

900 Übungen zur Kommunikation im Beruf	Pädagogische Hinweise	E3 / 21
übergreifendes Lernziel	E. EINE NACHRICHT BEWERTEN.	
Schwierigkeitsgrad	3	
Lernbereich	1: DIE BEDEUTUNG EINER FREMDEN NACHRICHT ERFASSEN.	
konkretes Lernziel	1: Eine Nachricht eines anderen neu formulieren (zum Beispiel für ein besseres Verständnis oder um zuzustimmen).	
Voraussetzungen		
Anzahl der Übungen	6	
Abschlussübungen	E3/21-1.7	
Anmerkungen		

Neu formulieren

Um eine Nachricht, ob schriftlich oder mündlich, besser zu verstehen, ist es oft hilfreich, sie sich in eigenen Worten zu wiederholen. In einem Gespräch ist es sehr nützlich. Dies gilt vor allem, wenn man zu einer Einigung mit jemandem finden muss. Das hilft, um sicher zu gehen, dass man die Nachricht richtig verstanden hat.

In einem Gespräch hört man die Gesprächspartner oft sagen:

“Also wenn ich richtig verstanden habe...”

“Was Sie versuchen zu sagen, ist ...”

“Also Sie denken, dass...”

Das hilft eine Situation zu klären und ermöglicht dem Anderen zu wissen, dass Sie verstanden haben. Danach können Sie Ihre eigene Meinung wiedergeben.

Nehmen wir ein Beispiel:

Chris spricht über ein Problem auf der Arbeit. Das sagt er darüber:

“Wenn ich versuche, Vorschläge zur Verbesserung der Arbeitsabläufe in der Fabrik zu machen, antworten sie mir nur, ich solle zurück an die Arbeit gehen. Was ich sage ist aber nützlich, es berücksichtigt, was meine Kollegen empfinden. Aber sie hören mir nicht zu. ”

Wenn man sicher sein will, dass man das Problem von Chris verstanden hat, kann man neu formulieren, was er gesagt hat. So zum Beispiel:

“Also Chris, du sagst, dass du versuchst, Vorschläge zu machen, um die Arbeitsabläufe in der Fabrik zu verbessern, aber dass dir niemand zuhört. Deine Vorschläge beruhen auf dem, was deine Kollegen dir gesagt haben. ”

Gehen Sie zur nächsten Seite.

900 Übungen zur Kommunikation im Beruf	Übung	E3 / 21 – 1.2 Eval.:
--	--------------	---------------------------------------

Sie machen ein Praktikum in einem Unternehmen. Ihr Betreuer ruft Sie in sein Büro. Er möchte Ihnen Anweisungen geben. Es ist eine wichtige Aufgabe. Sie müssen sicher sein, dass Sie verstanden haben, was Sie machen sollen. Das sagt er Ihnen:

„Sie werden also mit einem unserer Mitarbeiter in der Verkaufsabteilung arbeiten. Sie werden mit ihm zu einem Kunden gehen und ich hoffe, dass Sie vieles über seine Verkaufsstrategie lernen werden. Hören Sie ihm gut zu, versuchen Sie zu verstehen, warum er manche Fragen stellt, achten Sie darauf, wie viel Zeit er den Kunden zuhört und welche Art Bestellungen er aufnimmt. Notieren Sie wie er seinen Besuch beendet, wie er die Bestellung aufschreibt, welche Art von Rabatt er macht, usw..

In einem Monat werden Sie denselben Mitarbeiter begleiten, aber diesmal wird er Sie das Gespräch leiten lassen. Zu diesem Zeitpunkt sollten Sie sich eine gute Verkaufsstrategie angeeignet haben. Seien Sie unbesorgt, er wird für Sie da sein, falls Sie Hilfe brauchen. Aber Sie werden derjenige sein, der mit dem Kunden spricht. Hüten Sie sich davor, zu viel zu sprechen. Denken Sie daran, dass ein guter Verkäufer nur die Hälfte der Zeit spricht. Während der anderen Hälfte der Zeit sollte er zuhören.

Vergessen Sie nicht, wenn Sie zurückkommen, einen Bericht über diesen Besuch zu schreiben.

Nächstem Monat bin ich zwei Wochen nicht da und erwarte von Ihnen gute Ergebnisse, wenn ich zurückkomme.

