kommunikation

8.1 Einleitung

Sowohl Elemente der verbalen (gesprochenen) wie auch der nonverbalen (nicht gesprochenen) Kommunikation spielen in Teams eine wichtige Rolle. Während die Tätigkeit am Telefon neben der Fähigkeit, Probleme verständlich und nachvollziehbar zu dokumentieren, erhöhte Anforderungen an die verbale Kommunikation am Telefon stellt, sind bedingt durch den direkten Kontakt auch nonverbale Faktoren wie Auftreten und Erscheinung wichtig.

A1	Finden Sie heraus, wieviel Prozent unserer Kommunikation verbal und wieviel Prozent non-verbal stattfindet.
A2	Was folgern Sie aus der obigen Erkenntnis?

8.2 Mimik

Sie haben vorhin gesehen, dass Kommunikation auch non-verbal stattfindet. Entsprechend kommt auch der Mimik eine gewisse Bedeutung zu.

A1	Stellen Sie eine Liste mit mindestens neun verschiedenen Gesichtsausdrücken zusammen. Wie stellen Sie diese dar?
A2	Wenden Sie in Tandems – ohne zu reden! – die vorherigen Gesichtsausdrücke an. Was hat Ihr Gruppenmitglied verstanden? Welchem Befinden hat Ihr Gruppenmitglied Ihren Gesichtsausdruck zugeordnet?

8.3 Gestik

Vielleicht haben Sie in der vorherigen Übung bereits bemerkt, dass Sie sich auch über Gesten verständigen.

A1	Stellen Sie eine Liste mit mindestens fünf verschiedenen Gesten zusammen. Was verstehen Sie darunter?
A2	Prüfen Sie stichprobenartig, ob ein Land auf einem anderen Kontinent diese Gestik ebenfalls gleich versteht wie Sie. Notieren Sie Ihre Erkenntnisse.
A3	Wenden Sie erneut in anderen Tandems – ohne zu reden! – die vorherigen Gestiken an. Was hat Ihr Gruppenmitglied verstanden? Welches Befinden hat Ihr Gruppenmitglied Ihren Gestiken zugeordnet?

8.4 Fragetechniken

Wer kennt es nicht? Sie müssen etwas wissen und haben noch unzählige Fragezeichen.

Mit gezielten Fragen kommen Sie schneller zu Ihrem benötigten Wissen und schonen dabei erst noch die Nerven des Befragten.

Dazu gibt es verschiedene Fragetechniken, die Sie nachfolgend kennen lernen werden.

Offene Fragen

Eine offene Frage beginnt immer mit einem **Fragewort mit "w"**: was - weshalb - warum - wie - wann. Eine offene Frage wird eingesetzt, um **möglichst umfangreiche Informationen zu gewinnen**. Mit einer offenen Frage wird der **Gesprächspartner "sanft" dazu gedrängt, eine entsprechende Auskunft zu geben**.

Eine offene Frage kann **relativ einfach formuliert** werden. Die **Antworten** auf offene Fragen sind in der Regel entsprechend **lang und beinhalten nicht nur wichtige Informationen**. Daher müssen die Antworten durch den Fragesteller entsprechend gefiltert werden, um die **Kernaussage (das Wesentliche, die Essenz) richtig zu erkennen**.

- **Welche Anforderungen haben Sie an ihre Software, Herr...?**
- **Wie bewerkstelligen Sie derzeit Ihre Zeiterfassung?**
- **Welches Budget haben Sie eingeplant? Welche Informationen benötigen Sie noch?...**

Geschlossene Fragen

Eine geschlossene Frage wird so formuliert, dass als **Antwort praktisch nur "Ja" oder "Nein"** möglich ist. Diese Frageform **eignet sich ausgezeichnet, um zielgerichtet und schnell ans Ziel zu kommen**. Allerdings stellt die Formulierung geschlossener Fragen erhöhte Ansprüche an den Fragesteller.

