



## MODUL 13

Ich mobilisiere und arbeite mit anderen zusammen

### Lernergebnisse

Das werden Sie hier lernen:

- -Wie man in einem geschäftlichen Umfeld effektiv kommuniziert.
- -Wie man digitale Tools für die Zusammenarbeit und Kommunikation identifiziert und auswählt.
- Wie man Argumentationstechniken anwendet und Beweise für seine Argumente liefert.



*Abbildung 1: Zusammenarbeit*

# Grundlegende Informationen



In diesem Modul lernen Sie Methoden kennen, mit denen Sie den Überblick über Ihr grünes Unternehmen behalten.



Dieses Modul enthält drei Übungen.



Sie benötigen 15 Stunden, um das Modul abzuschließen.



Sie brauchen 66 % richtige Antworten, um dieses Modul zu bestehen.



Ihre Dozenten sind Amer und Ahmad.

## HAFTUNGSAUSSCHLUSS FÜR EXTERNE LINKS

Dieses Modul enthält [Hyperlinks zu externen Websites](#).

Diese externen Links werden als Annehmlichkeit und zu Informationszwecken zur Verfügung gestellt.

Sie stellen keine Befürwortung oder Zustimmung von Go4DiGREEN zu den Produkten

Produkte, Dienstleistungen oder Meinungen des Unternehmens, der Organisation oder der Person.

Go4DiGREEN trägt keine Verantwortung für die Richtigkeit, Rechtmäßigkeit oder den Inhalt der externen

Site oder für den Inhalt der nachfolgenden Links. Die Nutzung erfolgt auf eigene Gefahr.

2020-1-AT01-KA226-VET-092693



Die Unterstützung der Europäischen Kommission für die Erstellung dieser Veröffentlichung stellt keine Billigung des Inhalts dar, der ausschließlich die Meinung der Autoren widerspiegelt, und die Kommission kann nicht für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden.



# Inhalt

<b>Lernergebnisse .....</b>	<b>0</b>
<b>Grundlegende Informationen .....</b>	<b>0</b>
<b>Willkommen zu Modul 13!.....</b>	<b>3</b>
<b>Die Bedeutung von effektiver Kommunikation und einige grundlegende Techniken....</b>	<b>3</b>
<i>1- Sei ein aufmerksamer Zuhörer.....</i>	<i>4</i>
<i>2- Seien Sie klar in Ihrer Botschaft.....</i>	<i>5</i>
<i>3- Ihre Körpersprache ist wichtig.....</i>	<i>5</i>
<i>4- Versuchen Sie, entspannt zu sein .....</i>	<i>6</i>
<i>5- Sei visuell .....</i>	<i>6</i>
<i>6- Empathie zeigen .....</i>	<i>7</i>
<i>7- Vollständigkeit .....</i>	<i>7</i>
<i>Schlussfolgerung.....</i>	<i>8</i>
<b>Geeignete barrierefreie digitale Werkzeuge und Technologien für Prozesse der Zusammen-arbeit und für kulturelle und generations-übergreifende Vielfalt .....</b>	<b>10</b>
<i>E-Mail.....</i>	<i>11</i>
<i>Instant-Messaging (Sofortnachrichten).....</i>	<i>12</i>
<i>Online-Foren .....</i>	<i>13</i>
<i>Plattformen für Online-Meetings.....</i>	<i>13</i>
<i>Kommunikationsplattformen.....</i>	<i>14</i>
<i>Werkzeuge zur gemeinsamen Nutzung von Dateien.....</i>	<i>16</i>
<i>Tools zur gemeinsamen Nutzung von Kalendern .....</i>	<i>17</i>

<i>Tools für die Unternehmens-Koordinierung.....</i>	<i>17</i>
<i>Die digitale Kluft verstehen, um Kommunikations- und Kollaborations-Tools effizient zu nutzen.....</i>	<i>18</i>
<i>Ein allgemeiner Tipp zur Barrierefreiheit.....</i>	<i>19</i>
<b>Anwendung von Argumentationstechniken und Beweisführung für Ihre Argumente ..</b>	<b>21</b>
<i>Was ist ein Argument?.....</i>	<i>21</i>
<i>Respektvolle, überzeugende Argumente .....</i>	<i>22</i>
<i>Tabelle: Respektvolles überzeugendes Argument.....</i>	<i>23</i>
<i>.....</i>	<i>24</i>
<b>Referenzliste .....</b>	<b>25</b>
<b>Liste der Abbildungen.....</b>	<b>25</b>

## Willkommen zu Modul 13!

Im ersten Teil dieses Moduls geht es um Kommunikation. Genauer gesagt, werden wir Ihnen einige Techniken zeigen, die Sie brauchen, um im Geschäftsleben und in allen Aspekten unserer Interaktionen mit anderen Menschen erfolgreich zu sein.

