

Das europäische Zertifikat für BERUFSKOMPETENZ

Modul

SELBSTKOMPETENZ und SOZIALKOMPETENZ



Transferarbeit

BERUFSFINDUNG und BEWERBUNGSMANAGEMENT

Zusatzmodul

GESELLSCHAFTS-KOMPETENZ

Victor Mihalic
EBC*L International



Liebe Leserinnen und Leser!

Was glauben Sie, wie lange sich ein Personalverantwortlicher Zeit nimmt, um eine Bewerbung zu studieren? Es ist kaum mehr als eine Minute! In dieser trifft er eine erste Entscheidung, wer zu einem Vorstellungsgespräch eingeladen wird. Da kann ein beiliegendes EBC*L Zertifikat den entscheidenden Unterschied ausmachen. Es ist ein glaubwürdiger Beweis, dass man über die auf dem Zertifikat ausgewiesenen Kompetenzen auch tatsächlich verfügt.

Die Bedeutung des Zertifikats ist jetzt noch größer geworden, da der JobReady in den Europäischen Qualifikationsrahmen (NQR/EQR) aufgenommen wurde. Damit kann er als ein Standard für jene Schlüsselkompetenzen gesehen werden, die er abdeckt:

Persönliche Wirtschaftskompetenz, Selbstkompetenz und Sozialkompetenz, Digitale Kompetenz.

Das vorliegende Buch hat die Selbst- und die Sozialkompetenz zum Inhalt. Es wird Ihnen helfen sich (neu) zu orientieren und das Zusammenleben mit Ihrem Umfeld positiv und erfreulich zu gestalten.

Als Zusatzthema finden Sie die Gesellschaftskompetenz. Dieses kurze Kapitel wird dazu beitragen, die Welt um uns herum besser zu verstehen, Medienberichten folgen zu können und vielleicht sogar auch dazu motivieren, am gesellschaftlichen Leben aktiv teilzunehmen; und damit auch einen Beitrag zur Rettung der Welt leisten. Gemeinsam können wir das schaffen.

In diesem Sinne wünsche ich Ihnen und uns allen bei der Umsetzung des Gelernten in die tägliche Praxis viel Erfolg, aber auch Gelassenheit und Lebensfreude.

V. Mihalic



MMag. Victor Mihalic ist Vorsitzender von EBC*L International, Fachbuchautor, Wirtschaftstrainer bei zahlreichen renommierten Unternehmen, Universitätsdozent und Pionier des E-Learnings und Blended Learnings. Seine Buchreihe „Easybusiness – der leichte Weg zur Betriebswirtschaft“ ist in 15 Sprachen übersetzt. Das gleichnamige E-Learning-Programm wurde mehrfach preisgekrönt und ist mit mehr als einer halben Million Lernern das erfolgreichste in Europa für praxisrelevante Betriebswirtschaft.

Victor Mihalic hat das internationale Wirtschaftszertifikat EBC*L initiiert, maßgeblich mitentwickelt und damit einen anerkannten Standard wirtschaftlicher Bildung gesetzt. Die EBC*L Zertifikate wurden im Jahr 2020 in den Europäischen Qualifikationsrahmen (EQR/NQR) aufgenommen. 2010 wurde er für den Staatspreis für Erwachsenenbildung nominiert und 2017 mit dem Heinz-von-Förster-Preis für kybernetisches Management ausgezeichnet.

AUFBAU: JobReady-Lehrgang

Bereiche / Module	Themen
<p>Wirtschaftsführerschein for Life</p> <p>„Mit möglichst wenig Verbrauch an Ressourcen sein Ziel zu erreichen“ ist Ziel des Wirtschaftsführerscheins for Life. Gleichzeitig trägt man durch Schonung der Ressourcen auch zur Rettung der Welt bei.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Wirtschaftlich entscheiden • Nachhaltigkeit • Selbstmanagement • Finanzmanagement • Vertragsrecht • Digital LifeManagement
<p>Selbstkompetenz und Sozialkompetenz</p> <p>Wer weiß, wo er selbst steht, hat auch die Möglichkeit weiterzugehen und seine Persönlichkeit zu festigen. Das bietet auch die Grundlage für ein gutes und freudiges Zusammenleben, welches durch die Beachtung einiger Grundlagen gesichert wird.</p>	<p>SELBSTKOMPETENZ</p> <ul style="list-style-type: none"> • Meine Persönlichkeit • Meine Bedürfnisse, Werte, Ziele, Motivation • Meine Handlungen • Meine Eigenschaften • Meine Potenziale und Kompetenzen <p>SOZIALKOMPETENZ</p> <ul style="list-style-type: none"> • Soziales Zusammenleben • Gelungene (digitale) Kommunikation • Teamfähigkeit
<p>BERUFSWAHL und BEWERBUNGSMANAGEMENT</p> <p>Welcher Beruf ist für mich der Richtige?</p> <p>Wie kann ich meinen Wunsch-Job bekommen?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Umsetzung des Gelernten für die Berufswahl und das Bewerbungsmanagement • Schriftlich und mündlich
<p>Zusatzthema: Gesellschaftskompetenz</p> <p>Gemeinsame Werte sind die Basis für ein friedliches Zusammenleben. Dazu gehört auch ein klares Bekenntnis zur Demokratie und zur Europäischen Union.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Wertegemeinschaft • Politische Bildung <ul style="list-style-type: none"> ◦ Demokratie ◦ Europäische Union <p><i>Hinweis: Ist nicht prüfungsrelevant</i></p>