Gut, haben Sie noch Fragen? Sind Sie sicher, dass Sie auch alles verstanden haben?“

Wiederholen Sie in eigenen Worten, was er gesagt hat, um sicherzugehen, dass Sie alles richtig verstanden haben. Machen Sie die Übung erst mündlich und schreiben Sie sie danach auf. Versuchen Sie, mindestens sechs Sätze zu schreiben.

Sehen Sie in der Lösung E3 / 21 – 1.2 nach.

Sie machen ein Praktikum in einem Unternehmen. Ihr Betreuer ruft Sie in sein Büro. Er möchte Ihnen Anweisungen geben. Es ist eine wichtige Aufgabe. Sie müssen sicher sein, dass Sie verstanden haben, was Sie machen sollen. Das sagt er Ihnen:

„Sie werden also mit einem unserer Mitarbeiter in der Verkaufsabteilung arbeiten. Sie werden mit ihm zu einem Kunden gehen und ich hoffe, dass Sie vieles über seine Verkaufsstrategie lernen werden. Hören Sie ihm gut zu, versuchen Sie zu verstehen, warum er manche Fragen stellt, achten Sie darauf, wie viel Zeit er den Kunden zuhört und welche Art Bestellungen er aufnimmt. Notieren Sie wie er seinen Besuch beendet, wie er die Bestellung aufschreibt, welche Art von Rabatt er macht, usw..

In einem Monat werden Sie denselben Mitarbeiter begleiten, aber diesmal wird er Sie das Gespräch leiten lassen. Zu diesem Zeitpunkt sollten Sie sich eine gute Verkaufsstrategie angeeignet haben. Seien Sie unbesorgt, er wird für Sie da sein, falls Sie Hilfe brauchen. Aber Sie werden derjenige sein, der mit dem Kunden spricht. Hüten Sie sich davor, zu viel zu sprechen. Denken Sie daran, dass ein guter Verkäufer nur die Hälfte der Zeit spricht. Während der anderen Hälfte der Zeit sollte er zuhören.

Vergessen Sie nicht, wenn Sie zurückkommen, einen Bericht über diesen Besuch zu schreiben.

Nächstem Monat bin ich zwei Wochen nicht da und erwarte von Ihnen gute Ergebnisse, wenn ich zurückkomme.

Gut, haben Sie noch Fragen? Sind Sie sicher, dass Sie auch alles verstanden haben?“

Wiederholen Sie in eigenen Worten, was er gesagt hat, um sicherzugehen, dass Sie alles richtig verstanden haben. Machen Sie die Übung erst mündlich und schreiben Sie danach auf. Versuchen Sie, mindestens sechs Sätze zu schreiben.

Ich werde also einen der Verkäufer beim Besuch eines Kunden begleiten. Ich soll gut zuhören, was er sagt, schauen, wie lange er spricht und welche Bestellungen er aufnimmt. Ich werde alles notieren. Nach einem Monat werde ich nach und nach das Gespräch alleine führen. Allerdings wird der Verkäufer immer bei mir sein, um mir zu helfen, falls ich Schwierigkeiten habe. Ich darf nicht vergessen, dass ein guter Verkäufer nur die Hälfte der Zeit spricht und, dass er während der anderen Hälfte zuhört.

900 Übungen zur Kommunikation im Beruf	<h1>Übung</h1>	E3 / 21 – 1.3 Eval.:
--	----------------	---------------------------------------

Sie befinden sich im Wartezimmer beim Zahnarzt. Eine alte Frau kommt herein und geht zu der Sekretärin. Sie fragt sie, ob der Zahnarzt sie gleich behandeln kann, obwohl sie keinen Termin hat.

Die alte Frau: Kann Herr Clauss mich jetzt behandeln? Es wäre gut, wenn er könnte. Er versucht mich immer zwischen zwei Patienten zu schieben, wissen Sie.

Die Sekretärin: Na ja, ich glaube, dass er zur Zeit ziemlich beschäftigt ist. Wie Sie sehen, ist das Wartezimmer ziemlich voll. Er hat viele Patienten zu behandeln und außerdem muss er seinen neuen Stuhl abholen. Sie hätten ihn liefern sollen, aber es gab anscheinend ein Problem mit dem Lieferwagen. Warum brauchen Sie einen Termin?

Die alte Frau: Oh, nichts Ernstes. Nur die normale Routinekontrolle.

Die Sekretärin: Aber wenn es nicht akut ist, können Sie zweifelsohne einen Termin nehmen? Die Kontrolle ist nicht dringend, wissen Sie. Die meisten Leute rufen vorher an, auch wenn sie sofort einen Termin brauchen.