Im zweiten Teil dieses Moduls werden wir uns mit barrierefreien digitalen Werkzeugen und Technologien für kollaborative Prozesse beschäftigen. Wir werden die gängigsten Tools zusammenfassen und ihre Anwendungsbereiche beschreiben.

Im letzten Teil dieses Moduls geht es um Argumentationstechniken. Wir stellen Ihnen ein einfaches Konzept vor, mit dem Sie Ihre Argumente auf der Grundlage von Fakten untermauern können.

## Die Bedeutung von effektiver Kommunikation und einige grundlegende Techniken



*Abbildung 2: Geschäftsgespräch*

Kommunikation ist eine der wesentlichen Regeln im Leben, und wer sie beherrscht, kann sich das Leben relativ leicht machen. Wirksame Kommunikation im Geschäftsleben sorgt für einen reibungslosen Ablauf und hilft uns, viele Komplikationen zu vermeiden.

Der Mangel an effektiver Kommunikation kann viele Probleme verursachen und unser Leben erschweren. Im Geschäftsleben verursacht fehlende effektive Kommunikation Probleme mit unseren Kolleg:innen und kann zu Einbußen in der Produktivität und beim Gewinn führen. Daher ist die Beherrschung effektiver kommunikativer Kompetenzen für den Erfolg eines jeden Unternehmens unerlässlich. Aber was sind die effektivsten kommunikativen Kompetenzen, die wir haben müssen, um im Geschäftsleben und in allen Aspekten unserer Interaktion mit anderen Menschen erfolgreich zu sein? Hier sind einige von ihnen laut Instagantt:

## 1- Sei ein aufmerksamer Zuhörer

Auch wenn es selbstverständlich klingt, so ist es doch wichtig zu erwähnen, dass Zuhören eines der wesentlichen Elemente einer effektiven Kommunikation ist. Menschen, die aktiv zuhören, verstehen die Dinge besser und führen aufschlussreiche Gespräche.



Erinnern Sie sich: In **Modul 3** im Kapitel **Empathie gegenüber anderen und aktives Zuhören - andere Meinungen als Chance für neue Ideen** haben Sie sich intensiv mit dem Thema **Aktives Zuhören** beschäftigt.

Das bedeutet, dass aktive Zuhörer:innen verstehen, was das Gegenüber zu sagen versucht, auch wenn der Sprechende die Kommunikation effektiver gestalten könnte. Das bedeutet, dass ein gute Zuhörer:innen versuchen zu verstehen, was andere ihnen sagen.

Manchmal hören Menschen, vor allem am Arbeitsplatz, nicht auf das, was andere Menschen sagen. Sie ignorieren es oder hören nicht mit voller Aufmerksamkeit zu. Dadurch gehen wertvolle Informationen verloren und

die Qualität einer effektiven Kommunikation wird beeinträchtigt, was dem Arbeitsumfeld schaden kann.

Darüber hinaus hilft Ihnen das aktive Zuhören, die aktuelle Stimmung des Sprechenden und die dahinter stehenden Absichten zu erkennen, was wiederum dazu beiträgt, eine tiefe Verbindung mit den Sprechenden aufzubauen. Und Vertrauen zwischen Ihren Teammitgliedern aufzubauen.

## 2- Seien Sie klar in Ihrer Botschaft

Eine weitere wichtige Fähigkeit, die Sie lernen sollten, um effektiv zu kommunizieren, ist es, Ihre Botschaft präzise und unmissverständlich zu formulieren. Ihr Publikum kann Sie besser verstehen, wenn Sie Ihre Botschaft präzise formulieren. Konkret zu sein bedeutet auch, dass Sie klare Details zu den von Ihnen gelieferten Informationen angeben, einschließlich Fakten und Zahlen.

Außerdem sollten Sie Ihre Botschaft klar und deutlich formulieren, damit andere Sie schnell verstehen können. Die Klarheit einer Botschaft ist entscheidend, da sie sicherstellt, dass jedes Mitglied des Arbeitsteams Sie ohne Probleme oder falsche Interpretationen verstehen kann. Um in Ihrer Rede klar zu sein, verwenden Sie einfache Worte, eine aktive Stimme und sagen Sie deutlich, was Sie wollen.

## 3- Ihre Körpersprache ist wichtig

Ihre Körpersprache ist genauso wichtig wie Ihre Worte. Die Art und Weise, wie Sie Ihre Hände bewegen, Ihre Körperhaltung und Ihr Gesichtsausdruck können positive oder negative Botschaften übermitteln. Anhand Ihrer Handbewegungen und Körperhaltung kann man beispielsweise erkennen, ob Sie selbstbewusst oder nervös sind, was sich auf die Qualität der Kommunikation und darauf auswirkt, wie viel Mühe die Zuhörenden darauf verwenden, um Ihre Botschaft zu verstehen.