Inhaltsverzeichnis

1 DIE STARKE PERSÖNLICHKEIT	10
2 LIFEMANAGER:IN	16
2.1 Das Wirtschaftlichkeits-Prinzip.....	16
2.2 Das Knappheits-Prinzip.....	16
2.3 Der Management-Prozess	17
2.4 Die Management-Instrumente	17
<hr/>	
SELBSTKOMPETENZ.....	18
<hr/>	
3 MEINE BEDÜRFNISSE.....	20
3.1 Das Grundbedürfnis ÜBERLEBEN (Existenzsicherung)	22
3.2 Das Bedürfnis nach einem SOZIALEN MITEINANDER	22
3.3 Das Bedürfnis, NEUES zu ERLEBEN (Erfahren, Entdecken, Lernen, Bekommen)....	24
3.4 Das Smartphone als Bedürfnis-Wunder.....	25
3.5 Die Verlust-Angst	26
4 MEINE WERTE.....	30
4.1 Wie sich Werte bilden.....	30
4.1.1 Prägung	30
4.1.2 Entwicklung individueller Werte	31
4.2 Wertewandel.....	31
4.2.1 Respekt verdienen statt Autorität haben	31
4.2.2 Sein statt Haben.....	32
4.3 „Werte-Management“	32
5 MEINE ZIELE UND MEINE MOTIVATION	34
5.1 RICHTIG ZIELE SETZEN.....	34
5.1.1 Konkret und verbindlich formuliert	34
5.1.2 Motivierendes Ziel.....	35
5.1.3 Realistisches Ziel	35
5.1.4 Etappenziele (Meilensteine) setzen.....	35
5.2 Wie motiviere ich mich richtig?	36
5.2.1 Sich belohnen	36
5.2.2 Positives Denken	36
5.2.3 Folge ich meinem Ziel oder dem Ziel anderer?	37
5.3 Motivations-Management.....	37
5.4 Andere motivieren	38
6 MEINE ENTSCHEIDUNGEN.....	39
7 MEIN POTENZIAL.....	40
7.1 Meine EIGENSCHAFTEN	40
7.2 Talent und Begabung	42
7.3 Stärken und Schwächen	43

7.3.1 Stärken-Schwächen-Management	44
7.4 MEINE KOMPETENZEN.....	45
7.4.1 Basiskompetenzen	45
7.4.2 Schlüsselkompetenzen	45
7.4.3 Fachkompetenz	45
7.4.4 Kompetenzprofil	46
8 WISSENSCHECK ZUM THEMA SELBSTKOMPETENZ.....	48
<hr/>	
SOZIALKOMPETENZ.....	52
<hr/>	
9 SOZIALES ZUSAMMENLEBEN.....	55
9.1 Empathie.....	55
9.2 Wertschätzung und Respekt.....	55
9.3 Toleranz.....	56
9.4 Gerechtigkeit	56
9.4.1 Gleichberechtigung	56
9.5 Win-Win-Einstellung.....	56
10 GUTE KOMMUNIKATION.....	57
10.1 SENDER-EMPFÄNGER.....	57
10.2 KOMMUNIKATIONS-ARTEN	58
10.2.1 Die Sprache (verbale Kommunikation)	58
10.2.2 Nonverbale Kommunikation	58
10.2.3 Mimik (Gesichtsausdruck).....	59
10.2.4 Gestik.....	59
10.2.5 Körpersprache	60
10.2.6 Outfit	60
10.2.7 Der stimmige Gesamteindruck	60
10.2.8 Kulturelle Unterschiede	60
10.3 WAS KOMMUNIKATION SO SCHWIERIG MACHT	61
10.3.1 Unterschied Wahrnehmung und Deutung.....	61
10.3.2 Gute oder schlechte Beziehungsebene.....	62
10.3.3 Man kann nicht <u>nicht</u> kommunizieren	63
10.3.4 Sympathie und Vorurteile.....	64
10.4 DAS GELUNGENE GESPRÄCH	65
10.5 KOMMUNIKATION in STRESS-SITUATIONEN.....	68
10.5.1 Konstruktive Gesprächsführung.....	68
10.5.2 Gewaltfreie Kommunikation	68
10.5.3 Kritisches Feedback geben.....	69
10.5.4 Verhandlungen im Alltag	71
10.5.5 Diskussion.....	72
10.6 Sonderthema LÜGE – Bewusste Falschinformation	73
10.7 DIGITALE KOMMUNIKATION	74
10.7.1 Digitale, mündliche Kommunikation (Telefonieren & Co)	74
10.7.2 Digitale, schriftliche Kommunikation (SMS, WhatsApp & Co)	74
10.7.3 Soziale Medien (Social Media)	75
10.7.4 Shitstorm, Mobbing, Fake News, Hacking	76

