

# ECo-C<sup>®</sup>

European communication certificate<sup>®</sup>

[www.eco-c.eu](http://www.eco-c.eu)

## Interkultureller Lernzielkatalog

ECo-C Sken | Soziale Kompetenz auf europäischem Niveau



## Persönlichkeit ist gefragt!

ECo-C ist eine Initiative von IPKeuropa

# Interkultureller Lernzielkatalog

## ECo-C<sup>®</sup> Sken | Soziale Kompetenz auf europäischem Niveau

Version 1.2

**In einer Welt voller Informationen  
kannst du nicht nicht kommunizieren!**

### **Willkommen im Kommunikationszeitalter!**

SMS, E-Mail – Dank moderner Technik kommunizieren wir immer schneller. Jeden Tag werden wir mit Informationen überflutet, können kaum mehr auf die Probleme anderer eingehen. Der Stress nimmt zu, aktives Zuhören wird fast unmöglich. Missverständnisse sind vorprogrammiert. „Miteinander Reden“ kommt oft zu kurz.

### **Ziel**

Du erlangst grundlegendes Faktenwissen und Wissen über allgemeine Begriffe in der Kommunikation. Du kannst dadurch in eigener Verantwortung Lernaufgaben übernehmen, bei der Lösung von Problemen das eigene Verhalten an die jeweiligen Umstände anpassen und legst den Grundstein für Dein Berufsleben. Du verstehst, wie zwischenmenschliche Kommunikation funktioniert, kennst die wesentlichen Techniken und Modelle und kannst so Missverständnissen in der Kommunikation vorbeugen und diese vermeiden. Du beherrschst die wichtigsten Frage-Techniken, kennst die Elemente der Körpersprache und kannst diese situationsgerecht einsetzen.

Mit der positiven Absolvierung der internationalen ECo-C Sken Zertifizierung verbesserst Du nachweislich Deine persönliche und soziale Kompetenz und bist für das Berufsleben vorbereitet.

Kategorie	Wissensgebiet	Kompetenzen/Fertigkeiten
<b>Grundlagen der Kommunikation</b>	<p><b>Begriff Kommunikation</b></p> <p><b>Kommunikations-Prozess</b></p> <p><b>Sender / Empfänger Modell</b></p>	<p>Du kennst die Rolle und Bedeutung von <b>Sender und Empfänger</b> im Kommunikationsprozess. Du kennst die <b>Abläufe im Kommunikationsprozess</b> und weißt, dass sowohl Sender und Empfänger für die einzelnen Schritte verantwortlich sind.</p>
<b>Arten der Kommunikation</b>	<p><b>Kommunikations-Arten</b></p> <p><b>Kommunikations-/ Nachrichten Arten unterscheiden</b></p>	<p>Du kennst die wichtigsten <b>Arten von Kommunikation</b> (verbale Kommunikation, nonverbale Kommunikation, Massenkommunikation, Telekommunikation, Computer-vermittelte Kommunikation, Gruppenkommunikation) und deren Unterscheidungsmerkmale. Ausdrückliche Nachrichten (explizit) – Versteckte Nachrichten (implizit) . Du weißt über den Unterschied von ausdrücklichen und versteckten Nachrichten bescheid.</p>
<b>Nonverbale Kommunikation / Körpersprache</b>	<p><b>Körpersprache wirkt unmittelbarer</b></p>	<p>Dir ist klar, dass <b>Körpersprache unmittelbarer wirkt</b> als verbale Signale und bestimmst weitgehend was beim Gegenüber hängenbleibt. Du kennst die Bedeutung von Kongruenz – Inkongruenz</p>