Der Einsatz nonverbaler Kommunikation kann das Vertrauen in andere Menschen stärken, Beziehungen verbessern und die Effektivität der Kommunikation steigern. Sie können Ihre nonverbale Kommunikation verbessern, indem Sie sich mit verschiedenen Handgesten, Tönen und Haltungen vertraut machen. Achten Sie auch auf die Körpersprache anderer Menschen, um die Botschaft besser interpretieren zu können.

## 4- Versuchen Sie, entspannt zu sein

Ängste und Stress können unsere Kommunikation negativ beeinflussen und uns demotivieren. Wenn wir gestresst sind, neigen wir dazu, die falschen Worte zu wählen, was es für andere schwierig macht, uns zu verstehen. Daher ist es für eine effektive Kommunikation sehr wichtig, entspannt und stressfrei zu bleiben.

Wenn wir entspannt und stressfrei sind, können wir uns besser ausdrücken und verstehen, was andere sagen. Außerdem hilft es uns zu entscheiden, wann wir während eines Gesprächs schweigen und wann wir unsere Gedanken mitteilen und zur Diskussion beitragen.

## 5- Sei visuell

Wenn Sie die Informationen, die Sie Ihren Zuhörer:innen präsentieren wollen, in visueller Form darstellen, können diese sich lange daran erinnern. Studien zufolge ist es in der menschlichen Psychologie verankert, dass wir Informationen viel schneller verarbeiten, wenn sie in Form von Bildern dargestellt werden. Das bedeutet, dass Bilder und visuelle Darstellungen eine effektivere Kommunikation darstellen und dazu beitragen, dass sich andere Menschen länger an die Informationen erinnern.

Als effektive:r Kommunikator:in geht es vor allem darum, dass Ihre Ideen und Argumente von Ihrem Publikum klar und respektvoll verstanden werden. Um dies zu erreichen, sollten Sie die richtigen Strategien zur



Informationsvermittlung wählen, z. B. visuelle Kommunikation. Visuelle Kommunikation bedeutet, Informationen durch Diagramme, Karten, Bilder und Grafiken darzustellen.

## 6- Empathie zeigen

Einfühlungsvermögen zu zeigen bedeutet, Verständnis zu zeigen. Es gibt Zeiten, in denen Ihre Meinungen und Ansichten im Widerspruch zu anderen Menschen oder Mitgliedern des Teams stehen. Aber in einer solchen Situation sollten Sie nicht wütend oder frustriert sein. Stattdessen sollten Sie die Meinung der anderen respektieren und ihren Mut und Offenheit bewundern. Betrachten Sie es als einen gesunden Wettbewerb zwischen den Teammitgliedern.



Erinnern Sie sich: In **Modul 3** im Kapitel **Empathie gegenüber anderen und aktives Zuhören - andere Meinungen als Chance für neue Ideen** haben Sie bereits über **Empathie** gelernt.

Um zu zeigen und zu üben, dass Sie mehr verstehen als andere und um sicherzustellen, dass andere Menschen Sie für effektiv und konkurrenzfähig in der Kommunikation halten, verwenden Sie Aussagen wie "Ich weiß, was Sie zu sagen versuchen, aber...." oder "Tut mir leid, aber ich denke....". Mit solchen Aussagen können Sie anderen zeigen, dass Sie ihren Ansichten Aufmerksamkeit schenken und ihre Moral stärken.

## 7- Vollständigkeit

Vollständigkeit bedeutet, dass wir in der Kommunikation mit anderen unsere Sätze und Punkte vervollständigen. Manchmal lassen sich Menschen ablenken, während sie ihre Ansichten erläutern, und fangen an, über andere, nicht zusammenhängende Punkte zu sprechen. Das kann Zuhörende verwirren und die Kommunikation weniger effektiv machen. Daher ist es wichtig, sich auf die einzelnen Punkte und Ansichten zu

konzentrieren und darauf zu achten, dass man vollständige Sätze sagt. Außerdem ist es besser, einen bestimmten Gesichtspunkt zu Ende zu erläutern, bevor Sie zu einem anderen Punkt übergehen. Auf diese Weise stellen Sie sicher, dass die Zuhörenden Sie verstehen und dass Sie Ihre Argumente klar und strukturiert vortragen.

## Schlussfolgerung

Die oben genannten kommunikativen Kompetenzen sind die 10 besten Kommunikationsfähigkeiten, die Sie erwerben können. Die Beherrschung dieser Fähigkeiten ist nicht nur für den Erfolg Ihres Unternehmens wichtig, sondern auch für die Verbesserung der täglichen Interaktionen mit anderen Menschen und die Verbesserung Ihrer Beziehungen.

## ÜBUNG 1



### **M 13\_E 1: Effektive Kommunikation - die wichtigsten Punkte**

**Öffnen Sie ein Schreibprogramm oder nehmen Sie ein Blatt Papier.**

**Schreiben Sie oben auf das Blatt die Nummer des Moduls und die Nummer dieser Übung.**

Suchen Sie drei YouTube-Videos über effektive Kommunikation aus: Sehen Sie sich die Videos an und schreiben Sie die wichtigsten Punkte aus diesen Videos auf. Bewahren Sie die YouTube-Videos als praktische Referenz auf.