Die alte Frau: Aber nein, ich kann nicht. Sehen Sie, ich bleibe für ein paar Wochen bei meinem Sohn und seiner Frau und ich möchte, bevor ich gehe, wirklich eine Kontrolle durchführen lassen.

Die Sekretärin: Aber warum haben Sie nicht früher angerufen, man hätte Ihnen einen Termin gegeben. Gut, ich werde Herr Clauss Bescheid geben, dass Sie hier sind und er wird mir sagen, ob er Sie jetzt empfangen kann. Wollen Sie im Wartezimmer Platz nehmen? Die erste Tür links. Haben Sie eine Akte hier? Ich finde Ihren Namen nicht in der Liste. Sind Sie sicher, dass Sie schon mal bei Herrn Clauss waren?

Die alte Dame nimmt im Wartezimmer Platz. Sie haben das Gespräch gehört und bemerken, dass sie nicht dort wartet, wo die Empfangsdame es ihr gesagt hat. Sie scheint sehr verwirrt. Sie erklären ihr freundlich, dass sie nicht am richtigen Platz ist. Sie bittet Sie, ihr noch mal genau zu wiederholen, was die Empfangsdame gesagt hat, da sie etwas schwerhörig ist und nicht jedesmal nachfragen wollte. Sie hatte Angst, die Empfangsdame zu verärgern.

Die alte Frau: Ich verstehe nicht, warum er mich nicht sofort behandelt. Es würde nicht lange dauern.

Sie:

Sehen Sie in der Lösung E3 / 21 – 1.3 nach.

Sie befinden sich im Wartezimmer beim Zahnarzt. Eine alte Frau kommt herein und geht zu der Sekretärin. Sie fragt sie, ob der Zahnarzt sie gleich behandeln kann, obwohl sie keinen Termin hat.

Die alte Frau: Kann Herr Clauss mich jetzt behandeln? Es wäre gut, wenn er könnte. Er versucht mich immer zwischen zwei Patienten zu schieben, wissen Sie.

Die Sekretärin: Na ja, ich glaube, dass er zur Zeit ziemlich beschäftigt ist. Wie Sie sehen, ist das Wartezimmer ziemlich voll. Er hat viele Patienten zu behandeln und außerdem muss er seinen neuen Stuhl abholen. Sie hätten ihn liefern sollen, aber es gab anscheinend ein Problem mit dem Lieferwagen. Warum brauchen Sie einen Termin?

Die alte Frau: Oh, nichts Ernstes. Nur die normale Routinekontrolle.

Die Sekretärin: Aber wenn es nicht akut ist, können Sie zweifelsohne einen Termin nehmen? Die Kontrolle ist nicht dringend, wissen Sie. Die meisten Leute rufen vorher an, auch wenn sie sofort einen Termin brauchen.

Die alte Frau: Aber nein, ich kann nicht. Sehen Sie, ich bleibe für ein paar Wochen bei meinem Sohn und seiner Frau und ich möchte, bevor ich gehe, wirklich eine Kontrolle durchführen lassen.

Die Sekretärin: Aber warum haben Sie nicht früher angerufen, man hätte Ihnen einen Termin gegeben. Gut, ich werde Herr Clauss Bescheid geben, dass Sie hier sind und er wird mir sagen, ob er Sie jetzt empfangen kann. Wollen Sie im Wartezimmer Platz nehmen? Die erste Tür links. Haben Sie eine Akte hier? Ich finde Ihren Namen nicht in der Liste. Sind Sie sicher, dass Sie schon mal bei Herrn Clauss waren?

Die alte Dame nimmt im Wartezimmer Platz. Sie haben das Gespräch gehört und bemerken, dass sie nicht dort wartet, wo die Empfangsdame es ihr gesagt hat. Sie scheint sehr verwirrt. Sie erklären ihr freundlich, dass sie nicht am richtigen Platz ist. Sie bittet Sie, ihr noch mal genau zu wiederholen, was die Empfangsdame gesagt hat, da sie etwas schwerhörig ist und nicht jedes Mal nachfragen wollte. Sie hatte Angst, die Empfangsdame zu verärgern.

Die alte Frau: Ich verstehe nicht, warum er mich nicht sofort behandelt. Es würde nicht lange dauern.

