

900 Übungen zur Kommunikation im Beruf	Pädagogische Hinweis	E3 / 41
übergreifendes Lernziel	E. EINE NACHRICHT BEWERTEN	
Schwierigkeitsgrad	3	
Lernbereich	3: IN EINER NACHRICHT DIE GLIEDERUNG DER ARGUMENTE ERKENNEN.	
konkretes Lernziel	1: bewerten, abwägen, ablehnen, die in einer Nachricht ausgedrückten Ideen kritisieren.	
Voraussetzungen		
Anzahl der Übungen	4	
Abschlussübungen	E3/41-1.4	
Anmerkungen		

900 Übungen zur Kommunikation im Beruf	Übung	E3 / 41 – 1.1
		Eval.:

Corinna, eine Sekretärin, hat folgende Nachricht auf ihrem Anrufbeantworter, als sie am Morgen ankommt:

„Guten Tag, hier spricht Lars Faber. Ich habe eine Nachricht für Josef Emmerich. Ich rufe aus den Vereinigten Staaten an. Ich kann nicht vor Donnerstag von der Konferenz zurückkommen. Das Flugzeug ist überbucht. Ich brauche wohl nicht zu sagen, dass ich wütend bin. Kurzum, werde ich am Dienstag meine Rede über die Verkaufstechniken nicht halten können. Ich fragte mich, ob Ted jemanden anderen finden könnte, der sie hält. Vielleicht Veronika oder John. Ich könnte vielleicht einen Ersatzflug am Montag oder Dienstag finden, aber das ist nicht sicher. Deshalb wäre es sicherlich besser, wenn Paul jemanden anderen fragen würde. Alles ist bereit. Ich habe die Powerpoint Präsentation fertiggestellt, das ist alles auf meinem Computer. Ach, stimmt ja, mein Computer ist hier bei mir. Na gut, ich habe das Dokument gedruckt, es ist auf meinem Schreibtisch. Sie können einen Blick darauf werfen. Es ist eine Datei, die mit „MT– Vertraulich“ benannt ist. Natürlich ist sie absolut nicht vertraulich. Ich schreibe das immer auf meinen Dateien! Und ich werde selbstverständlich die Powerpoint Präsentation per Email schicken, sobald ich weiß, wer es an meiner Stelle machen wird. Es wäre toll, wenn das Sofie machen könnte. Sie hat so etwas bereits gemacht. John aber nicht. Also um zusammenzufassen, ich brauche jemanden, der am Montag die Präsentation an meiner Stelle macht und ich bin sicher Mittwoch wieder da. Vielen Dank. Auf Wiedersehen.“

Corinna hat die Nachricht dreimal hören müssen, um sie endgültig richtig zu verstehen. Sie ist viel zu lang. Und wie Sie bemerkt haben, sind einige Informationen gegensätzlich. Leider gibt es keine Telefonnummer, daher kann sie nicht zurückrufen.

Lesen Sie erneut die Nachricht. Versuchen Sie, die nützlichen Informationen von den wenig brauchbaren zu trennen.

Finden Sie die falschen Informationen, das heißt die widersprüchlichen Stellen.

Denken Sie, dass man aus den nützlichen Information etwas herausziehen kann?

Was würden Sie an Corinnas Stelle tun?

Sehen Sie in der Lösung E3 / 41 – 1.1 nach.

Es gibt viele wenig brauchbaren Informationen.

Lars Faber erklärt, dass er wegen des Flugzeugs wütend ist. Man muss das nicht unbedingt wissen.

Er sagt auch, dass er seinen Computer bei sich habe. Das hat keine Auswirkungen auf seine Bitte, da er alles per Email schicken kann.

Und man braucht auch nicht zu wissen, weshalb er immer „vertraulich“ auf seine Dateien schreibt.

Hingegen muss man wissen, wann er zurückkommt, wer die Präsentation machen soll und wie sie die benötigte Information erhalten werden.

Die widersprüchlichen Stellen sind:

- An welchem Tag kommt er zurück: Mittwoch oder Donnerstag?
- Für wen ist die Nachricht: Josef oder Paul?
- Möchte er, dass Veronika oder Sofie die Präsentation macht?
- Wann findet die Präsentation statt: Montag oder Dienstag?

