



**fachwirt-praesentation.de**  
Die beste Vorbereitung auf die mündliche Prüfung

### **Bitte beachten Sie auch die Angaben in der Situationsbeschreibung**

Sie sind Assistent der Geschäftsleitung in der ABC Möbel GmbH. In der Geschäftsleitung ist seit längerem aufgefallen, dass es innerbetrieblich diverse Missverständnisse gibt, weil nicht offen kommuniziert wird. Besonders merkt man dies, bei Besprechungen auf Führungsebene.

Ihre Aufgabe ist es, Erklärungen hierfür zu erarbeiten, um die Ursachen beseitigen zu können.

- 1.) Erklären Sie zunächst den Unterschied zwischen verbaler und non-verbaler Kommunikation.
- 2.) Erklären Sie hierzu das sog. „Eisberg-Modell“.
- 3.) Schulz von Thun hat ein Buch geschrieben mit dem Titel „Die vier Seiten einer Nachricht“. In wie fern könnte diese Modell auch bei Besprechungen eine Rolle spielen?
- 4.) Schlagen Sie der Geschäftsleitung auf Basis der vorgenannten Erkenntnisse eine Vorgehensweise zur Verbesserung der Kommunikation vor.

Ihr Unternehmen besitzt selbstverständlich einen Betriebsrat. Sind dessen Rechte betroffen? Und wenn ja, in welcher Form ist er zu beteiligen?