11 TEAMFÄHIGKEIT	78
11.1 Erfolgsfaktoren für das Teamwork.....	78
11.2 Teamorganisation.....	79
11.3 Teamleitung	79
11.3.1 Der Führungsstil: diktatorisch oder demokratisch	80
12 WISSENSCHECK ZUM THEMA SOZIALKOMPETENZ.....	82
<hr/>	
BERUFSWAHL UND BEWERBUNG	88
<hr/>	
13 LERNERGEBNISSE UND BEGRIFFE.....	90
<hr/>	
TRANSFERARBEIT	92
<hr/>	
1 SCHRIFTLICHER TEIL.....	93
1.1 PROJEKTPLAN für die JOB-SUCHE	93
1.2 FRAGENKATALOG rund um die Jobfindung und -bewerbung.....	93
2 MÜNDLICHER TEIL: BEWERBUNGSBESPRÄCH	95
<hr/>	
GESELLSCHAFTSKOMPETENZ.....	97
<hr/>	
1 WERTEGEMEINSCHAFT	98
2 GEMEINSAME WERTE	99
2.1 Die Goldene Regel	99
2.1.1 Say NO to Racism	99
2.2 Moral	100
2.3 Regeln und Sanktionen.....	101
2.4 DIE MENSCHENRECHTS-CHARTA DER UNO	101
2.5 EUROPÄISCHE WERTE.....	102
2.5.1 Solidarität und sozialer Ausgleich	102
2.5.2 Gleichberechtigung zwischen Frau und Mann	103
2.5.3 Umweltschutz und Nachhaltigkeit.....	103
3 DIE DEMOKRATIE	104
3.1 Das Recht geht vom Volke aus	104
3.2 Warum sich die Demokratie durchgesetzt hat.....	104
3.3 Die Rechtsstaatlichkeit: Das Fundament der Demokratie.....	104
3.3.1 Schutz auch vor der Staatsgewalt	105
3.4 Organisation einer Demokratie	105
4 DIE EUROPÄISCHE UNION (EU).....	107
4.1 Das erfolgreichste Friedensprojekt der Geschichte.....	108
4.2 Geschichte und Ziele der EU.....	108
4.3 Organisation der EU	109
4.4 Einige Fakten zur EU	109
<hr/>	
DIE LUCASITO-STORY	110
<hr/>	



5	LUCASITO: DAS FIASKO	111
6	LUCASITO: GEMEINSAM STARK.....	121
1	LUCASITO: JOB	131

EBC*L

Internationaler Standard

Der Lehrgang „JobReady“ ist – wie alle EBC*L Bildungsangebote – international standardisiert. Er besteht aus folgenden Komponenten:

- **Lernziele:** Diese geben die Trainings- und Prüfungsinhalte vor (auch für die Dozenten).
- **Buch:** Dieses deckt alle Lernziele ab.
- **Training:** Nach modernsten Seminarmethoden werden die Inhalte so aufgearbeitet, dass sie sofort in die Praxis umgesetzt werden können.
- **Transfer-Aufgaben:** Im Zuge des Trainings werden Sie zahlreiche Aufgaben in Einzel- oder Gruppenarbeit lösen.
- **Modultests:** In Online-Tests werden Sie Ihr erworbenes Wissen nachweisen.
- **Abschlussarbeit:** Umsetzung des Gelernten für die Berufswahl und das Bewerbungsmanagement
- **Zertifikat:** Bei erfolgreicher Absolvierung des Lehrgangs wird Ihnen das EBC*L Zertifikat ausgestellt.

Aufbau des Buches

Das Buch mag Ihnen mit den ca 150 Seiten vielleicht etwas dick bzw umfangreich erscheinen. Aber keine Angst. Nur 90 Seiten davon behandeln Inhalte. Die restlichen Seiten dienen zur Wiederholung und Vertiefung sowie dem Transfer des Gelernten in Ihre Lebenswelt.

Das Buch gliedert sich in zwei große Bereiche:

a. Textbook mit den Inhalten

b. Workbook

- Lucasito-Story
- Wissensfragen und Transferaufgaben

Zur Veranschaulichung der Inhalte werden *Sie zahlreiche Beispiele aus dem täglichen Leben finden: Diese sind kursiv dunkelblau geschrieben.*

Am Ende eines Moduls finden Sie **Wissensfragen zum Selbstcheck** und die **Transferaufgaben**, deren Lösung zum Erhalt des JobReady-Zertifikats die Voraussetzung sind.

Easy Reading

Wir haben versucht die Inhalte des Buches so einfach wie möglich zu vermitteln. Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird daher großteils auf die gleichzeitige Verwendung der Sprachformen männlich, weiblich und divers (m/w/d) verzichtet. Beim Lesen des Buches werden Sie jedoch erkennen, wie wichtig uns Gerechtigkeit und damit auch die Gleichberechtigung aller Geschlechter ist.

Einige verwendete **Abkürzungen** sind:

bzw ... beziehungsweise

etc ... etcetera

o.ä. ... oder ähnliches

sog. ... sogenannte

uvm ... und vieles mehr

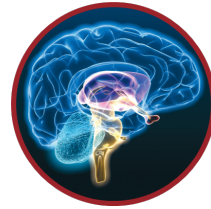
usw ... und so weiter

zB ... zum Beispiel

Die pädagogischen Tricks zur Steigerung des Lernerfolgs



**Ganzheitliches Lernen
mit Emotion und Verstand**



Ein Bild sagt mehr als 1000 Worte

Welchen **ersten Eindruck** machen die beiden Bilder auf Sie?