Kategorie	Wissensgebiet	Kompetenzen/Fertigkeiten
	<p><b>Stellenwert von Kongruenz</b></p> <p><b>Mimik und Gestik</b></p> <p><i>„Der erste Eindruck zählt“</i></p> <p><b>Blickkontakt</b></p> <p><i>„Äußeres Erscheinungsbild“</i> <b>Bedeutung von Kleidung</b></p> <p><b>Zonenverhalten</b></p>	<p><b>Stellenwert von Kongruenz</b> (Übereinstimmung von Aussage/ Inhalt und Körpersprache für das Gelingen von Kommunikation.</p> <p><b>Mimik und Gestik:</b> Du kennst deren Elemente wie z.B.: Augenkontakt, Blickrichtung oder Kopfbewegung.</p> <p>Du weißt, dass <b>„der erste Eindruck“</b> zählt. Dabei beurteilen wir Menschen unbewusst und in Sekundenschnelle, wobei Interpretationen der Körpersprache nicht allgemein gültig, sondern nur Vermutungen sind. Du weißt, dass wohl dosierter <b>Blickkontakt</b> Interesse vermittelt, Vertrauen aufbaut, die Glaubwürdigkeit unterstreicht und die Aufmerksamkeit steigert – zu viel allerdings vereinnahmend wirken kann. Du kennst die <b>Bedeutung von Kleidung</b> als Ausdruck von Persönlichkeit, Gruppen-Zugehörigkeit, etc... Du kennst die Bedeutung von persönlicher, sozialer und öffentlicher Zone und kannst den Begriff „Unperson“ definieren. Dir ist klar, dass es im <b>Bezug auf Zonenverhalten</b> deutliche kulturelle Unterschiede gibt.</p>

Kategorie	Wissensgebiet	Kompetenzen/Fertigkeiten
<b>Kommunikations-Modelle</b>	<b><i>Eisberg-Modell</i></b>	Du kannst anhand des <b>Eisberg-Modells</b> die Unterschiede zwischen rationalen und emotionalen Kommunikations-Anteilen bzw. Sach- und Beziehungsebene beschreiben.
<b>„Inneres Team“</b>	<b><i>Persönlichkeitsanteile</i></b>	Du verstehst die Bedeutung <b>Innerer Team-Mitglieder</b> als Anteile der Persönlichkeit. Du kannst Selbstgespräche, Zweifel, Selbstvorwürfe, Selbstkritik, etc. als „Innere Stimmen/Innere Personen“ wahrnehmen und vor allem zur Entscheidungsfindung nutzen.
<b>Missverständnisse/ Konflikte vermeiden</b>	<b><i>Körpersprache</i></b>          <b><i>Aktives Zuhören</i></b>	Du weißt, dass Du über <b>Körpersprache</b> auch dann kommunizierst, wenn Du gar nichts sagst. Du weißt, dass Du über deutliche, klare Sprache <b>explizite Aussagen</b> treffen und versteckte Botschaften vermeiden kannst. Dir ist klar, dass Du mit verbalen und nonverbalen Mitteln (Mimik, Gestik, Tonfall,...) <b>Wichtiges unterstreichen und betonen</b> kannst. Du weißt, was „ <b>Aktives Zuhören</b> “ ausmacht und kennst dessen Bedeutung für gelungene Kommunikation – vor allem in Missverständnissen und Konflikten.

Kategorie	Wissensgebiet	Kompetenzen/Fertigkeiten
	<p><i>Kommunikations-Tipps</i></p> <p><i>ICH-Botschaften</i></p>	<p>Du weißt, was „Aktives Zuhören“ bedeutet (Aufmerksamkeit schenken, Verständnis signalisieren, Interesse am Gegenüber bekunden,...) und wofür es hilfreich ist. Du kannst <b>Kommunikations-Tipps für schwierige Gespräche</b> anwenden. Du kannst Vorwürfe (DU-Botschaften) in <b>ICH-Botschaften</b> umformulieren und damit Bedürfnisse ausdrücken und Konflikte entschärfen.</p>
Feedback-Regeln	<p><i>Konstruktives Feedback</i></p> <p><i>Grundregeln fürs Feedback-Geben und -Annehmen</i></p> <p><i>Selbstbild-Fremdbild-Abstimmung</i></p>	<p>Du weißt was <b>konstruktives Feedback</b> bedeutet. Du kennst die <b>Grundregeln fürs Feedback-Geben und -Annehmen</b>. Du kannst <b>Kritik vertragen</b>, annehmen und positiv zur Weiterentwicklung nutzen. Du nutzt Feedback zur <b>Selbstbild-Fremdbild-Abstimmung</b>, kannst Feedback geben und annehmen und kennst dessen Ziele (Bewusstmachen von Verhaltensweisen zur besseren Selbsteinschätzung).</p>
Fragetechniken	<p><i>Rolle von Fragen im Kommunikations-Prozess</i></p>	<p>Du kennst die <b>Rolle von Fragen</b> im Kommunikations-Prozess, weißt, worauf es beim Fragen ankommt und wie man mit Fragen Gespräche steuern kann.</p>