Sie: Also gut, ich glaube, die Sekretärin hat Ihnen gesagt, dass er sehr beschäftigt sei. Sie hat auch gesagt, dass das Wartezimmer voll sei und wie Sie sehen, hat sie recht. Er wird zudem die Praxis verlassen müssen, um scheinbar seinen neuen Stuhl abzuholen. Und normalerweise rufen die Leute an, um einen Termin zu machen. Sie kommen nicht einfach vorbei, in der Hoffnung gleich behandelt zu werden, außer wenn es sich um einen Notfall handelt. Aber machen Sie sich keine Sorge, sie wird ihn fragen, ob er Sie behandeln kann. Sie hat Sie darum gebeten, in dem anderen Wartezimmer zu warten. Sie hat auch gefragt, ob Sie schon einmal bei Herrn Clauss gewesen seien? Sie findet Ihren Namen nicht auf der Liste.

900 Übungen zur Kommunikation im Beruf	<h1>Übung</h1>	E3 / 21 – 1.4 Eval.:
--	----------------	---------------------------------------

Sie haben diesen Sommer einen Job in einem Schuhgeschäft angenommen. Sie arbeiten mit einem Kollegen, der mehr Erfahrung als Sie hat. An einem Morgen, kurz vor der Mittagspause, hören Sie ihn sich beklagen.

Der Kollege: *Du bist wirklich ein Faulpelz, weißt du.*

Sie: *Wen bezeichnest du als Faulpelz?*

Der Kollege: *Dich! Jedesmal wenn ein Kunde hereinkommt, tust du so, als ob du mit etwas anderem „beschäftigt“ seist. Also muss ich mich zwangsläufig um ihn kümmern. Ich bin dann immer derjenige, der sich die Treppe zum Lager aufhalsen muss. Und ich muss mich darum bemühen höflich und freundlich zu sein. Und wenn dann der Moment zum Bezahlen kommt, bietest du dich nicht einmal an, an die Kasse zu gehen. Das bin schon wieder ich, der das machen muss. Das ist unfair. Es ist nicht, weil ich mehr Erfahrung habe, dass ich die ganze Schwerstarbeit machen muss. Man verlangt von dir zu lernen, wie man die Kunden empfängt, weißt du. Und das kannst du nur lernen, indem du es tust!*

Sie sind von all dem, was er sagt, überrumpelt, da Sie nicht realisiert hatten, dass Ihr Kollege es so empfand. Sie beginnen zu erklären. Führen Sie die Erklärung so fort, dass man sieht, dass Sie genau begriffen haben, was Ihr Kollege von Ihnen erwartet.

Sie: *Ich habe nicht realisiert, dass du es so empfunden hast. Ich dachte, dass es dir gefiel, die Kunden zu betreuen. Ich hatte Angst, sie dir wegzunehmen. Ich dachte, dass es dich verärgert hätte. Wenn ich dich richtig verstehe, möchtest du, dass ich...*

Sehen Sie in der Lösung E3 / 21 – 1.4 nach.

Sie haben diesen Sommer einen Job in einem Schuhgeschäft angenommen. Sie arbeiten mit einem Kollegen, der mehr Erfahrung als Sie hat. An einem Morgen, kurz vor der Mittagspause, hören Sie ihn sich beklagen.

Der Kollege: *Du bist wirklich ein Faulpelz, weißt du.*

Sie: *Wen bezeichnest du als Faulpelz?*

Der Kollege: *Dich! Jedes Mal wenn ein Kunde hereinkommt, tust du so, als ob du mit etwas anderem „beschäftigt“ seiest. Also muss ich mich zwangsläufig um ihn kümmern. Ich bin dann immer derjenige, der sich die Treppe zum Lager aufhalsen muss. Und ich muss mich darum bemühen höflich und freundlich zu sein. Und wenn dann der Moment zum Bezahlen kommt, bietest du dich nicht einmal an, an die Kasse zu gehen. Das bin schon wieder ich, der das machen muss. Das ist unfair. Es ist nicht, weil ich mehr Erfahrung habe, dass ich die ganze Schwerstarbeit machen muss. Man verlangt von dir zu lernen, wie man die Kunden empfängt, weißt du. Und das kannst du nur lernen, indem du es tust!*

Sie sind von all dem, was er sagt, überrumpelt, da Sie nicht realisiert hatten, dass Ihr Kollege es so empfand. Sie beginnen zu erklären. Führen Sie die Erklärung so fort, dass man sieht, dass Sie genau begriffen haben, was Ihr Kollege von Ihnen erwartet.