Storytelling steigert den Lerneffekt um mindestens 100%

Beim JobReady bildet der junge Lucasito, der eine Mega-Geburtstagsparty organisieren möchte, den roten Faden. Wie bei einer Filmserie gibt es mehrere Folgen, die zu den jeweiligen Themen des Buches passen. Dazu werden dann auch Fragen gestellt, die eine Verbindung zum Lerninhalten herstellen.

Die Lucasito-Story finden Sie sich nach den fachlichen Inhalten am Ende des Buches. Wenn Sie wollen, können Sie die Stories gerne auch vorweg lesen.

Eine kurze Zusammenfassung der einzelnen Folgen finden Sie auf folgender Seite.

DIE LUCASITO-STORY

Auf den folgenden Seiten wird es dramatisch. Wir setzen die Lucasito-Story aus dem Modul 1: „Wirtschaftsführerschein for Life“ fort. Man kann es also als Serie mit mehreren Folgen betrachten.

Es dreht sich Alles um die Geschichte des Jugendlichen Lucasito, der eine Riesen-Geburtstagsparty veranstalten möchte und dabei immer wieder vor großen Herausforderungen gestellt wird.

Dabei begeht er viele Fehler, macht aber auch einiges richtig. Und genau das ist auch Sinn und Zweck dieser Story: Wir können aus Lucasitos Fehlern, aber auch aus seinen gelungenen Entscheidungen und Handlungen lernen.

Der Lerneffekt verstärkt sich gewaltig, wenn Sie die Geschichte – in blauer Farbe gehalten – nicht nur lesen, sondern auch die in schwarz gehaltenen Fragen dazu beantworten. Bei den Antworten sollten Sie besonders darauf achten, die vorne erläuterten fachlichen Begriffe und Instrumente zu verwenden.

Alles weitere wird Ihnen von den zertifizierten JobReady-TrainerInnen erläutert werden.

Wir wünschen Ihnen eine lehrreiche Lektüre, die Sie vielleicht manchmal sogar etwas staunen und schmunzeln lässt.

Was bisher geschah?

Bevor wir die nächste Folge der Lucasito-Story beginnen, machen wir eine kurze Rückschau:

Folge 1: Lucasito Superstar

In der ersten Folge überraschte der 14-jährige Lucasito seine Mutter mit der Idee eine Mega-Geburtstagsparty mit 30 Freund:innen durchführen zu wollen. Da er für jede Frage und jeden Einwand eine Lösung parat hat, schafft er es auch, sie davon zu überzeugen. Sein größter Vorteil: Er ist ein toller Fußballer, Nachwuchshoffnung der gesamten Liga und für seinen hoch verschuldeten Vereinspräsidenten Herrn Turnschuh unverzichtbar. Mit diesem Trumpf in der Hand kann Lucasito diesen überreden, das Vereinshaus für die Party zur Verfügung zu stellen. Nach der Überwindung einiger Herausforderungen kann diese auch steigen und wird ein voller Erfolg. Lucasito wird damit zum gefeierten Superstar.



5 LUCASITO: DAS FIASKO



Diese Folge dient zur Veranschaulichung insbesondere folgender Themen:

- Bedürfnisse
- Grundlagen sozialen Zusammenlebens: Empathie, Toleranz etc
- Kommunikationsregeln
- Gefahren Sozialer Medien (Social Media)

1 Bitte Lucasito! Noch so eine „megageile“ Party!

Lucasito hat zu seinem 15. Geburtstag eine megageile Party mit 30 Personen gefeiert. Diese sorgt noch lange für viel Resonanz in allen Online-Foren seiner Freunde. Fotos werden gepostet, Geschichten erzählt und Lucasito wird immer wieder als cooler Typ gepriesen. Kein Zweifel: Die Party hat Lucasito zum Star in seiner Schule und in diversen Internet-Foren gemacht.

Kein Wunder, dass er ein Jahr später von seinen Freunden gedrängt wird, wieder so ein tolles Event zu machen. Lucasito gibt sich verhalten und lässt sie zappeln. Insgeheim hat er jedoch längst beschlossen, dass es wieder ein megageiles Fest geben wird.

? Welche Bedürfnisse kann das große Geburtstagsfest für Lucasito erfüllen?

? Was spricht für, was spricht gegen die Wiederholung des Geburtstagsfestes?

Erstellen Sie eine Pro-Contra-Analyse.

2 Noch größer

Dieses Mal soll das Fest noch spektakulärer werden. Noch mehr Gäste (50 sollen es sein), noch bessere Verpflegung ...

? Warum will Lucasito das Fest noch größer machen? Welche **Bedürfnisse** treiben Lucasito dazu an?

3 Eine gute Idee?

Ein noch größeres Fest bedeutet auch höhere Kosten. Diese will er durch einen höheren Eintrittspreis wieder reinbekommen. Er erhöht diesen von 10 auf 15 Euro.

