

SoSe 2018

Matrikel-Nr.:

Bachelorprüfung

Prüfungsfach: Betriebswirtschaftslehre

1. Prüfungstermin

Teilprüfung: Theoretische Grundlagen der Führungskompetenz; 95997

Erstprüfer: Univ.-Prof. Dr. Volker Stein

Zweitprüfer:

Gesamtpunkte:

Note:

Zugelassene Hilfsmittel: **keine** (Ausnahme: unkommentiertes Fremdsprachenwörterbuch bzw. nicht programmierbare Übersetzungshilfe für Studierende internationaler Austauschprogramme wie Erasmus, Tempus etc.).

Der Aufgabentext besteht aus zwei Seiten. Bitte lesen Sie die Aufgaben sorgfältig durch! Viel Erfolg!

**Aufgabe 1****(40 %)**

- a.) Im Gastvortrag von Herrn *D. Niemann* in der Vorlesung wurden vier zentrale Führungsprinzipien aus der Bundeswehr vorgestellt, von denen auch Unternehmen in der Führung ihrer Mitarbeiter profitieren können. Wählen Sie drei dieser Führungsprinzipien aus und stellen Sie kurz dar, welche Vorteile sich aus ihrer Anwendung in Unternehmen ergeben können. (20 %)
- b.) Erläutern Sie kurz den Aufbau und die Zielsetzung des „Johari-Fensters“ und zeigen Sie auf, wie sich das Führen eines Feedbackgesprächs in Bezug auf das Johari-Fenster des Mitarbeiters auswirkt. (20 %)

SoSe 2018

Matrikel-Nr.:

Bachelorprüfung

Prüfungsfach: Betriebswirtschaftslehre

1. Prüfungstermin

Teilprüfung: Theoretische Grundlagen der Führungskompetenz; 95997

Fortsetzung der Prüfungsaufgaben

Seite: 2

**Aufgabe 2****(60 %)**

Sie lesen im Internet den nachfolgenden Text:

**Kritik auf der Arbeit: Ein Smiley mehr hilft sehr**

Statt zu reden oder zu telefonieren, findet Kommunikation immer öfter per Textmitteilung statt – als E-Mail oder Kurznachricht. Das fokussiert stark auf den Inhalt und weniger darauf, wie es gemeint ist oder sein könnte, Gesten und Mimik kann der Text nicht auffangen. Um das teilweise auszugleichen, hat sich eine lange Liste von Emoticons gebildet – lachende, traurige, wütenden, weinende, küssende, erschrockene, genervte, fragende, irritierte Gesichter. Sie fließen täglich in Milliarden Nachrichten auf der ganzen Welt ein.

Bringen sie aber auch etwas außer Spaß? Ja, ist das Ergebnis einer neuen Untersuchung der Frankfurter Hochschule für angewandte Wissenschaften. Verbindet ein Vorgesetzter eine kritische E-Mail an einen ihm unterstellten Mitarbeiter mit einem positiven Emoticon, etwa dem klassischen Smiley, dann hatte das in dem Versuch den folgenden Effekt: Die Kritik kommt inhaltlich an. Der Angesprochene fühlt sich aber weniger als Person infrage gestellt, sondern eben nur in Bezug auf den zur Sprache gebrachten Sachverhalt.

**Negative Emoticons verpuffen**

„Glückliche und ironische Emoticons schwächen die negativen Assoziationen einer Nachricht auf den persönlichen Ebenen ab“, erklärt der Wirtschaftsinformatiker Claus-Peter Ernst, der sich die Untersuchung ausgedacht hat: „So verändern sie zum einen die Wahrnehmung auf der Ebene der Selbstoffenbarung, also die Interpretation der Empfängerin oder des Empfängers bezüglich dessen, was die Absenderin oder der Absender in der E-Mail über sich selbst preisgibt, wie beispielsweise ihre oder seine gegenwärtigen Emotionen. Zum anderen findet auch eine Wahrnehmungsveränderung auf der Beziehungsebene statt, das heißt, auch die wahrgenommene Einstellung des Gegenübers zu einem selbst wird verändert.“ Gleichzeitig, stellte Ernst fest, wirken sich positive oder ironische Emoticons nicht auf den Inhalt der Nachricht oder den konkreten Appell darin aus. „Sie verhindern also nicht das Ziel der Kritik in beruflichen E-Mails, nämlich die Verbesserung der Arbeitsleistung“, sagt Ernst. (...)

Anders sei das hingegen, wenn in einer kritischen E-Mail ein negatives Emoticon verwendet werde – das wirke sich nicht aus. „Dies lässt sich dadurch erklären, dass E-Mails mit enthaltener Kritik für sich genommen bereits schlimm genug für die E-Mail-Empfänger sind. Die eigentliche Aussage wird durch das traurige Emoticon nicht weiter verstärkt“, erklärt Ernst.

(Quelle: <http://www.faz.net/aktuell/beruf-chance/beruf/ein-smiley-macht-kritik-in-e-mails-angenehmer-15424483.html>, 30.01.2018, abgerufen am 12.07.2018)

Beurteilen Sie den geschilderten Sachverhalt vor dem Hintergrund der Vorlesungsinhalte zum „Kommunikationsquadrat“ von *F. Schulz von Thun*: Was können Emoticons in Bezug auf die vier Kommunikationsinhalte bedeuten und wie lässt sich damit Sozialkompetenz transportieren? Erläutern Sie dies erst allgemein und dann konkret am Beispiel zweier ausgewählter Emoticons.

– Ende! –