

Persönlichkeit und Kommunikation

Ergänzendes Lehrmittel zur beruflichen Grundausbildung
und für die Weiterbildung

Im täglichen Leben spielt die Entwicklung der Persönlichkeit eine wesentliche Rolle. Die heutigen Erwartungen sind stark gestiegen und verlangen öfters vertiefte Kenntnisse über Umgangsformen und über Kommunikation. Dazu gibt es einige Regeln und nützliche Hinweise, wie erfolgreich kommuniziert werden kann, wie Konflikte zu bewältigen sind und über vieles mehr. Dieses Lehrmittel fördert die Selbstentfaltung der Persönlichkeit.

Herstellung und Verlag



Verlag für Lehrmittel und neue Medien
Gewerbestrasse 18
8132 Egg
Telefon 044 986 35 70
verlag@fo-publishing.ch
www.fo-publishing.ch



ISBN: 978-3-908678-82-3

Inhaltverzeichnis

1. Persönlichkeit und Umgangsformen

Entwicklung zur Persönlichkeit	1
Merkmale der Persönlichkeit	3
Umgangsformen prägen die Persönlichkeit	5
Die persönlichen Bedürfnisse	6
Bedeutung der Weiterbildung	9
Mobbing hat negative Folgen	10
Bedeutung der Sinnesorgane	11
Tipps zur Stärkung der Persönlichkeit	13
Arbeitsblätter: Wer bin ich, was will ich?	15
Selbstbeurteilung	17
Anstandsregeln A–Z	19

2. Grundlagen der Kommunikation

Was heisst und bedeutet Kommunikation?	21
Kommunikation im Arbeitsalltag	23
Sprache – das Hauptelement der Kommunikation	25
Menschliche Ausdrucksformen	26
Bedeutung der Beziehungen	27
Methoden zur Meinungsbildung	30
Arbeitsblatt: Kommunikation	33

3. Regeln der Kommunikation

Kommunikation fürs Zusammenwirken	35
Der Informationsaustausch	36
Das absolut Wichtigste ist das Zuhören	37
Du-Botschaften – Ich-Botschaften	39
Berufliche Kommunikation – Mitarbeiterbesprechung	40
Knigge für gute Kommunikation	41
Arbeitsblätter: Regeln der Kommunikation	45

4. Anwendung der Kommunikation

Erfolg durch gute Kommunikation	49
Verbale und nonverbale Kommunikation	50
Gespräche und Reden	52
Die 3-Schritte-Strategie	53
Telefongespräche	54
Verhalten bei Reklamationen	56
Konflikte erkennen und lösen	60
Mediation = Möglichkeit zur Konfliktlösung	64
Arbeitsblätter: Telefonieren	67
Konflikte	69

5. Glossar/Lernkontrolle

71

Entwicklung zur Persönlichkeit

Um zu einer Persönlichkeit zu werden, müssen wir folgende Fähigkeiten entwickeln:

- einerseits wachsen und die Kräfte entfalten
- andererseits Grenzen akzeptieren, das richtige Mass finden.

Dazu gehören eine grosse Menge Fähigkeiten, zum Beispiel:

- zu geniessen und zu verzichten
- Freuden und Leiden zu ertragen
- zu lachen und zu weinen
- ja und nein sagen zu können
- sich persönlich zu engagieren
- angemessen Respekt zu haben
- unter vielen sein zu können
- nötige Distanz zu halten
- objektiv und selbstkritisch zu sein
- verantwortungsvoll zu handeln
- Zusammenhänge zu sehen usw.

Wie man auf seine Mitmenschen wirkt, ist eine wichtige persönliche Frage, die jeden Tag von Bedeutung ist.

Es steht fest, unbewusst trägt jeder Mensch seine Art, seinen Charakter immer und überall offen zur Schau. Denn durch seine gesamte Erscheinung, sein Aussehen, seine Sprache, seinen Schritt, seine Art sich zu bewegen und durch sein Benehmen wirkt er auf seine Mitmenschen und verrät vieles über sich selbst.

Das Selbstbild erkennt man am besten, wenn man versucht, sich über die eigenen Qualitäten ein klares Bild zu verschaffen. Danach sind die Erkenntnisse in das Wissen und Fühlen einzuordnen.

Täglich zeigt das Selbstbild – mehr oder weniger bewusst oder unbewusst – wie man sich fühlt ... zum Beispiel:
jauchzend, freudig oder bedächtig, matt, müde ...
oder, je nach Tagesform, zwischen diesen Stimmungen.