? Wie beurteilen Sie die Entscheidung, den Eintrittspreis zu erhöhen?

? Was hätte er tun sollen, bevor er diese Entscheidung trifft?

? Wenn er erhöhen will: Wie soll er diese Mehrkosten in seiner Einladung am besten kommunizieren?

4 Eine unbedachte Botschaft (19.00 Uhr)

Schnell ist die Einladung verfasst und über die verschiedenen Online-Foren versendet:

„Gratuliere! Du gehörst zu den Auserwählten,
die dieses Jahr bei meinem
MG*Geburtstagsfest
dabei sein dürfen.
Das Eintrittsgeld beträgt 15 Euro.
See You, Lucasito Superstar“

? Wie empfinden Sie diese Botschaft?

? Wie würden Sie darauf reagieren?

5 Die Social-Media-Katastrophe

5.1 Shitstorm (19.05 Uhr)

Es dauert kaum fünf Minuten, als eine mediale Welle der Entrüstung über Lucasito hereinbricht: „15 Euro! Du willst wohl durch uns reich werden?!“ Du kannst Dir Deine Party sonst wohin ...“ Das sind noch die freundlicheren Meldungen.

Jene, die nicht eingeladen wurden, legen da noch mal nach. Sie erstellen eine Foto-Montage, auf denen Lucasito als „Möchtegern-Star“ gezeigt wird. Da diese sehr witzig ist, bekommt sie auch schnell 1.000 Likes.

5.2 Fake News (19.30 Uhr)

Damit nicht genug: Ein „Lieblingsfeind“ bringt das Gerücht in Umlauf, dass Lucasito sich mit dem Eintrittsgeld nur seinen Drogenkonsum finanzieren will. Obwohl alle wissen, dass das an den Haaren herbeigezogen ist, wird auch diese Nachricht gerne geteilt und entrüstet kommentiert.

5.3 Hacking (19.45 Uhr)

Ein EDV-technisch versierter Schüler schafft es mühelos, das Kennwort von Lucasitos Notebook zu knacken (1234). Damit kann er eine scheinbar von Lucasito verfasste Nachricht versenden: „FY Ihr Loser!“ Gleichzeitig stellt er ein Foto, auf dem Lucasitos Freundin sehr unvorteilhaft abgebildet ist, ins Netz.

5.4 Mobbing (19.55 Uhr)

Jetzt muss Lucasito mitansehen, wie er aus allen Online-Gruppen hinausgeschmissen wird; dies jeweils von übelsten Beschimpfungen begleitet. In der Schule wird er angepöbelt. Seine Eltern sind wütend, weil sie die Botschaft, dass Lucasito Drogen nimmt, tatsächlich glauben. Seine Freundin gibt ihm den Laufpass.

5.5 Vom Star zum Buhmann in nur 55 Minuten

Nicht einmal eine Stunde hat es gedauert, bis der bislang von allen hochgeschätzte Lucasito sein gutes Image verloren hat und zur Unperson erklärt wurde. Es wird wohl sehr lange brauchen, bis dieser Imageschaden wieder behoben sein wird.

? Wie realistisch sehen Sie das oben Beschriebene?

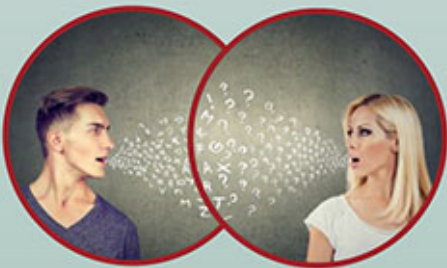
? Kennen Sie jemanden, dem etwas Vergleichbares passiert ist? Wenn ja: Versuchen Sie das kurz zu schildern.

? Was motiviert jene, die sich in den sozialen Medien wie oben beschrieben verhalten, das zu tun?

? Welche Bedürfnisse werden dadurch befriedigt?



SOZIAL KOMPETENZ



LERNERGEBNISSE und BEGRIFFE

gemäß EQR-Antrag (= Europäischer Qualifikationsrahmen)

Kompetenzen der EBC*L JobReady-AbsolventInnen:

- Sie wissen, dass ein gutes soziales Zusammenleben folgende Werte und Regeln erfordert: Empathie, Toleranz, Wertschätzung, Respekt, Win-Win-Einstellung, Gleichberechtigung (**Wertebewusstsein**).
- Sie können die grundlegende **Regeln der Kommunikation** anwenden und an Gruppenarbeiten, Diskussionen, Präsentationen teilnehmen.
- Sie wissen, dass in Stresssituationen (Streit und Konflikt, negatives Feedback geben bzw empfangen müssen) besonders auf die Regeln der **gewaltfreien Kommunikation** zu achten ist.
- Sie können die Vorteile der **digitalen Kommunikation** nutzen und kennen die Gefahren, welche damit verbunden sein können (Online-Mobbing, Fake News, Gläserner Mensch).
- Sie haben **Teamfähigkeit** nachgewiesen und die Bereitschaft, die ihnen übertragenen **Rollen, Aufgaben und Regeln** zu erfüllen und sich für die Gruppenziele einzusetzen.