Sie: *Ich habe nicht realisiert, dass du es so empfunden hast. Ich dachte, dass es dir gefiel, die Kunden zu betreuen. Ich hatte Angst, sie dir wegzunehmen. Ich dachte, dass es dich verärgert hätte. Wenn ich dich richtig verstehe, möchtest du, dass ich... zu den Kunden hingehe und sie bediene, anstatt eine andere Beschäftigung zu finden, wenn jemand hereinkommt. Ich soll lächeln und freundlich sein. Außerdem möchtest du, dass manchmal ich ins Lager gehe, um die unterschiedlichen Schuhgrößen zu holen. Und du hättest auch gerne, dass manchmal ich an die Kasse gehe. Du hast recht, ich kann es nur lernen, indem ich es tue, und nicht durch Zuschauen. So werde ich vielmehr Erfahrung sammeln können.*

900 Übungen zur Kommunikation im Beruf	Übung	E3 / 21 – 1.5
		Eval.:

Sie wohnen in der Nähe eines großen Fußballstadions. An einem Samstag Morgen kommen Sie vom Supermarkt zurück. Es gibt schrecklich viel Verkehr, weil heute Nachmittag ein Spiel sein wird. Der Verkehr wird von einem Polizisten geregelt, der einen Autofahrer darum zu bitten versucht, nicht hier zu parken. Da Sie sowieso im Stau stehen, schauen Sie, ob Sie helfen können. Das Auto hat ein ausländisches Nummernschild.

***Der Polizist:** Entschuldigung, Sie können hier nicht parken. Heute Abend ist hier ein Fußballspiel und daher können hier nach 11 Uhr keine Autos mehr parken. Sonst gibt es nur Probleme. Wenn Sie Ihren Wagen hier stehen lassen, wird er abgeschleppt. Daher wäre es besser, wenn Sie einen anderen Platz finden würden. Ich schlage Ihnen vor, die Straße dort zu nehmen, wo der weiße Lieferwagen vorbeifährt. Danach machen Sie eine Kehrtwende und fahren 100 Meter weiter bis zur Ampel. Biegen Sie nach rechts ab und schon sehen Sie ein Einkaufszentrum auf der linken Seite. Sie werden sicherlich einen Parkplatz finden. Das einzige Problem, er ist nicht kostenlos. Die ersten beiden Stunden sind kostenlos, danach nicht mehr. Los, ich gehe. Ich habe nicht den ganzen Tag Zeit.*

Es ist eindeutig, dass der Autofahrer nichts verstanden hat. Der Polizist sprach sehr schnell. Sie wissen aus Erfahrung, dass jemand, der nicht von hier ist, Schwierigkeiten hat, sich zu orientieren.

Der Fahrer schaut Sie hoffnungsvoll an.

***Der Fahrer:** Entschuldigung. Können Sie es mir erklären? Ich habe nicht verstanden. Ich weiß nicht, wo ich parken kann. Ich möchte nur einen Freund besuchen. Er wohnt hier in der Gegend. Wo hat der Polizist gesagt, soll ich hingehen?*

Sie:

Sehen Sie in der Lösung E3 / 21 – 1.4 nach.

Sie wohnen in der Nähe eines großen Fußballstadions. An einem Samstag Morgen kommen Sie vom Supermarkt zurück. Es gibt schrecklich viel Verkehr, weil heute Nachmittag ein Spiel sein wird. Der Verkehr wird von einem Polizisten geregelt, der einen Autofahrer darum zu bitten versucht, nicht hier zu parken. Da Sie sowieso im Stau stehen, schauen Sie, ob Sie helfen können. Das Auto hat ein ausländisches Nummernschild.

Der Polizist: *Entschuldigung, Sie können hier nicht parken. Heute Abend ist hier ein Fußballspiel und daher können hier nach 11 Uhr keine Autos mehr parken. Sonst gibt es nur Probleme. Wenn Sie Ihren Wagen hier stehen lassen, wird er abgeschleppt. Daher wäre es besser, wenn Sie einen anderen Platz finden würden. Ich schlage Ihnen vor, die Straße dort zu nehmen, wo der weiße Lieferwagen vorbeifährt. Danach machen Sie eine Kehrtwende und fahren 100 Meter weiter bis zur Ampel. Biegen Sie nach rechts ab und schon sehen Sie ein Einkaufszentrum auf der linken Seite. Sie werden sicherlich einen Parkplatz finden. Das einzige Problem, er ist nicht kostenlos. Die ersten beiden Stunden sind kostenlos, danach nicht mehr. Los, ich gehe. Ich habe nicht den ganzen Tag Zeit.*

Es ist eindeutig, dass der Autofahrer nichts verstanden hat. Der Polizist sprach sehr schnell. Sie wissen aus Erfahrung, dass jemand, der nicht von hier ist, Schwierigkeiten hat, sich zu orientieren.