- **Leuchtet nun an der Frontseite Ihres PCs eine Lampe auf? (Wenn die Frage mit Ja beantwortet wird, wissen Sie allerdings noch nicht welche!)**
- **Sind Sie verantwortlich, Herr..., wenn es um Softwareentwicklung geht? (Wenn er Nein sagt, wird er uns den Namen des Verantwortlichen nennen)**
- **Dann handelt es sich bei dieser Software um eine Eigenentwicklung? (Wenn er Nein sagt, erfahren wir, welche Standard-Software im Einsatz ist)**

Alternativfragen

Eine **Alternativfrage** enthält das Wort **"oder"** und **hilft dem Ansprechpartner** dadurch, **eine Entscheidung zu treffen**.

- **Ist Ihnen die KW 5 oder 6 lieber, Frau...?**
- **Treffen Sie noch in diesem oder erst im nächsten Quartal eine Entscheidung?**
- **Planen Sie die Einführung des neuen Zeiterfassungssystems zuerst in Ihrem Hauptsitz oder gleichzeitig in allen Filialen?**

Suggestivfragen

Suggestivfragen können zwar eingesetzt werden, um die Meinung resp. das Bedürfnis des Gesprächspartners zu ermitteln (oder gar zu provozieren). Allerdings muss beim Einsatz dieser Fragetechnik darauf geachtet werden, dass der Gesprächspartner nicht blossgestellt wird, wenn er eine Suggestivfrage z.B. wegen fehlender fachlicher Kompetenz nicht beurteilen und damit auch nicht beantworten kann. Im Normalfall ist im Support auf Suggestivfragen zu verzichten, da man den Gesprächspartner nicht kennt und daher die Richtigkeit resp. den Wahrheitsgehalt der Antwort nur schlecht abschätzen kann. Suggestivfragen werden vor allem in Verkaufsgesprächen eingesetzt.

- Sie wollen doch sicher eine Lösung, die Ihren Anforderungen gerecht wird, Herr....?
- Sie legen doch sicher Wert auf die Sicherheit Ihrer Netzwerkkomponenten?
- Das ist doch sicher auch ein Thema in Ihrer betriebsinternen IT?

8.5 Telefongespräche

Die Wirkung meiner Stimme

Haben Sie sich schon einmal überlegt, wie Ihre Stimme auf andere Menschen wirkt?

Hinter dieser einfachen Frage verbirgt sich die Erkenntnis, dass man zwar täglich mit seinen Mitmenschen spricht, aber nur selten einmal Gelegenheit findet, sich selbst bewusst zu hören.

A1	Überlegen Sie sich, wie sich Ihre Stimme verändert, wenn Sie unsicher, ängstlich, optimistisch oder fröhlich sind.
A2	Wenden Sie in Tandems Ihre Überlegungen praktisch an. Was stellen Sie fest? Diskutieren Sie im Tandem Ihre Feststellungen und notieren Sie diese anschliessend.

Verhalten bei schwierigen Anrufen

- Vermeiden Sie persönliche Reaktionen und bleiben Sie neutral und sachlich.
- Erklären Sie dem Anrufer nicht die Ursache des Problems und versuchen Sie auch nicht, die Schuldfrage zu klären. Den Anrufer interessieren nur die Problemlösungen!
- Schieben Sie die Schuld nie auf Dritte ab. Bleiben Sie loyal!
- Lassen Sie sich nie auf einen persönlichen oder fachlichen Streit ein, sondern bleiben Sie höflich und verlieren Sie nicht die Geduld.
- Wenn der Anrufer tobt, sagen Sie: "Ich verstehe, dass Sie verärgert sind...".
- Eine Reklamation ist immer eine Chance! Bedanken Sie sich beim Anrufer, dass er Sie auf das Problem aufmerksam gemacht hat und versichern Sie ihm, dass Sie ihr Bestes tun werden, um das Problem zu lösen – und tun Sie es dann auch!

9 Konfliktsituationen

A1	In der folgenden Tabelle sind vier verschiedene Konfliktsituationen dargestellt. Setzen Sie sich mit einem zweiten Lernenden zusammen und stellen Sie die Situationen nach. Wechseln Sie dazwischen Ihre Rollen.
A2	Reflektieren Sie die Gespräche und erarbeiten Sie je fünf Dinge, welche man machen sollte oder eben nicht. Dies ergibt zehn Dinge. Halten Sie sich bereit, Ihre Liste im Plenum zu präsentieren.