Dazu gehörige Begrifflichkeiten, Konzepte und Instrumente:

SOZIALES ZUSAMMENLEBEN

Empathie • Wertschätzung und Respekt • Toleranz • Gerechtigkeit • Gleichberechtigung • Win-Win-Einstellung

GUTE KOMMUNIKATION

GRUNDLAGEN: Bedeutung guter Kommunikation • positive / negative Auswirkungen von Kommunikation • Sender • Empfänger

KOMMUNIKATIONS-ARTEN: Sprache mündlich und schriftlich (verbal) • Betonung • Mimik • Gestik • Körpersprache • Outfit • Stimmiger Gesamteindruck • Kulturelle Unterschiede

WAS KOMMUNIKATION SCHWIERIG MACHT: Ursache von Missverständnissen • Wahrnehmung und Deutung (Interpretation) • bewusste/unbewusste Kommunikation • man kann nicht nicht kommunizieren • erster Eindruck • Beziehungsebene • Sympathie / Antipathie (unsympathisch) • To-Do´s bei Antipathie und Vorurteilen

GELUNGENES GESPRÄCH: positive Grundeinstellung • der erste Eindruck • To-Do als Sender • To-Do als Empfänger • Dialog / Monolog • aktiv zuhören • Bedeutung der Frage: Nachfragen • richtig fragen • geschlossen Frage • offene Frage • Suggestivfrage

KOMMUNIKATION in STRESS-SITUATIONEN: Konstruktive Gesprächsführung • Wertschätzung • Kritik sachbezogen / personenbezogen • Killerworte • zukunftsorientiert / vergangenheitsorientiert • Gewaltfreie Kommunikation • Kommunikationsstil • To-Do als Angegriffener

Kritisches Feedback: To-Do als Kritiker/Kritisierter • Kritik an der Person/Sache
• Konstruktiv (Lösungsorientiert)

Verhandlungen im Alltag: Win-Win-Einstellung • langfristig denken • Empathie
• Verhandlungsposition • Kompromissbereitschaft • Rote Grenze

Diskussion: positive / negative Aspekte • To-Do´s und Not-to-Do´s • Moderator

DIGITALE KOMMUNIKATION: Besonderheiten • To-Do´s und Not-to-Do´s

Soziale Medien (Social Media): Vorteile • Nachteile: Shitstorm • Fake News •
Hacking • Mobbing

TEAMFÄHIGKEIT

Vorteile/Nachteile • Erfolgsfaktoren • Teamgeist (Teamspirit) • Teamfähigkeit •
Teamorganisation • Teamleiter: Anforderungen und Aufgaben •
autoritärer/demokratischer Führungsstil

AUSZUG: BEDEUTUNG der aktuellen BEZIEHUNGSEBENE für die KOMMUNIKATION

Wie gut die Kommunikation zwischen Menschen verläuft, ist stark von der (aktuellen) Beziehungsebene zwischen diesen geprägt.

Ist die **Beziehung** zwischen Sender und Empfänger positiv und vertrauensvoll, dann wird jede Botschaft zuerst einmal positiv (wohlwollend, freundlich) gedeutet werden. Damit gewinnt die Kommunikation auch eine **Leichtigkeit**.

Das ist zB bei besten Freunden der Fall. Was andere schon längst als Beleidigung empfinden würden, nimmt der Freund mit Humor. Man weiß ja, dass es der Sender nicht böse gemeint hat.

Ist die Beziehungsebene schlecht oder gestört, dann wird die Kommunikation **kompliziert**: Jedes einzelne Wort wird auf die sprichwörtliche Waagschale gelegt. Im Zweifelsfall schlägt das Pendel sofort ins Negative aus. Da kann die Botschaft noch so neutral oder sogar wohlwollend gemeint sein.

Beispiel „Kommunikation zwischen Peter und Maria“:

Aus dem nachfolgenden Beispiel lässt sich gut erkennen, wie genau dieselben Worte – in Abhängigkeit davon, wie gut die Beziehung gerade ist – vollkommen anders gedeutet werden können.

Annahme 1: Gute Beziehungsebene

Peter und Maria sind seit Kurzem verheiratet und überglücklich. Beide haben einen guten Job. Sie verstehen sich prächtig.

Annahme 2: Schlechte Beziehungsebene

Maria hat einen fordernden Job und ist in letzter Zeit des Öfteren sehr spät nach Hause gekommen. Peter macht ihr das immer öfter zum Vorwurf. Am Vortag ist es deshalb zu einer Auseinandersetzung gekommen. Für Maria ist das nur eine Kleinigkeit, Peter hingegen ärgert sich nach wie vor darüber.