Der Fahrer schaut Sie hoffnungsvoll an.

Der Fahrer: *Entschuldigung. Können Sie es mir erklären? Ich habe nicht verstanden. Ich weiß nicht, wo ich parken kann. Ich möchte nur einen Freund besuchen. Er wohnt hier in der Gegend. Wo hat der Polizist gesagt, soll ich hingehen?*

Sie: Machen Sie sich keine Sorgen, es ist nicht sehr kompliziert. Ich glaube nicht, dass der Polizist die Gegend sehr gut kennt. Ich hingegen wohne hier und kenne mich hier daher gut aus. Es stimmt, sie können hier nicht parken, sonst wird Ihr Auto abgeschleppt. Und dann müssen Sie zahlen, um es wiederzubekommen. Es ist jedesmal das Gleiche, wenn ein Spiel ist. Heute ist ein internationales Spiel. Ich dachte, Sie seien hier, um das Spiel anzusehen. Wenn Sie die kleine Strasse dort neben der Bar nehmen, sind Sie in der richtigen Richtung unterwegs. Die Strasse biegt nämlich nach links. Nach ungefähr 100 Metern ist dann eine Ampel. Biegen Sie nach rechts ab – achten Sie darauf, sich links zu halten! – und Sie können in der Nähe des großen Einkaufszentrums parken. Alles klar? Verstehen Sie jetzt besser?

Sie sind Vertretung in einem ziemlich schicken Restaurant. Der Chefkoch ist für seinen schwierigen Charakter und seine Kleinlichkeit bekannt. Er ist jedoch nicht unfair und meint es nicht schlecht mit seinen Küchenhilfen. An einem Tag beobachten Sie eine Szene zwischen Ihrem Chefkoch und Adrian, einer seiner Gehilfen. Versuchen Sie, dem Chefkoch zu erklären, was seine Gehilfen von ihm erwarten.



Adrian: Ach! Der! Was für ein mieser Charakter!

Der Chefkoch: Sprichst du von mir?!

Adrian: Äh... Wir finden, dass es nicht einfach ist, mit Ihnen zu arbeiten. Sie schreien uns die ganze Zeit an, die Gehilfen und die Kellner. Sie erlauben uns bei der Arbeit kein einziges Wort. Sie stressen uns ständig, damit wir immer etwas tun, auch wenn es Leerlauf gibt. Sie erklären uns nicht genug, wie man die komplizierten Gerichte zubereiten muss. Sie gehen immer davon aus, dass wir alles sofort verstanden haben, aber das ist nicht immer der Fall. Da Sie keine Geduld haben, trauen wir uns nicht nachzufragen oder um zusätzliche Erläuterungen zu bitten. Und wenn dann das Gericht nicht so ist, wie Sie es wollen, sind Sie mit uns sehr sauer. Im Endeffekt fürchten wir Sie und kommen oft aus dem Konzept, wenn Sie in die Küche kommen, obwohl davor alles gut lief. Wir arbeiten wirklich unter keinen guten Bedingungen. Entschuldigung für den „miesen Charakter“. Das habe ich nicht so gemeint. Wir wissen, dass Sie uns im Grunde mögen...

Der Chefkoch: Ich weiß, dass ich sehr gestresst und perfektionistisch bin, einverstanden. Aber ich möchte, dass die Arbeit mit meinen Gehilfen perfekt ist, dass das Restaurant gut läuft, auch wenn ich nicht der Besitzer bin. Gut, alles in allem, was erwartet ihr von mir? Haben Sie verstanden, was sie genau von mir wollen?

Sie

Sehen Sie in der Lösung E3 / 31 – 1.6 nach.

Sie sind Vertretung in einem ziemlich schicken Restaurant. Der Chefkoch ist für seinen schwierigen Charakter und seine Kleinlichkeit bekannt. Er ist jedoch nicht unfair und meint es nicht schlecht mit seinen Küchenhilfen. An einem Tag beobachten Sie eine Szene zwischen Ihrem Chefkoch und Adrian, einer seiner Gehilfen. Versuchen Sie, dem Chefkoch zu erklären, was seine Gehilfen von ihm erwarten.



