|  |
| --- |
| Lernsituation |
| Bedeutung nonverbaler Kommunikation erfassen |

Unternehmenssituation

Die BüroPlus GmbH ist ein mittelständischer Hersteller von Büromöbeln und hat weitere Werke in Frankreich, Italien und England. Das Unternehmen beschäftigt 235 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der Verwaltung und der Produktion.

Als Sie heute Morgen das Büro betreten, bittet Sie die Auszubildende Ina Wengert um ein Gespräch. Sie wirkt auf Sie kraftlos und verunsichert. Ina schaut sich nervös um, um sicher zu gehen, dass ihr niemand zuschaut. Im Besprechungsraum beginnt sie:

Ina: Es tut mir leid, dass ich dich störe, aber ich brauche unbedingt einen Rat von dir. Anke aus dem 3. Lehrjahr sitzt ja mit mir zusammen in einem Büro. Seit einigen Wochen habe ich das Gefühl, dass sie ein Problem mit mir hat. Sobald ich den Raum betrete, macht sie ein entnervtes Geräusch und schaut mich nicht an. Wenn ich am Telefon mit jemandem rede, verdreht sie oft die Augen oder macht laute Geräusche, die mich irritieren. Sie redet so gut wie gar nicht mehr mit mir- und wenn, dann hat sie keine Geduld, ist schnell entnervt und ständig gereizt. Ich fühle mich total unwohl in ihrer Gegenwart. Ich mache viel mehr Fehler, werde immer unsicherer und habe in letzter Zeit überhaupt keine Lust mehr, arbeiten zu gehen.

**Arbeitsaufträge**

1. Sie möchten Ina helfen. Ihnen ist klar, dass es sich bei der Kommunikation zwischen Ina und Anke vor allem um nonverbale Kommunikation handelt. Erarbeiten Sie zunächst gemeinsam mit den Mitschülern eine Übersicht nonverbaler Kommunikationsmöglichkeiten (z. B.: Sprechtempo, räuspern …). Nutzen Sie dafür das Tool, das Ihnen die Lehrkraft zur Verfügung stellt. Finden Sie passende **Oberbegriffe** und ordnen Sie gemeinsam die Begriffe zu (clustern).
2. Sie überlegen, welche Hilfestellungen Sie Ina bezüglich ihres Problems mit Anke geben können. Daher recherchieren Sie zu diesem Thema weiter im Internet. Geben Sie in der Suchmaschine die Begriffe „Gedanken Gefühle Körpersprache“ ein und verschaffen Sie sich einen Überblick über die Zusammenhänge. Verfassen Sie eine Mail an Ina, in welcher Sie die gefundenen Informationen als hilfreiche Tipps zusammenfassen.

|  |  |
| --- | --- |
| **An …** | Ina.Wengert@bueroplus-gmbh.com |
| **Cc …** |  |
| **Bcc …** |  |
| **Betreff:** | Tipps für eine gelungene nonverbale Kommunikation |
|  | |
| Anhang: |  |

Tafelbild:

**Nonverbale Kommunikation**

= das bewusste oder unbewusste Senden von nichtsprachlichen Botschaften (Beobachtung), die Auskunft geben können über das Innere des Senders (= Interpretation):

**Man kann nicht nicht kommunizieren!**

**Lösungsvorschläge:**

1.

Sprechtempo

Nähe zu anderen

Tonfall

Melodie

Lautstärke

Abstand

Rhythmus

Kleidung

Kiefer

Nase

Schmuck

Stirn

Augenbrauen

Sauberkeit

Mundwinkel

Haare

Schweiß

ausladend

Händedruck

unangenehm

stöhnen

abwehrend

verhalten

abstützend

geerdet

eingesunken

aufrecht

lachen

gähnen

seufzen

räuspern

angenehm

2.

|  |  |
| --- | --- |
| **An …** | Ina.Wengert@bueroplus-gmbh.com |
| **Cc …** |  |
| **Bcc …** |  |
| **Betreff:** | Tipps für gelungene nonverbale Kommunikation |
| Liebe Ina,  dein Problem ist mir nicht mehr aus dem Kopf gegangen und daher habe ich etwas recherchiert. Wenn du mit Anke reden möchtest, musst du zunächst an deinen eigenen nonverbalen Signalen arbeiten, damit überhaupt eine konstruktive Gesprächsathmosphäre entstehen kann. Du solltest zunächst versuchen, dich nicht durch die ausgesendeten negativen nonverbalen Signale schlecht zu fühlen. Versuche andere Gründe zu finden, weshalb Anke diese Signale sendet. Vielleicht ist sie überarbeitet oder hat Stress in der Schule. Dadurch werden sich deine Gefühle ihr gegenüber bereits ändern. Ansonsten würden diese Gefühle oder Gedanken nämlich deine Körpersprache beeinflussen. Negative Gedanken führen zu einer ablehnenden Körpersprache, die sofort vom Anderen wahrgenommen und in der Regel auf sich projeziert wird. Du kannst aber auch umgekehrt deine Gefühle und Gedanken durch die Körpersprache beeinflussen. Ein Lächeln lässt z. B. kaum mehr negative Gedanken zu.  Hier meine zusammengefassten Tipps:   1. Kläre deine Gedanken: Mache dir bewusst, dass Vorurteile, eigene Unsicherheiten, Schuldzuweiseungen, Ängste etc. deine Gedanken -oft völlig unbegründet- negativ beeinflussen. Denke positiv, nimm nicht alles persönlich und gehe immer vom Besseren aus. 2. Arbeite bewusst an deiner Körpersprache: lächle, nimm eine zugewandte, offene, aufrechte Körperhaltung ein, atme tief in den Bauch, nimm die Schultern zurück, entspanne bewusst deinen Kiefer und die Augenbrauen ...   Gefühle, Gedanken und Körpersprache beeinflussen sich also gegenseitig. Gefühle kannst du dadurch ändern, dass du an deiner Körpersprache und deinen Gedanken arbeitest. Das muss man trainieren. Aber wenn es dir besser gelingt, wirst du merken, dass diese kleinen Tricks Wunder in der Gesprächsführung bewirken. Denn wenn dein Gegenüber von dir positive nonverbale Signale empfängt, werden seine negativen Signale in der Regel immer schwächer. Und erst dann kann man in einem Gespräch die Hintergründe für die angespannte Situation besprechen.  Ich hoffe ich konnte dir helfen. Ein letzter Trost: Anke ist eine Möglichkeit für dich, zu wachsen und zu lernen 😉  Liebe Grüße  Azubi | |
| Anhang: |  |