Wenn Sie die Übung abgeschlossen haben, benennen Sie Ihr digitales Dokument nach der Nummer dieser Übung und speichern Sie es in dem Ordner zu Modul 13. Wenn Sie die Übung auf Papier gemacht haben, machen Sie lesbare Fotos und bewahren Sie sie auf.

# Geeignete barrierefreie digitale Werkzeuge und Technologien für Prozesse der Zusammenarbeit und für kulturelle und generationsübergreifende Vielfalt



*Abbildung 3: Werkzeuge für die Zusammenarbeit*

Es werden mehr Informationen online verbreitet als je zuvor. Aufgrund unserer zunehmenden Online-Präsenz wird die Online-Kommunikation genauso wichtig wie das persönliche Gespräch. Online-Kommunikation bezieht sich auf die Art und Weise, wie Menschen digitale Medien nutzen, um zu interagieren, Verbindungen herzustellen und Transaktionen durchzuführen, um Informationen jeglicher Art über das Internet zu senden, abzurufen oder zu empfangen.

Online-Kommunikation bezieht sich auf die gesamte Kommunikation, die über das Internet stattfindet. Die Arten der Online-Kommunikation sind sehr unterschiedlich, da das Wachstum der Online-Kommunikation schnell voranschreitet und die traditionellen Kommunikationsmethoden rasch verdrängt. In den letzten Jahren haben die Menschen verschiedene

Methoden der Internetkommunikation genutzt. Während früher vor allem per E-Mail kommuniziert wurde, werden heute verschiedene Methoden der Internetkommunikation eingesetzt. Die Auswahl der besten Kommunikationskanäle für Ihr Unternehmen kann schwierig sein – und ist für die richtige Kommunikation mit Ihrem Team, Ihren Kund:innen und Partnern unerlässlich.

Die verschiedenen Kommunikationsmittel sind für die unterschiedlichen Hörgewohnheiten geeignet. Wenn man die Besonderheiten und Merkmale der Kommunikationsmittel kennt, kann man das richtige für die interne Kommunikation (Kommunikation zwischen dem Unternehmensteam) und die externe Kommunikation (mit den Geschäftspartnern, den Kund:innen und der Öffentlichkeit als potenziellen Kund:innen) auswählen.

## E-Mail

E-Mail, oft auch als elektronische Post bezeichnet, ist eine der ältesten und traditionellsten Formen der Online-Kommunikation. Sie ermöglicht den Austausch von Texten, Dateien, Nachrichten und Informationen aus der ganzen Welt. E-Mail ist billig, zuverlässig und unterstützt die meisten gängigen Anhänge. E-Mails sind formelle Kommunikationskanäle, die als Alternative zur traditionellen Post betrachtet werden können.

Obwohl die E-Mail ein wichtiger und langjähriger Kommunikationskanal ist, wird sie bei zeitkritischen Nachrichten oder Gesprächen, die dringende Maßnahmen erfordern, sofort und zuverlässig zugestellt.

In einigen europäischen Ländern (Deutschland, Italien, Schweiz) ist auch eine andere Art von E-Mail verfügbar, die **Zertifizierte Email**. Eine zertifizierte E-Mail kann nur über ein spezielles zertifiziertes E-Mail-Konto gesendet werden, das von einem registrierten Anbieter wie Gmail oder Hotmail bereitgestellt wird. Wenn wir E-Mails austauschen, stellt uns der zertifizierte E-Mail-Anbieter eine Quittung über die erfolgreiche (oder

fehlgeschlagene) Transaktion zur Verfügung. Diese Quittung ist rechtlich wertvoll, da sie genaue Informationen über den Zeitpunkt des Versands der E-Mail enthält.

E-Mail-Dienste können zwar langsamer und weniger praktisch als Kommunikationsplattformen sein, aber einige von ihnen, Gmail und Thunderbird, sind bekannt dafür, barrierefrei zu sein.

**Beispiele für E-Mail-Plattformen: Google Mail, Hotmail, ProtonMail, Outlook, Yahoo!, Zoho, Yandex.**

## Instant-Messaging (Sofortnachrichten)

Instant-Messaging (IM) ist das, was die meisten von uns täglich nutzen, wenn wir Informationen direkt entweder über SMS oder über mobile Apps wie WhatsApp austauschen.

Der Hauptvorteil von Instant-Messaging gegenüber E-Mail besteht darin, dass es ein schneller und informeller Ansatz für Unternehmensteams und Kund:innen sein kann, um Informationen, Klarstellungen usw.

auszutauschen. Je nach Technologie und Programm kann das Senden einer schnellen Sofortnachricht mit einer einfachen Anfrage einfacher sein als das Schreiben einer kurzen E-Mail.