Zur Persönlichkeitsbildung gehört mit Priorität das Erstreben eines guten Selbstbildes.

Ebenso wichtig ist die Erkenntnis: «Grundsätzlich gibt es nie eine zweite Gelegenheit, einen ersten Eindruck zu hinterlassen».

Allgemein

«Es gibt nur eine Sache auf der Welt, die teurer ist als Bildung: keine Bildung!»

Das Selbstbild

Was eine Persönlichkeit auszeichnet:

- ja und nein sagen können
- sich persönlich engagieren
- das Detail sehen und in grossen Zusammenhängen denken
- geniessen und verzichten
- lachen und weinen
- Distanz halten
- allein und unter vielen sein können

Alle Rechte vorbehalten. Kein Teil des Werkes darf ohne schriftliche Genehmigung des Verlages in irgendwelcher Form kopiert, vervielfältigt, verarbeitet, übersetzt oder in analoger bzw. digitaler Form reproduziert werden.

Quellennachweis: Dieses Lehrmittel basiert teilweise auf Fachliteratur und Prospekten. Für die Verwendung gewisser Texte und Abbildungen gebührt den betroffenen Autoren und Verlagen bester Dank.

Anforderungen

Die Anforderungen an die Persönlichkeit sind umfangreich und verlangen ein hohes Mass an fachlichem Können:

- Einsatzbereitschaft
- Flexibilität
- Sicherheit im Umgang mit Menschen
- Organisationstalent
- Selbstständigkeit
- Eigenverantwortung
- Kaufmännische Grundkenntnisse
- Teamfähigkeit
- Engagement und Kreativität

Übergeordnet gelten folgende Fähigkeiten:

- Wahrnehmung/Beobachtung
- Kommunikation
- Teamfähigkeit

Das persönliche Erscheinungsbild wird geprägt durch:

- saubere Kleidung
- gepflegte Erscheinung
- klare, deutliche Sprache
- Höflichkeit
- Freude an Tätigkeiten
- Identifikation mit Betrieb/Umfeld

Kompetenzen

Die folgenden fünf Kompetenzen bilden die Grundlage für beruflichen Erfolg:

1. Fachkompetenz. Um Aufgaben sachgerecht, selbstständig und zielorientiert erledigen zu können, braucht es berufliches Fachwissen, Fachkönnen, und Bereitschaft.

2. Persönliche Kompetenz. Dazu gehört konstante Verantwortung für das eigene Tun und Handeln mit Engagement, Konzentration, Genauigkeit, Zuverlässigkeit sowie Belastbarkeit und Flexibilität, aber auch das Entgegennehmen und Wachsen an Kritik.

3. Kommunikationskompetenz. Diese Kompetenz bedingt, dass man vor allem zuhört und dass man sich klar und deutlich ausdrücken kann.

4. Sozialkompetenz. Bezieht sich auf ein gutes Zusammenwirken, auf harmonisches Zusammenarbeiten. Dazu gehört Toleranz, Fairness, Offenheit, Ehrlichkeit und dass man für Kompromisse bereit ist.

5. Lernkompetenz. Darunter versteht man, mit offenen Augen und Ohren mit der Zeit zu gehen. Das heisst, Neuerungen und Entwicklungen zu verfolgen und auch anzuwenden, Erfahrungen auszuwerten. Dauernde Weiterbildung ist anzustreben.

Merkmale der Persönlichkeit

Alles, was uns bewegt, beruht auf Energie und Engagement. Um erfolgreich zu sein, braucht es beides: viel Energie und ein spontanes Engagement.

Bei der Energie handelt es sich um die gespeicherte, persönliche Kraft und die Fähigkeit, Arbeiten zu verrichten. Dazu ist Folgendes wissenswert:

- Einerseits kann Energie durch Stress, Emotionen, Probleme oder durch unsorgfältige Organisation leicht verloren gehen.
- Andererseits kann durch einen achtsamen und liebevollen Umgang mit sich selbst und mit der Umgebung viel Energie getankt werden.