Botschaft von Peter	Reaktion von Maria	Deutung von Peter bei guter Beziehungsebene	Deutung von Peter bei schlechter Beziehungsebene
Peter schickt Maria eine SMS.	Maria antwortet nicht auf die SMS.	Sie hat das Handy wohl in der Tasche, sieht die Nachricht daher nicht.	Sie meint wohl, dass es nicht so wichtig ist. Wenn es nicht wichtig wäre, würde ich ihr aber auch nicht schreiben! ☹️
Daraufhin ruft er sie an.	Maria hebt nicht ab.	Sie hat ihr Handy wahrscheinlich auf lautlos geschaltet.	Wenigstens kurz abheben könnte sie! ☹️☹️

15 Minuten später ruft er nochmals an.	Maria sendet eine SMS: „Bin in einer Besprechung.“	Aha. Verstehe. Alles klar.	Welche Besprechung kann denn so wichtig sein, dass sie nicht kurz rangehen kann? ☹️☹️☹️
Als Nächstes schickt Peter ihr eine WhatsApp-Nachricht.	Maria antwortet nicht auf die WhatsApp-Nachricht, obwohl sie online ist.	Hat wohl gerade von ihrer Freundin eine Nachricht bekommen.	Anderen schreibt sie, mir nicht. Eine Frechheit! ☹️☹️☹️☹️
Jetzt schreibt Peter ihr eine Nachricht über Whatsapp: „Was ist los mit Dir?! Melde Dich doch!	Maria antwortet auf die Nachricht mit einem ☹️.	Jetzt hab' ich es wohl übertrieben. Kein Wunder, dass sie sauer ist	Spinnt sie jetzt vollkommen?! So kann sie mit mir nicht umgehen! Das lass' ich mir nicht gefallen! ☹️☹️☹️☹️☹️
	Maria kommt nach Hause und ruft: „Hallo, Schatz!“	Super. Sie ist mir doch nicht böse.	Ihr „Schatz“ kann sie sich sparen! Wer weiß, ob sie „ihren tollen Kollegen“ nicht gerade auch so genannt hat. ☹️☹️☹️☹️☹️☹️

Ist das nicht seltsam? Dieselben Worte und Reaktionen des Senders (Maria) führen zu vollkommen unterschiedlichen Deutungen beim Empfänger (Peter).

10.3.3 Man kann nicht nicht kommunizieren

Dieser etwas seltsam anmutende Satz des berühmten österreichischen Kommunikationsforschers Paul Watzlawick, lässt sich anhand des vorigen Beispiels schnell erklären:

Maria hat Peter auf seine SMS-Botschaft nicht geantwortet. Peter ärgert sich darüber. Maria hat somit kommuniziert, ohne sich dessen bewusst zu sein.

Dieses Kommunikations-Phänomen hat eine enorme Bedeutung in den Sozialen Medien: *Kein Smiley auf ein süßes Katzenvideo zu senden, hat schon so manche Freundschaft gefährdet.*

12 WISSENSCHECK ZUM THEMA SOZIALKOMPETENZ

Die folgenden Fragen dienen zum persönlichen Check, was Sie sich bereits zum Themenbereich „Sozialkompetenz“ merken konnten. Falls Sie etwas (noch) nicht wissen oder sich nicht sicher sind, dann blättern Sie einfach ein paar Seiten nach vorne und lesen nach.

Wenn „Erläutern Sie“ gefordert ist, dann die Antwort bitte anhand von Beispielen erklären.

SOZIALES ZUSAMMENLEBEN

1. Welche grundsätzlichen Voraussetzungen müssen gegeben sein, damit ein gutes Zusammenleben gelingen kann?
2. Richtig oder falsch (Begründung): **Empathische Menschen sind eher schwache Menschen.**
3. Was zeichnet **empathische** Menschen aus?
4. Wofür möchte jeder Mensch **wertgeschätzt** (respektiert) werden?
5. Richtig oder falsch (Begründung): **Toleranz heißt jedem Streit aus dem Weg zu gehen.**
6. Gibt es eine **Grenze für Toleranz**?
7. *Wie wichtig ist Ihnen eine **gerechte** Behandlung?*
8. *Würden Sie **Ungerechtigkeit** in Kauf nehmen, wenn Sie dafür gut bezahlt werden?*
9. *Wie erklären Sie sich, dass Frauen nach wie vor nicht zu 100% **gleichberechtigt** sind wie die Männer?*
10. Richtig oder falsch (Begründung): **Das Hauptanliegen von Gender Mainstreaming und Diversity ist der Umweltschutz.**
11. Geben Sie ein Beispiel dafür, wann Sie besonders auf eine **Win**
12. **-Win-Situation** geachtet haben.

GUTE KOMMUNIKATION

13. Was versteht man unter **Kommunikation**?
14. Was macht der **Sender**?
15. Was macht der **Empfänger**?
16. Richtig oder falsch (Begründung): *Kommunikation bereitet immer große Freude.*

67. Richtig oder falsch (Begründung): *Ich brauche meinen Computer/mein Smartphone nicht besonders schützen, da ich nicht interessant genug bin für Hacker.*

68. Kennen Sie Personen, die 1234 oder ihren Vornamen als **Passwort** benutzen?

69. Wie viele Zeichen hat Ihr Passwort beim Smartphone?

70. Was glauben Sie welches Passwort Ihre Mutter, Ihr Vater, Ihr Freund /Ihre Freundin benutzen?

TEAMFÄHIGKEIT

71. Was sind die **Vorteile** von Teams?

72. Was sind die **Nachteile** von Teams?

73. Haben Sie schon einmal mit einem Team eine besonders positive Erfahrung gemacht?
 Welchen Beitrag haben Sie dazu geleistet?