Instant-Messaging setzt voraus, dass beide Parteien verfügbar und bereit sind, auf diese Weise zu kommunizieren. Beide müssen die Nachrichten relativ schnell lesen und beantworten, was für manche eine Herausforderung sein kann.

**Beispiele für Instant-Messaging-Tools: Viber, WhatsApp, Telegram, Signal, Facebook Messenger, und andere.**

## Online-Foren

Foren gibt es, ebenso wie E-Mail, seit den Anfängen des Internets. Foren sind Orte, an denen Menschen Nachrichten austauschen und sich an Diskussionen beteiligen können. Der Hauptunterschied zwischen Foren und Instant-Messaging besteht darin, dass Foren im Allgemeinen öffentlich zugänglich sind und die Kommunikation nicht in Echtzeit erfolgt. Mit ihren regelmäßigen Postern und Lesern bilden Foren Gemeinschaften, von denen Ihr Unternehmen profitieren kann. Viele Unternehmen und Personen bewerben ihre Websites in Signaturen, die automatisch zu jedem Beitrag in einem Forum hinzugefügt werden.

**Beispiele für Online-Foren: Reddit, Quora und andere.**

## Plattformen für Online-Meetings

Plattformen, die Menschen über das Internet zusammenbringen, werden als virtuelle Konferenz- oder Meeting-Plattformen bezeichnet. Diese Software umfasst in der Regel Videokonferenzen sowie Optionen wie Chat, Antworten und Bildschirmfreigabe. Die Online-Meeting-Plattformen werden immer beliebter, da sie eine zuverlässige Alternative zum Live-Meeting darstellen: Menschen können auf der ganzen Welt an einem virtuellen Meeting teilnehmen, wenn die Situation ein Live-Meeting nicht zulässt (z. B. in einer Pandemie).

Zoom ist einer der am häufigsten genutzten Dienste für Videokonferenzen und Online-Meetings, und ist ebenfalls barrierefrei.

Beachten Sie, dass Zoom allein nicht ausreicht, um eine Videokonferenz für alle Arten von Behinderungen zugänglich zu machen. Möglicherweise müssen Sie weitere Funktionen wie Gebärdensprach-Dolmetscher:innen oder Live-Untertitel hinzufügen und Dokumente vor der Konferenz versenden.

**Beispiele für Online-Meeting-Plattformen: Zoom, Webex, Google Meet, Jitsi und andere.**

## Kommunikationsplattformen

Kommunikationsplattformen wie Slack und Discord sind nützliche Werkzeuge für die Kommunikation in einer Organisation oder in einem Projekt. Leider sind diese Tools derzeit nicht barrierefrei.

Für eine barrierefreie Kommunikation sollten Sie stattdessen E-Mail-Dienste nutzen.

Online-Kommunikation gibt Menschen mit unterschiedlichem Hintergrund und Wissen die Möglichkeit, miteinander zu kommunizieren. Online-Zusammenarbeit ermöglichte es zwei oder mehr Personen, gleichzeitig an einem Projekt zu arbeiten, mit verschiedenen digitalen Werkzeugen.

Online-Kommunikation und Online-Zusammenarbeit überschneiden sich, wobei jedes Konzept auf das andere angewiesen ist und eine einzigartige Dynamik aufweist. Ohne Kommunikation wäre die Zusammenarbeit unmöglich, aber Kommunikation bedeutet nicht immer Zusammenarbeit.

Die meisten Tools für die Zusammenarbeit werden weitgehend auch als Kommunikationstools betrachtet. Dazu gehören gemeinsame Kalender (Google Calendar), Live-Chats, Whiteboards (Miro), Videokonferenzen (Zoom) und Instant-Messaging-Anwendungen (WhatsApp und Slack).

Die Zusammenarbeit ist eine Brücke, die viele Formen des Denkens und der Kreativität miteinander oder mit der Arbeit verbindet. Wie bei der Kommunikation gibt es auch bei der Zusammenarbeit viele verschiedene Formen und Ausprägungen. Die Online-Zusammenarbeit ermöglicht es Menschen, gemeinsam an der Entwicklung von Produkten, Dienstleistungen, Dokumenten und Prozessen zu arbeiten und dazu beizutragen.



Online-Kommunikation und Online-Zusammenarbeit nähern sich immer mehr an, und in vielen Fällen verschmelzen sie miteinander.

Dies zeigt sich an den verschiedenen Online-Tools und Lösungen für Zusammenarbeit und Kommunikation. Viele der Online-Lösungen bieten komplexe Funktionen sowohl für die Zusammenarbeit als auch für die Kommunikation, während andere nur auf die Kommunikation oder nur auf die Zusammenarbeit beschränkt sind.