Der Kunde ist nervös, verärgert und ungehalten, weil er seine Termine nicht einhalten kann.	Der Kunde erwartet vom Supporter, dass er alle Problemfälle sofort erkennen und auf der Stelle beheben kann, sonst taugen Sie nichts.	Der Kunde erwartet, dass Sie sich Zeit für ihn nehmen und seiner Position im Unternehmen Rechnung tragen.	Der Kunde erwartet, dass Sie sofort zur Stelle sind, wenn ein Problem auftaucht, schliesslich sind Sie dafür da.
---	---	---	--

9.1 Gewaltfreie Kommunikation

Die gewaltfreie Kommunikation ist ein Konzept von Marshall B. Rosenberg. Es soll vor allem die Möglichkeit zu einer gemeinsamen und kreativen Lösungsfindung wiederherstellen. Dabei wird auch ein Angriff auf die eigene Person erstmal hingenommen und Empathie für das Gegenüber gesucht. Dies geschieht in grob definierten Schritten.

Beobachtung

Es geht im ersten Schritt darum, ein Ereignis, welches unser Wohlbefinden beeinträchtigt, ohne jegliche Bewertung wiederzugeben.

Gefühl

Die Beobachtung löst ein Gefühl aus. Wichtig ist, die Verantwortung für diese Gefühle zu übernehmen und sie nicht dem Gegenüber in die Schuhe zu schieben.

Bedürfnis

Die Gefühle entstehen aus einem nicht gedeckten Bedürfnis. Es ist nun wichtig, das Bedürfnis zu finden und anzusprechen.

Bitte

Am Schluss folgt eine Bitte, also ein aktiver Schritt um das Bedürfnis zu decken. Es soll keine Forderung sein, die dem Empfänger aufgrund drohender Sanktionen keine Wahl lassen.

Modulunterlagen



Quelle: svenhartenstein.de



Quelle: svenhartenstein.de

Beispiel

	Gewaltfrei	Lebensentfremdend	Reaktion auf Lebensentfremdend
Beobachtung	„In der letzten Woche hast du dein Geschirr dreimal nach dem Essen hingestellt, und es stand dort bis zum Morgen.“	„ Du verhältst dich in der Küche total schlampig! “	„Du hast wiederholt dreckiges Geschirr vorgefunden?“
Gefühl	„Ich bin frustriert ...“	„Ich fühle mich provoziert, es ist dir total egal.“	„Bist Du frustriert ...“
Bedürfnis	„... da ich, wenn ich in das Haus komme, eine Ordnung vorfinden möchte, die mir ein Entspannen möglich macht.“	„ Du bist ein/e Schlampiger/in.“	„... weil du dir mehr Unterstützung wünschst?“
Bitte	„Sage mir bitte, ob du bereit bist, dein Geschirr gleich nach dem Essen abzusputzen oder gemeinsam mit mir nach einem Weg zu suchen, wie unser beider Bedürfnis nach Ordnung erfüllt werden kann.“	„Wenn es in zwei Wochen nicht sauber ist, dann schmeiß ich dein Geschirr weg!“	„Wünschst du dir, dass wir eine konkrete Absprache über das Spülen machen?“

Marshall Rosenberg im Flüchtlingslager

Eine der bekanntesten Geschichten ist jene von einer Unterhaltung mit einem Palästinenser in einem Flüchtlingslager. Der Flüchtling warf Rosenberg „Du Mörder“ an den Kopf. Rosenberg spürte dabei, dass nicht er das Problem ist. „Bist du wütend auf die USA?“. Er hat das Gefühl des Flüchtlings identifiziert und angesprochen. „Weil die USA euch nicht so unterstützen wie ihr es benötigt?“. Anschliessend sucht er das Bedürfnis, welches nicht gedeckt ist. Der Mann konnte sich beruhigen und man konnte über mögliche Lösungen diskutieren.

9.2 Die vier Ohren oder die vier Seiten einer Nachricht

Das vier Ohren Prinzip beschreibt, wie eine Nachricht vom Empfänger aufgenommen kann.

Sachebene

Kühler sachlicher Inhalt der Nachricht.

Worüber spricht der Sender?