74. Haben Sie schon einmal mit einem Team eine besonders negative Erfahrung gemacht?
 Welchen Beitrag haben Sie dazu geleistet?

75. Was sind die **Erfolgsfaktoren** für ein gutes Teamwork?

76. Wie würden Sie **Teamfähigkeit** beschreiben?

77. Welche Bedeutung haben Talente, Stärken und Interessen für das Teamwork?

78. Welche **Aufgaben** in einem Team übernehmen Sie am liebsten?

79. Welche Aufgaben lehnen Sie ab?

80. Welche Aufgaben bzw Rollen sollen
 Extrovertierte Redegewandte
 Introvertierte Rationale
 Kreative
 Anpacker
 übernehmen?

81. Richtig oder falsch (Begründung): *Extrovertierte sind in jedem Fall die besseren **TeamleiterInnen**.*

82. Über welche **Anforderungen** soll eine TeamleiterIn verfügen?

83. Was ist der Unterschied zwischen **Respekt** und **Autorität**?

84. Haben Sie schon einmal in einem Team gearbeitet, wo ein **diktatorischer Führungsstil** geherrscht hat? Welche Vorteile und welche Nachteile hatte das?

85. Haben Sie schon einmal in einem Team gearbeitet, wo ein **demokratischer Führungsstil** geherrscht hat? Welche Vorteile und welche Nachteile hatte das?
86. Beschreiben Sie einen **schlechten** Teamleiter / eine schlechte Teamleiterin. Was zeichnete ihn/sie aus? (evtl anhand einer eigenen Erfahrung, die Sie selbst gemacht haben).
87. Beschreiben Sie einen **guten** Teamleiter / eine gute Teamleiterin. Was zeichnete ihn/sie aus? (evtl anhand einer eigenen Erfahrung, die Sie selbst gemacht haben).



ZERTIFIKATS-ERLÄUTERUNG

Der Absolvent / die Absolventin hat im Zuge des Lehrgangs unten angeführte Kompetenzen nachgewiesen. Dazu mussten zahlreiche anspruchsvolle Aufgaben in Einzel- und Teamarbeit erfüllt und international standardisierte Abschlusstests positiv bestanden werden.

WIRTSCHAFTSKOMPETENZ

- Wirtschaftliche Entscheidungskompetenz
- Finanzmanagement inkl. Schuldenvermeidung
- Vertrags Know-how

SELBSTMANAGEMENT

- Management von Ressourcen (Zeit, Gesundheit)
- Management von Aufgaben und Vorhaben

SOZIALKOMPETENZ

- Positive Grundeinstellung
- Gute Kommunikation
- Vermeidung von Streit und Konflikten
- Umgang mit Kritik
- Teamfähigkeit

DIGITALE KOMPETENZ

- Medien-Management: Vorteile nutzen
- Einkaufen und Sicherheit im WWW
- Risiken des WWW: Cybermobbing, Fake News ...



Der Lehrgang erfordert zudem folgende **BASISKOMPETENZEN:**

- Sinnerfassendes Lesen (Deutsch) und praktisches Rechnen
- Zielstrebigkeit, Selbstmotivation, Selbstdisziplin
- Stressresistenz und Belastbarkeit
- Bereitschaft zur Einhaltung von Regeln
- Lernkompetenz

EMPFEHLUNG

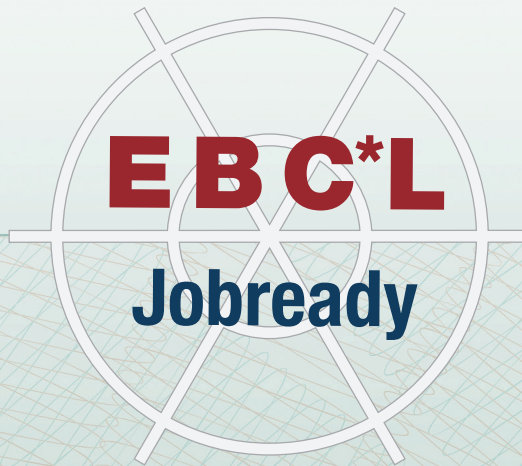
Der Absolvent / die Absolventin verfügt über das Potential eine wertvolle Mitarbeiterin / ein wertvoller Mitarbeiter für ein Unternehmen sein zu können.

Victor Mihalic



MMag. Victor Mihalic

Vorsitzender / CEO von EBC*L International



Das europäische Zertifikat für Berufskompetenz

Wirtschaftskompetenz
Nachhaltigkeit
Selbstkompetenz
Sozialkompetenz
Digital LifeManagement

Hiermit wird bestätigt, dass

Mein Name

geboren am xx.xx.xxxx



den Lehrgang inklusive Prüfungen
erfolgreich absolviert hat.

Ausstellungsdatum: xx.xx.xxxx

LM-xxxxxxxxxx

Prüfungssprache: Deutsch

Prüfungsland: xxxxxx



A handwritten signature in black ink.

Univ.-Prof.Dr. Dr. Gerhard E. Ortner
Vorstandsvorsitzender Kuratorium
Wirtschaftskompetenz für Europa

A handwritten signature in blue ink.

MMag. Victor Mihalic
Chairman EBC*L International