Beispiel für die Unterscheidung zwischen Kommunikations- und Kollaborations-Tools:

<b>Kommunikation</b>	<b>Zusammenarbeit</b>
E-Mail	Gemeinsame Dateien und Ordner
Messenger	Plattformen für die Projektverwaltung
Konferenz	Unternehmensressourcen-Planung (ERP)
Plattform	Systeme (ERP)

Obwohl einige Plattformen sowohl Kommunikations- als auch Kollaborationsfunktionen bieten, verwenden viele Fachleute separate Tools für Kommunikation und Kollaboration. Der Hauptgrund dafür ist die Flexibilität - die Fachleute haben die Freiheit, das geeignetste, angemessenste und effizienteste Tool für die Online-Zusammenarbeit zu nehmen, und ein anderes für die Kommunikation zu wählen.

Die Entwicklung des Informations-Technologie-Sektors und die Bedürfnisse der Unternehmen haben eine Vielzahl an Werkzeugen, Software und Plattformen für die digitale Zusammenarbeit hervorgebracht.



Viele Dinge, die anfangs mit einfachen Funktionen begannen, haben sich inzwischen sehr stark weiterentwickelt und eröffnen neue Möglichkeiten. Es gibt viele Tools, die Unternehmen erwerben können, um die Zusammenarbeit zu unterstützen. Einige der Tools, die häufig in Unternehmen eingesetzt werden, sind die folgenden:

## Werkzeuge zur gemeinsamen Nutzung von Dateien

Werkzeuge zur gemeinsamen Nutzung von Dateien (File-Sharing-Tools) bieten den Teammitgliedern die Möglichkeit, in gemeinsamen Dokumenten und Ordnern zusammenzuarbeiten.

File-Sharing-Tools werden mehr und mehr in die bestehende Software für die Entwicklung von Inhalten (wie Texten, Grafiken und Folienbearbeitung) integriert. One Drive als File-Sharing-Tool verfügt beispielsweise über die webbasierte Version von Microsoft Office und kann auch mit einigen Desktop-Versionen von Microsoft Office synchronisiert werden.

Darüber hinaus können die File-Sharing-Tools sogar über eigene Tools für die Entwicklung von Inhalten verfügen, z. B. ist Google Drive ein File-Sharing-Tool, das Google Docs für die Textverarbeitung hat, Google Sheets für die Tabellenverarbeitung und Google Slides für die Erstellung von Präsentationen.

Dokumentenverwaltungssysteme (DMS), auch Document Repositories genannt, sind ein weiteres Werkzeug zur gemeinsamen Nutzung von Dateien. DMS dienen als digitales Archiv oder Repository für wichtige Dokumente des Unternehmens.

Google Drive, Google Slides und Google Docs sind barrierefrei. Sie verfügen auch über Funktionen, mit denen sich barrierefreie Inhalte erstellen lassen. Wir werden das in Modul 14 besprechen. Bei Videokonferenzen können auch andere Tools für die Zusammenarbeit verwendet werden, z. B. Online-Whiteboards wie Kanboard, ein Dienst von Google Drive. Kanboard



ist nicht mit der Tastatur-Navigation kompatibel. In diesem Fall müssen Sie laut beschreiben, was dem Whiteboard für blinde und sehbehinderte Menschen hinzugefügt wird, und das Whiteboard für sie ausfüllen.

## Tools zur gemeinsamen Nutzung von Kalendern

Der gemeinsame Kalender vereinfacht die Planung von Terminen und Besprechungen, da keine Rücksprache mit allen Teilnehmenden erforderlich ist. Die Person, die die Veranstaltung plant, wählt ein Zeitintervall aus und prüft die Verfügbarkeit der anderen Teilnehmenden und des Sitzungsraums, bevor sie eine Einladung verschickt. Diese Technologien sparen viel Zeit, wenn es darum geht, die Teamarbeit zu fördern.

## Tools für die Unternehmens-Koordinierung

Diese Tools unterstützen das Team in der Planungs- und Überwachungsphase von Projekten und stellen Informationen für das team bereit. Die Mitglieder des Projektteams können die Software, App oder Plattform nutzen, um Rechnungen zu erstellen, Budgets und Fortschritte zu verfolgen, ihre Aufgaben einzusehen, Fristen zu bewerten und frühere Zeiterfassungen zu überprüfen.

Tools zur Unternehmens-Koordination erleichtern die Verwaltung von Prozessen, Ressourcen, Teams, Kund:innen usw. Sie können auch als Enterprise Resource Planning-Systeme (ERP-Systeme) bezeichnet werden, die bei großen Unternehmen sehr beliebt sind, aber auch in kleinen Unternehmen immer beliebter werden.

Bei ERP-Systemen handelt es sich um Software oder Plattformen, die von Unternehmen für tägliche Unternehmens-Aktivitäten wie Buchhaltung, Beschaffung, Projektmanagement, Risikomanagement und Einhaltung von Vorschriften (Compliance) sowie für die Lieferkette eingesetzt werden. Ein vollständiges ERP-Paket umfasst auch Software für das Enterprise



Performance Management, das heißt für die Planung, Budgetierung, Vorhersage und Berichterstattung über die finanziellen Ergebnisse eines Unternehmens. Diese Systeme schaffen Brücken zwischen den Unternehmensabläufen und ermöglichen den Datenaustausch zwischen den verschiedenen Einheiten.