Es bleiben also folgende Informationen: Man weiß, dass Lars in den Vereinigten Staaten festsetzt. Man weiß, dass er die Präsentation nicht selbst machen kann. Man weiß, dass die Präsentation vorbereitet ist und, dass das Dokument auf seinem Schreibtisch liegt. Und man weiß, dass die Präsentation per Email geschickt werden kann.

Leider reicht das nicht aus. Corinna braucht mehr Informationen.

Sie könnte Ted oder Philip fragen, ob sie etwas darüber wissen. Sie wissen vielleicht, ob man Veronika oder Sofie, darum bitten sollte. Und wer weiß, vielleicht haben sie die Handynummer von Lars Faber.

900 Übungen zur Kommunikation im Beruf	<h1>Übung</h1>	E3 / 41 – 1.2 Eval.:
--	----------------	---

Sam und Philip unterhalten sich mit den zwei Personalvertretern, die sie wählen sollen. Sam hat vor, Tony Armar zu wählen, während Philip Henri Darna wählen möchte.

Sam: Also Philip, wen wirst du wählen?

Philip: Ich glaube, dass ich Henri Darna wählen werde. Er macht seine Arbeit wirklich gut und er kann seinen Kollegen gut zuhören. Und du Sam?

Sam: Ich werde Tony Armar wählen. Ich weiß, dass er der Mann für diese Situation ist. Er schreit während allen Besprechungen die Arbeitgeber an. Er lässt nichts durchgehen.

Philip: Ja, aber schreien bringt nicht viel. Tony hat uns durch seinen schlechten Charakter einen üblen Ruf eingebracht. Henri würde so etwas nie tun. Er schaut zu, dass er seine Gegner gut kennt, um sie in ihrer eigenen Schlinge zu fangen. Und er spricht immer als letzter, damit sich die Leute an ihn erinnern.

Sam: Ich glaube nicht, dass er gut ist. Man sieht nie, dass er den Arbeitgebern widerspricht. Er scheint, immer auf ihrer Seite zu sein.

Philip: Aber ja, deshalb ist er ja so clever. Er lässt die Arbeitgeber glauben, er sei auf ihrer Seite, um ihr Vertrauen zu gewinnen. So vertrauen ihm die Arbeitgeber Sachen an, die sie sonst keinem Personalvertreter sagen würden. Und genau dann schreitet er zur Tat. Und die Leute in der Geschäftsleitung nehmen ihn ernst. Sie hören ihm wirklich zu. Sie würden Tony Armar niemals zuhören. Er würde lediglich ins Leere schreien und es würde gar nichts ändern.

Sam: Na ja, ich denke immer noch, dass Tony der Beste ist. Ich werde meine Meinung nicht ändern.

Philip: Wie du willst, Sam. Ich meinerseits bin für Henri.

Sie treffen Sam und Philip in der Mensa für das Personal. Sie fragen ihn, was Sie darüber denken und wen Sie wählen werden.

Schreiben Sie drei Argumente für oder gegen jeden der beiden Kandidaten. Denken Sie, dass sie beide gute Ideen haben? Gibt es Vorstellungen, mit denen Sie nicht einverstanden sind? Erscheinen Ihnen gewisse Vorstellungen besonders interessant?

Sagen Sie danach, wen Sie wählen würden.

Sehen Sie in der Lösung E3 / 41 – 1.2 nach.

Um Ihnen eine Vorstellung zu geben, folgen jetzt einige Argumente für und gegen Tony Armar und Henri Darna.

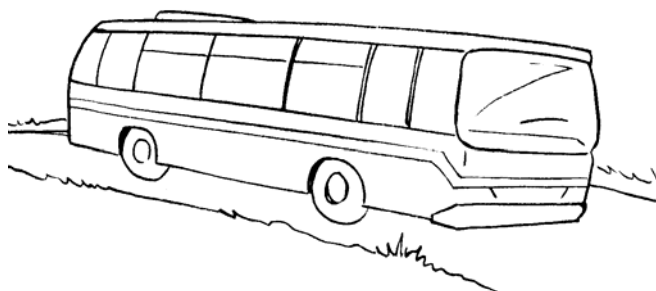
Auf den ersten Blick ist Tony Armar fähig zu widersprechen. Er lässt nichts durchgehen. Nur aus diesem Grund hat er das Vertrauen seiner Kollegen.