Adrian: Ach! Der! Was für ein mieser Charakter!

Der Chefkoch: Sprichst du von mir?!

Adrian: Äh... Wir finden, dass es nicht einfach ist, mit Ihnen zu arbeiten. Sie schreien uns die ganze Zeit an, die Gehilfen und die Kellner. Sie erlauben uns bei der Arbeit kein einziges Wort. Sie stressen uns ständig, damit wir immer etwas tun, auch wenn es Leerlauf gibt. Sie erklären uns nicht genug, wie man die komplizierten Gerichte zubereiten muss. Sie gehen immer davon aus, dass wir alles sofort verstanden haben, aber das ist nicht immer der Fall. Da Sie keine Geduld haben, trauen wir uns nicht nachzufragen oder um zusätzliche Erläuterungen zu bitten. Und wenn dann das Gericht nicht so ist, wie Sie es wollen, sind Sie mit uns sehr sauer. Im Endeffekt fürchten wir Sie und kommen oft aus dem Konzept, wenn Sie in die Küche kommen, obwohl davor alles gut lief. Wir arbeiten wirklich unter keinen guten Bedingungen. Entschuldigung für den „miesen Charakter“. Das habe ich nicht so gemeint. Wir wissen, dass Sie uns im Grunde mögen...

Der Chefkoch: Ich weiß, dass ich sehr gestresst und perfektionistisch bin, einverstanden. Aber ich möchte, dass die Arbeit mit meinen Gehilfen perfekt ist, dass das Restaurant gut läuft, auch wenn ich nicht der Besitzer bin. Gut, alles in allem, was erwartet ihr von mir? Haben Sie verstanden, was sie genau von mir wollen?

Sie: Also gut Chef, das Problem scheint mir, nicht unlösbar zu sein. Ihre Gehilfen erwarten von Ihnen, dass Sie mit ihnen geduldiger sind, vor allem wenn es darum geht, ein etwas komplizierteres Gericht zu erklären. Sie trauen sich nicht, Sie darum zu bitten, etwas zu wiederholen oder Fragen zu stellen, weil sie Angst haben, dass sie die Geduld verlieren oder sauer mit ihnen sind. Vielleicht überschätzen Sie sie? Sie arbeiten hier erst seit kurzer Zeit und haben noch viel von Ihnen zu lernen. Sie würden gerne in einer ruhigeren Atmosphäre arbeiten und sich in den wenigen Momenten, in denen es nichts zu tun gibt, etwas entspannen. Natürlich schätzen Ihre Gehilfen Ihr Know-how, aber sie fürchten auch, dass Sie sich über sie erhitzen und sie damit aus dem Konzept bringen. Sie würden sicherlich gut fahren, wenn Sie ihnen mehr Vertrauen entgegen bringen würden und Sie sich nicht nachsichtiger, sondern etwas geduldiger zeigen würden.

Sie sind bei Ihrem Freund Raphaël Da Silva, der Problem mit seinem Computer hat. Sie versuchen Ihm dabei zu helfen, eine Lösung zu finden. Plötzlich wird ein Brief unter der Tür durchgeschoben. Er öffnet ihn, liest ihn, macht ein paar Sprüche und beginnt eine wütende Hasstirade gegen die Autorin des Briefes, seine Nachbarin unter ihm.

„Nein, aber für wen hält sie sich, die blöde Kuh! Es ist unglaublich! Stell dir vor, sie schickt mir einen Brief! Sie hat nicht mal den Mut unter vier Augen mit mir zu sprechen! Ich bin sicher, dass sie Ausländer hasst. Nur weil ich Portugiese bin, greift sie mich an, ich bin sicher. Aber sie wird sich noch wundern. Ich werde nicht aufhören, ihr auf dem Kopf herum zu tanzen und Lärm zu machen! Man sollte sich nie mit seinem Nachbarn anlegen, wenn man direkt unter ihm wohnt! Hier lies mal!“

Raphaël gibt Ihnen den Brief. Sie lesen ihn:

Ludwigshafen, den 20. Oktober 07

Sehr geehrter Herr Da Silva,

es tut mir leid Sie in Ihrer Ruhe zu stören, aber es gibt einiges, was mich ein bisschen stört. Da ich wegen meiner Hüfte nicht mehr so gut laufen kann und schwerhörig bin, schreibe ich Ihnen lieber eine kleine Nachricht, anstatt Sie zu besuchen, um mit Ihnen zu sprechen

Wie Sie bereits wissen, ist das Haus sehr hellhörig und dadurch sehr laut. Daher höre ich es jedesmal so gut, wenn Ihr Telefon klingelt, als ob es mein eigenes sei. Wenn Sie nicht zu Hause sind, klingelt es achtmal, bevor Ihr Anrufbeantworter anspringt. Hätten Sie vielleicht die Güte, Ihr Klingeln leiser zu stellen und eventuell Ihren Anrufbeantworter nicht erst nach achtmaligem Klingeln anspringen zu lassen?