ERP-Systeme sind heute für die Verwaltung von Tausenden von Unternehmen unterschiedlicher Größe und Branchen unerlässlich. ERP ist für diese Unternehmen so wichtig wie die Energie, die sie am Laufen hält. Einige der beliebtesten ERP-Systeme, die in großen Unternehmen eingesetzt werden, sind Microsoft Dynamics, Oracle Peoplesoft oder SAP, aber es gibt auch ERP-Systeme, die für kleine Unternehmen geeignet sind. Einige der Lösungen für kleine Unternehmen haben eine kostenlose oder Open-Source-Version, z. B. WebERP, ERPNext, Bitrix24 und andere.

## **Die digitale Kluft verstehen, um Kommunikations- und Kollaborations-Tools effizient zu nutzen**

Obwohl die Nutzung von Online- und Kollaborations-Tools sehr schnell zunimmt, besteht eine digitale Kluft, die in der virtuellen Welt zu einem immer ernsteren Problem wird. Nach Angaben der Vereinten Nationen sind 3,7 Milliarden Menschen immer noch offline.

Menschen aus allen Lebensbereichen sind von der digitalen Kluft betroffen. Es handelt sich um ein mehrdimensionales Problem, das jedoch durch zwei Hauptkriterien gekennzeichnet ist: 1) den Zugang zum Hochgeschwindigkeits-Internet und 2) den Zugang zu vertrauenswürdigen technischen Geräten (Gadgets). Viele Menschen, die von der digitalen Kluft betroffen sind, sind von beidem betroffen.

Die digitale Kluft ist in vielen Unternehmen zu beobachten, darunter Geschäfte, Restaurants und Konsumgüterfirmen. Sie ist in allen

Unternehmen anzutreffen, vom Gesundheits- und Bildungswesen über das verarbeitende Gewerbe, Sport und Unterhaltung bis hin zu professionellen Dienstleistungen. Diese Kluft kann die Unternehmenskultur von innen heraus beeinflussen und sich auf die Einnahmen auswirken.

In diesem Zusammenhang sollten digitale Unternehmen Brücken bauen, um die digitale Kluft zu überwinden. Das Unternehmen muss Anstrengungen in diese Richtung unternehmen, und Ziel muss es sein, Kund:innen und Partnern optimale Vertriebskanäle zu bieten, auch solchen, die keinen oder nur eingeschränkten digitalen Zugang haben. Dazu gehört auch die Erkenntnis, dass bestimmte Kunden zunehmend digitale und soziale Medien nutzen und gleichzeitig die herkömmlichen Kanäle beibehalten.

Außerdem ist es wichtig, seine Zielgruppe zu kennen und zu verstehen. Ein Mix aus verschiedenen Kanälen bedeutet also nicht immer, dass man jeden Kanal bedienen muss, sondern vielmehr, dass man die optimale Kombination für bestehende und neue Kund:innen anbietet.

## Ein allgemeiner Tipp zur Barrierefreiheit

Manchmal ist es schwierig oder sogar unmöglich, ein digitales Tool nicht mehr zu verwenden, das nicht barrierefrei ist. Manchmal gibt es zum Beispiel keine Alternative zu dem Tool.

In diesen Fällen können Sie das Problem mit anderen Tools oder integrativen Praktiken umgehen. Das ist der Fall, wenn Sie E-Mails anstelle von Kommunikationsplattformen verwenden oder wenn Sie laut beschreiben, was auf einem Whiteboard steht.

## ÜBUNG 2



### **M 13\_E 2: unterschiedliche Kommunikationsinstrumente - unterschiedliche Zielgruppen**

**Öffnen Sie ein Schreibprogramm oder nehmen Sie ein Blatt Papier.**

**Schreiben Sie oben auf das Blatt die Nummer des Moduls und die Nummer dieser Übung**

Gehen Sie die Liste der oben aufgeführten Kommunikations-Tools durch und listen Sie auf, welche Tools Sie bereits verwenden.

Notieren Sie, welche Hilfsmittel Sie verwenden, um mit wem zu kommunizieren (Freunde, Familie, Kollegen, Behörden), und warum Sie glauben, dass die einzelnen Tools für die Kommunikation mit verschiedenen Menschen in Ihrem Leben angemessen und geeignet ist.

Wenn Sie die Übung abgeschlossen haben, benennen Sie Ihr digitales Dokument nach der Nummer dieser Übung und speichern Sie es in dem Ordner zu Modul 13! Wenn Sie die Übung auf Papier gemacht haben, machen Sie lesbare Fotos und bewahren Sie sie auf.

# Anwendung von Argumentationstechniken und Beweisführung für Ihre Argumente



*Abbildung 4: Argumentationstechniken*

## Was ist ein Argument?

Eine Begriffsklärung: Ein Argument in unserem Kontext ist laut dem Cambridge-Wörterbuch "ein Grund oder Gründe, warum man eine Idee oder einen Vorschlag unterstützt oder ablehnt, oder der Prozess, diese Gründe zu erklären".