Kategorie	Wissensgebiet	Kompetenzen/Fertigkeiten
	<p><b>Offene-/ Geschlossene Fragen</b></p> <p><b>Fragetechniken</b></p>	<p>Du kannst zwischen <b>offener</b> (meist „W-Fragen“: Wer/Wann/Wie...) und <b>geschlossener Fragen</b> (mögliche Antworten: ja, nein oder vielleicht) unterscheiden und jeweils Beispiele bringen. Du kennst die wichtigsten <b>Frage-Techniken</b> (Informations-, Entscheidungs-, Alternativ-, Suggestiv-Frage, Rhetorische Frage,...) und kannst jeweils Beispiele für deren sinnvollen Einsatz bringen.</p>
<b>Selbst-Marketing-Tipps</b>	<p><b>Ziele setzen</b></p> <p><b>Soziale Kompetenz</b></p>	<p>Dir ist bewusst, wie wichtig es ist, sich realistische und messbare <b>Ziele zu setzen</b>, wenn Du etwas erreichen willst – sie bestimmen die Richtung, motivieren und spornen an. Ohne Ziele entstehen Frust und Druck. Du kennst den Stellenwert von <b>sozialer Kompetenz</b> und ihre Elemente (Teamfähigkeit, Wertschätzung, Rücksichtnahme, Offenheit, positives Denken, vermeiden von Wichtigtuerei, Respekt- und Rücksichtslosigkeit,...) und handelst nach dem Grundsatz „Behandle andere so, wie du selbst behandelt werden möchtest!“ – fair, großzügig und tolerant.</p>

## **ECo-C Sken Zertifizierung**

**Persönlichkeit ist gefragt!**

### **Online – Modulprüfung „Kommunikation“**

45 Minuten - 30 Fragen – mindestens 80% Wissensnachweis

Bei 90% Wissensnachweis wird das Modul Kommunikation von ECo-C Sken für die ECo-C Start Zertifizierung angerechnet.

**Skillscard:** Die ECo-C Sken Card ist ab Ausstellungsdatum für 4 Jahre für die ECo-C Start oder ECo-C Cert-Zertifizierung gültig.

#### **Haftung**

IPKeurope hat dieses Dokument mit Sorgfalt erstellt, kann aber weder Richtigkeit und Vollständigkeit der enthaltenen Informationen zusichern noch Haftung für durch diese Information verursachte Schäden übernehmen. In Zweifelsfällen gilt die Version von IPKeurope, veröffentlicht auf [eco-c.eu](http://eco-c.eu) und deren Ländervertretungswebseiten.

#### **IPKeurope**

Gewerbestraße 5 (Platz der Bildung)  
A-3382 Loosdorf

Tel.: +43(0)676 50 18 254

E-mail: [praesidium@ipkeurope.org](mailto:praesidium@ipkeurope.org)

Web: [www.ipkeurope.org](http://www.ipkeurope.org)  
[www.eco-c.eu](http://www.eco-c.eu)

#### **Urheberrecht**

liegt bei IPKeurope/KAIPO, Jahr 2010 - 2015. Dieser interkulturelle Lernzielkatalog darf nur in Zusammenhang mit dem ECo-C Zertifizierungsprogramm von IPKeurope/ ECo-C verwendet werden. Geschlechtsbezogene Aussagen in diesem interkulturellen Lernzielkatalog ECo-C Sken sind auf Grund der Gleichstellung für beiderlei Geschlechter aufzufassen bzw. auszulegen.

**[www.eco-c.eu](http://www.eco-c.eu)**

**In einer Welt voller Informationen  
kannst du nicht nicht kommunizieren.**