Es gilt, mit der Energie, das heisst mit den eigenen Kräften und Fähigkeiten, möglichst bewusst zu leben und die Energie im Gleichgewicht zu halten, sodass man weniger schnell müde wird, körperlich und seelisch fit bleibt. Folgendes kann dabei die Energie positiv beeinflussen:

- genügend und gute Nahrung
- erfüllende Beziehungen
- befriedigende Arbeit
- kreative Tätigkeiten

Eine natürliche Autorität wird erreicht, wenn man den Rückmeldungen, die man von anderen Menschen bekommt, Aufmerksamkeit schenkt und in dem man seine eigene Selbstwahrnehmung verbessert.

Ein gutes Engagement umfasst einen starken persönlichen Einsatz für eine Idee oder eine gewisse Angelegenheit und basiert auf einer gewissen Verbundenheit und dem Gefühl, für etwas verpflichtet zu sein.

Der Versuch, das Leben in sinnvoller Verantwortung so zu gestalten, dass genügend Energie und Engagement zur Verfügung stehen, ist die Grundlage für ein erfülltes Dasein.

Man kann direkt und indirekt mehr Leistung und Lebensfreude gewinnen, mehr Mut zur Eigenständigkeit finden, eine glückliche Lebenseinstellung erlangen.

Energie



Autorität

Engagement

Sauberkeit

Dies betrifft die Kleidung, Haare, Hände, Schuhe usw. sowie das permanente Einhalten einer einwandfreien persönlichen Hygiene.

Kleidung / Outfit

Normal angepasste Kleidung und Schuhe, gepflegte Frisur, nur dezenter Schmuck, keine aufdringlichen Parfüms und nur leichtes Make-up.

Auftreten

Zum eigenen Vorteil: immer freundlich, nett, hilfsbereit, beratend, nie gekünstelt, sondern echt, denn es ist absolut klar: wie man sich gibt, so kommt es zurück.

Umgangsformen

Unter den Umgangsformen versteht man vor allem die Normen des Verhaltens. Dazu folgende Stichworte:

- Benehmen ist die Art und Weise, wie man sich in der Gesellschaft verhält.
- Bekanntmachen ist das gegenseitige Vorstellen unbekannter Personen.
- Charme ist eine Art des Auftretens, die einen Menschen liebenswürdig prägt.
- Diplomatisch, das heisst abwägend, vorsichtig, formgewandt lassen sich Situationen jeder Art besser meistern.
- Feingefühl, denke immer daran, «Wie man in den Wald ruft, so tönt es zurück» oder «C'est le ton qui fait la musique».
- Freundlichkeit darf nie gekünstelt sein, muss echt sein, sonst geht die Vertrautheit, Glaubwürdigkeit verloren.
- «Kleider machen Leute», dieser Aspekt ist zusammen mit hygienischen Regeln nie zu vernachlässigen.
- Ein Lächeln kostet keinen Rappen und bringt trotzdem Zinsen. Dabei fühlt man sich nicht nur allein wohler, sondern auch alle andern.
- Allem vorab sind menschliche Qualitäten wie Ausgeglichenheit, Dienstbereitschaft, Zuvorkommenheit, Zuverlässigkeit und Aufrichtigkeit die wesentlichen Tugenden, die nebst Fachwissen und Fachkönnen in die Erfolgswelt führen.
- Weil Menschen, nicht wie bei der AHV, nur eine Nummer tragen, sondern einen Namen haben, sollen wir diesen so oft wie möglich anwenden. Namen sind eigentlich bestens geeignet und dazu da, ein persönliches Klima zu schaffen.
- Spontane leichte Konversation, sogenannter Small Talk, dient oft als wertvolle Gesprächsbrücke. Es gibt auch andere Themen als das Wetter, so zum Beispiel: Hobby, Sport, ein aktuelles Ereignis, Urlaubseindrücke, Kunst, Theater usw.
- Anstandsregeln



Umgangsformen prägen die Persönlichkeit

Unter Umgangsformen ist das Verhalten im Umgang mit anderen im alltäglichen Leben zu verstehen. Dabei handelt es sich um Regeln, die einen höflichen, freundlichen, aufmerksamen, taktvollen und unaufdringlichen Umgang miteinander gewährleisten. Die Umgangsformen müssen der jeweiligen Situation angepasst und angemessen sein sowie dem Alter und den Bedürfnissen der beteiligten Personen entsprechen. Das Auftreten und Verhalten eines jeden sollte offen, und von Ehrlichkeit geprägt sein.

Ein freundlicher, offener und respektvoller Umgang miteinander sowie eine sachliche Gesprächsführung sind die Grundlage für eine vertrauensvolle Zusammenarbeit und ein gutes Betriebsklima.