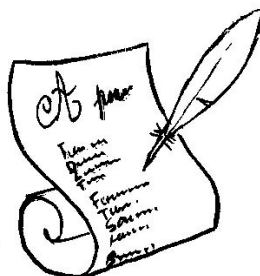
Wenn Sie außerdem aus dem Haus gehen wollen, stellen Sie Ihre noch nicht zugebundene Mülltüte auf den Treppenabsatz. Oft kommt es auch vor, dass Sie auf das Weggehen verzichten, oder sie einfach vergessen. Es kommt also vor, dass eben diese Mülltüte bis zum nächsten oder übernächsten Tag dort liegen bleibt. Da Sie anscheinend oft Fisch verzehren, wird meine Katze vom Geruch angezogen und saust bis zu Ihrem Treppenabsatz hoch und leider muss ich sie dann holen und dabei eine ganze Etage hoch laufen, was für mich mühsam und gefährlich ist. Hätten Sie die Güte, Ihre Mülltüte besser zuzubinden oder sie nicht auf Ihrem Treppenabsatz zu lagern?

Es ist mir peinlich, Sie mit Dingen zu belästigen, die als unbedeutende Details erscheinen mögen, aber wenn Sie etwas dagegen tun könnten, wäre ich Ihnen extrem dankbar.

Mit freundlichen Grüßen,

Frau Witwe Legende

Fortsetzung der Übung auf der nächsten Seite.

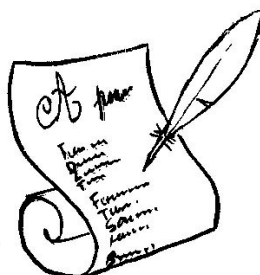


Sie finden, dass der Brief überhaupt nicht beleidigend ist, sondern sogar sehr höflich. Sie denken, dass die Bitten der Nachbarin von unten eher gerechtfertigt und ihnen nicht schwer nachzukommen seien. Sie sagen das Ihrem Freund, der Ihnen antwortet:

„Aber was will Sie eigentlich? Ich habe von ihrem Kauderwelsch, das du « höflich » nennst, nichts verstanden!“

Erklären Sie Raphaël, was er machen sollte, um das Leben der Nachbarin angenehmer zu gestalten.

Sehen Sie in der Lösung E3 / 21 – 1.7 nach.



Sie finden, dass der Brief überhaupt nicht beleidigend ist, sondern sogar sehr höflich. Sie denken, dass die Bitten der Nachbarin von unten eher gerechtfertigt und ihnen nicht schwer nachzukommen seien. Sie sagen das Ihrem Freund, der Ihnen antwortet:

„Aber was will Sie eigentlich? Ich habe von ihrem Kauderwelsch, das du « höflich » nennst, nichts verstanden!“

Erklären Sie Raphaël, was er machen sollte, um das Leben der Nachbarin angenehmer zu gestalten.

„Worum sie dich (wie gesagt höflich!) bittet, das ist nicht sehr schwer. Zuerst solltest du das Klingeln des Telefons leiser stellen, da sie es so gut hört, als klinge es bei ihr. Dann stellst du die Anzahl von Klingeltönen vor dem Anspringen des Anrufbeantworters ein. Sie sagt, dass es achtmal klingelt. Vielleicht könntest dich zum Beispiel auf viermal beschränken? Schließlich geht es um deinen Müll. Anscheinend läuft ihre Katze weg, um deine Mülltüte von Nahem zu betrachten, weil sie vom Geruch angezogen wird! Und die Dame muss hochkommen, um sie wieder abzuholen, was schwer für sie ist, da sie Schmerzen hat. Na ja, du könntest deine Mülltüte im Flur lassen, bis du hinausgehst, oder? Warum nicht? Ach, weil der Fischgeruch dich stört! Tja! Du bist ja lustig!“