Streitigkeiten sehen von außen manchmal schlecht aus. Menschen geraten manchmal in hitzige Diskussionen, in denen es zu großen Spannungen kommen kann. Manchmal sagen sie auch falsche Dinge und behandeln einander ohne Respekt. Wir alle haben solche Situationen schon erlebt.

In solchen Situationen neigen wir dazu, in die Defensive zu gehen und unsere Argumente als stark und besser darzustellen, damit wir die Diskussion gewinnen können. Aber das ist etwas anderes als respektvolle, überzeugende Argumente bringen.

## Respektvolle, überzeugende Argumente

Überzeugende Argumente werden logisch und strukturiert dargestellt und mit Fakten, Beweisen und Quellen belegt. Bei überzeugenden Argumenten wollen wir unserem Gegenüber die Möglichkeit geben, zu denselben Schlussfolgerungen zu gelangen, zu denen wir unter Verwendung von Logik und Fakten gelangt sind. Ihre Zuhörer:innen erwarten von Ihnen, dass Sie sie mit Respekt behandeln und Ihre Argumente auf eine Weise vortragen, die sie nicht in die Defensive bringt.



Diese dreiteilige rhetorische Strategie ist nützlich, weil sie eine Behauptung explizit macht, die Beziehung zwischen der Behauptung und den Daten klar veranschaulicht und es dem Gegenüber ermöglicht, der Argumentation des Sprechers zu folgen.

Sie mögen eine gute Idee oder einen guten Punkt haben, aber es ist immer wichtig, daran zu denken, woran Ihr Publikum interessiert sein könnten.

Die Rechtfertigung befasst sich oft mit der unausgesprochenen Frage "Warum sind diese Daten so wichtig für Ihr Thema?" und hilft Ihnen, Beziehungen zwischen Informationen für Ihr Publikum zu veranschaulichen. Dieses Modell kann Ihnen dabei helfen, es für Ihr Publikum klar zu formulieren.



## Tabelle: Respektvolles, überzeugendes Argument

Element	Beschreibung	Beispiel
Behauptung	Ihre Aussage, Überzeugung oder „Wahrheit“	Es ist wichtig, ein grünes und nachhaltiges Unternehmen zu gründen
Daten	Ihre Begründungen für die Forderung	Unternehmen tragen zu x% der globalen Umweltverschmutzung bei
Rechtfertigung	Sie stellen die Verbindung zwischen der Behauptung und den von Ihnen angeführten Gründen her	Viele Länder erlassen Vorschriften für Unternehmen und drängen auf umweltfreundliche Vorschriften.

## ÜBUNG 3



### **M 13\_E 3: Respektvoll und überzeugend argumentieren**

**Öffnen Sie ein Schreibprogramm oder nehmen Sie ein Blatt Papier.**

**Schreiben Sie oben auf das Blatt die Nummer des Moduls und die Nummer dieser Übung.**

Finden Sie drei Beispiele für Argumente, in denen Sie die folgenden Bereiche beschreiben:

- Behauptung
- Daten
- Rechtfertigung

Wenn Sie die Übung abgeschlossen haben, benennen Sie Ihr digitales Dokument nach der Nummer dieser Übung und speichern Sie es in dem Ordner zu Modul 13! Wenn Sie die Übung auf Papier gemacht haben, machen Sie lesbare Fotos und bewahren Sie sie auf.



### **Herzlichen Glückwunsch!**

Sie haben Modul 13 abgeschlossen. Sie können nun ein Quiz auf der Plattform absolvieren, um Ihr Wissen zu testen und ein Zertifikat bei ECQA zu beantragen.

## Referenzliste

Cambridge Wörterbuch. "ARGUMENT | Bedeutung im Cambridge English Dictionary". *Cambridge.org*, 22 Jan. 2020, [dictionary.cambridge.org/dictionary/english/argument](https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/argument).

eCampusOntario. "Making an Argument." *Ecampusontario.pressbooks.pub*, 3 Apr. 2018, [ecampusontario.pressbooks.pub/commbusprofcdn/chapter/making-an-argument/](https://ecampusontario.pressbooks.pub/commbusprofcdn/chapter/making-an-argument/). Accessed 26 Apr. 2022.

"Top-10-Fähigkeiten für eine effektive Kommunikation". *Instagantt.com*, [instagantt.com/project-management/top-10-skills-for-effective-communication](https://instagantt.com/project-management/top-10-skills-for-effective-communication).

## Liste der Abbildungen

Abbildung 1: Kollaboration.....	0
Abbildung 2: Geschäftsgespräch.....	3
Abbildung 3: Flussdiagramm der Kollaborationswerkzeuge .....	10
Abbildung 4: Argumentationstechniken .....	21