- Türe aufhalten... mit «Sie» ansprechen... Bitte und Danke sagen.
- Aufmerksamkeit ändern gegenüber zeigen, zum Beispiel: Was benötigt der andere gerade?
- Anklopfen vor dem Betreten eines fremden Zimmers.
- Gesprächspartner sind beim Reden wenn immer möglich nicht zu unterbrechen, zum Beispiel nie durch unmittelbares Unterbrechen oder direktes Einmischen zu stören.
- Irren ist menschlich. – Einen Irrtum ohne Ausrede zuzugeben bedeutet Charakterstärke und stärkt das Ansehen.
- Auch Kleinigkeiten beachten, sich immer bemühen, alles sachlich, ordentlich, sauber, zeitgerecht zu erledigen.
- Das Wort «nie» und auch Kraftausdrücke sollen so sparsam wie möglich eingesetzt werden.
- Ordnung und Sauberkeit lassen nicht nur alles ordentlich erscheinen, sondern ermöglichen auch den Überblick, fördern gute Arbeitsabläufe und einiges mehr.
- Im Geschäftsleben ist grundsätzlich die Hierarchie zu beachten. So muss beim Vorstellen oder Bekanntmachen formgerecht der Jüngere dem Älteren, der Herr der Dame, der Mitarbeiter dem Chef vorgestellt werden.
- Damen, bzw. einem Ehrengast gebührt der schöne Platz am Fenster oder mit Blick in den Raum und nicht an die Wand. Korrekt sind Damen rechts neben dem Herrn zu platzieren.
- Umgang mit Menschen heisst vor allem Rücksicht nehmen, Verständnis haben. Wir sind alle aufeinander angewiesen und sollen uns um allgemeines Wohlergehen kümmern.



Allgemeine Umgangsformen



Grundvoraussetzungen für den angenehmen Umgang miteinander sind Akzeptanz, Toleranz, Hilfsbereitschaft und Rücksichtnahme.

Die persönlichen Bedürfnisse

Allgemeines

Bedürfnisse sind menschliche Mangelgefühle, verbunden mit dem Wunsch, diesen Mangel zu beseitigen. Sie sollen der Kaufkraft angepasst sein. Charakteristisch für den Menschen ist aber, dass seine Wünsche unbegrenzt sind. Der Mensch schafft sich fortwährend neue Bedürfnisse, man spricht deshalb von der Unersättlichkeit der Bedürfnisse. Kennzeichnend für menschliche Wünsche ist weiterhin, dass das Anspruchsniveau an die Bedürfnisbefriedigung mit wachsendem Wohlstand zunimmt.

Die menschlichen Bedürfnisse werden nach der Notwendigkeit in vier Gruppen unterteilt.

- **Existenzbedürfnisse:** Hier zählen die Wünsche, die befriedigt werden müssen, um menschenwürdig leben zu können, wie Nahrung, Kleidung, Schlaf und Zuwendung.

- **Kulturbedürfnisse:** Damit sind die Wünsche gemeint, die in einer bestimmten Gesellschaft als normale Lebenshaltung angesehen werden, wie Computer, Handys, Fernseher, Kino.

- **Sicherheitsbedürfnisse:** Damit wird der Schutz vor allen möglichen Gefahren gewünscht, vor Schäden durch Feuer, Wasser, Unfälle, Verbrechen und vor Gesundheitsgefährdungen usw.

- **Luxusbedürfnisse:** Dies sind die Bedürfnisse, die über die übliche Lebenshaltung einer Gesellschaft hinausgehen, wie Schmuck, Segelboot, Masskleidung.

Die Übergänge dieser drei Bedürfnisgruppen sind fließend.

Die Bedürfnisse können auch wie folgt eingeteilt werden:

Persönliche Bedürfnisse

Existenzbedürfnisse: Nahrung/Kleidung/Wohnung. Kulturbedürfnisse: Radio, Fernsehen, Telefon, PC. Sicherheitsbedürfnisse: Sicherheit, Geborgenheit, Ansehen. Luxusbedürfnisse: Schmuck, Blumen, Motorrad, Segelboot usw.

Kollektive Bedürfnisse

Verlässlichkeit, Recht, Frieden, Information, gute Strassen und öffentliche Verkehrsmittel, gute Bildung vom Kindergarten bis zur Universität, Kultur mit Vereinen, Bibliotheken, Theater, medizinische Versorgung.