Beziehungsebene

Was sagt die Nachricht über die Beziehung zwischen Sender und Empfänger aus?

Wie steht der Sender zu mir?

Appellebene

Welche Aktion des Empfängers wird vom Sender erwartet?

Was will der Sender von mir?

Selbstoffenbarungsebene

Welche Informationen über den Sender finden sich in der Nachricht?

Was sagt der Sender über sich selbst aus?

Beispiele

„Die Ampel steht auf grün.“

- Sachebene
 - „Die Ampel steht auf grün.“
- Beziehungsebene
 - „Du brauchst meine Hilfe.“
 - „Was bist du für ein Autofahrer?“
- Appellebene
 - „Fahr los!“
- Selbstoffenbarungsebene
 - „Ich habe es eilig.“

„Das Fenster ist offen.“

- Sachebene
 - „Das Fenster ist offen.“
- Beziehungsebene
 - „Du verschwendest Energie.“
- Appellebene
 - „Schliesse das Fenster!“
- Selbstoffenbarungsebene
 - „Ich habe kalt.“

A3	Versuchen Sie nun die Szenarien erneut nachzustellen. Setzen Sie jedoch das neu erlangte Wissen ein.
A4	Notieren Sie sich drei Punkte, welche besser oder schlechter Funktioniert haben, als beim ersten Durchgang.

10 Kollaboration

10.1 Gemeinsam an Projekten arbeiten

In diesem Modul haben Sie bisher viel über Kommunikation und Projektmanagement gelernt. Bevor jedoch ein Kunde eine Software bzw. eine Systemumgebung in Betrieb nimmt, muss diese erst programmiert bzw. zusammengebaut, installiert und/oder konfiguriert werden.

Sobald das Team, welches gemeinsam an einem solchen Projekt arbeitet nicht komplett vor Ort ist, kommen für die Koordination entsprechende Tools zum Einsatz.

10.2 Microsoft Teams

Die Business Software Teams aus dem Hause Microsoft ist eine Plattform, welche Chat, Besprechungen, Notizen und Anhänge kombiniert. Die Software bietet zudem verschiedene Erweiterungen von Drittanbietern an, welche integriert werden können.

A1	Machen Sie sich mit MS Teams vertraut. Erstellen Sie dazu ein neues Team und fügen Sie die Kursleitung mit der Rolle Besitzer hinzu. Notieren Sie sich, welche Teamtypen es gibt. Schreiben Sie zu jedem Typ deren Eigenheiten auf und notieren Sie ebenfalls eine begründete Empfehlung wofür welcher Typ am besten geeignet ist.
A2	Falls Sie mehrere Teams mit unterschiedlichen Teamtypen erstellt haben, entscheiden Sie sich für ein Team und löschen Sie die restlichen. Für welches Team haben Sie sich entschieden und warum?
A3	Da Sie bereits weiter oben erfahren haben, dass eine Wissensdatenbank wesentliche Dienste leistet, fügen Sie Ihrem Team ein WIKI hinzu. Erstellen Sie darin mindestens 5 Einträge, welche Ihren Wissensaufbau in diesem Modul betreffen.
A4	Damit Sie in Ihrem Team auch Aufgaben koordinieren können, fügen Sie einen Planer hinzu und geben zwei weiteren Mitlernenden die Rolle Mitarbeiter.
A5	Machen Sie sich mit den Apps vertraut, welche in Teams verwendet werden können und beschreiben Sie mindestens drei, mit denen Sie im RAU noch nicht gearbeitet haben.
A6	Informieren Sie sich über die Funktionsweise von Teams und beschreiben Sie diese. Erklären Sie fundiert, wie Sharepoint und OneDrive mit Teams im Zusammenhang stehen.
A7	Erstellen Sie unter Sharepoint eine Webseite, welche die Google Maps Karte mit der Adresse des RAU anzeigt. Binden Sie diese anschliessend in Ihrem Team ein.
A8	Sie entschliessen sich dazu, dass Sie den Projektfortschritt mit Bildern festhalten möchten. Erstellen Sie dazu mithilfe von Sharepoint eine Bildergalerie.
A9	Erstellen Sie unter Einhaltung der CI Richtlinien eine kurze Anleitung der Punkte A1-A8.