Andererseits hat er einen schlechten Ruf und viele Leute, vor allem auf der Seite der Arbeitgeber, denken, dass er nur schreien kann. Sie beachten ihn nicht wirklich.

Henri Darna scheint ein sehr vernünftiger Mann zu sein, der zu argumentieren weiß. Er hat das Vertrauen sowohl seiner Kollegen als auch der Arbeitgeber. Es ist eindeutig, dass er sich für die Stelle als Personalvertreter interessiert: Es kümmert ihn, was auf der Arbeit läuft und er behält ein gutes Verhältnis mit den Arbeitgebern.

Dennoch muss er aufpassen, dass er nicht manche Kollegen in dem Glauben lässt, er sei auf der Seite der Arbeitgeber oder treibe ein doppeltes Spiel. Er könnte ihr Vertrauen verlieren.

Entscheiden Sie jetzt, für wen Sie wählen würden...



Sie fahren zusammen mit zwei Freunden, Fred und Veronika, mit dem Bus zu Ihrer Berufsausbildungsstätte. Die Unterhaltung dreht sich um die Schule. Ihre Freunde fragen Sie nach Ihrer Meinung. Geben Sie ihnen eine Antwort.

Fred: *Du siehst verärgert aus, Vero...*

Veronika: *Oh, ich bin verstimmt, weil mein kleiner Bruder, Yvan, die Schule abbrechen will. Er ist 16, bleibt zum zweiten Mal sitzen und will anfangen zu arbeiten. Aber welche Arbeit kann er finden, ohne irgendeinen Abschluss in der Tasche?*

Fred: *Oh, weißt du, man fragt sich heutzutage, wozu das alles gut ist! Wenn ich sehe, dass meine Kusine Eva mit einem Hochschulabschluss immer noch arbeitslos ist! Ist es nicht so?*

Sie:

Veronika: *Yvan sagt, dass das was er in der Schule lernen müsste, weder für das Leben noch für die Arbeit hilfreich sei. Was bringt es, die Schlachten von Napoleon zu kennen oder zu wissen was in China unter Mao geschehen ist?*

Fred: *Na ja! Das ist Allgemeinbildung, das kann immer dienlich sein... Meinst du nicht?*

Sie:

Fortsetzung der Übung auf der nächsten Seite.

Veronika: *Das ist alles schön und gut, aber wenn man sieht, was die Schüler in Informatik lernen – wenn sie überhaupt Informatikkurse haben! – und was sie in fast allen Arbeitstellen wissen müssen. Wer muss heutzutage keinen Computer bedienen!*

Fred: *Ja, aber das, kannst du, je nach den Anforderungen deiner Arbeit lernen. Die Fachkenntnisse sind ja nicht dieselben, ob du ein Bestandsprotokoll verfasst oder mit einem Textverarbeitungsprogramm arbeitest. Findest du nicht auch?*

Sie:

Veronika: *Und außerdem lernt man in der Schule generell nicht echte Teamarbeit. Es geht immer um Konkurrenz, Wettstreit, Noten, Bewertungen, das Gesetz des Besten, Individualismus, jeder für sich...*

Fred: *Ok, ok, wir haben verstanden. Und du glaubst, dass es im Leben vielleicht nicht so ist?*

Veronika: *Na ja, es sollte nicht mehr so sein! Und in der Schule muss man diese Einstellung ändern! Stimmt doch, oder? Bist du nicht einverstanden?*

Sie:

Zeigen Sie Ihre Arbeit dem Ausbilder.

Sie arbeiten in den Sommerferien in einem Schnellimbiss. Jeden Monat lädt der Chef zu einem Treffen, an dem alle Mitarbeiter teilnehmen müssen. Niemand mag wirklich diese Treffen, da sie sehr lange dauern. Der Chef will, dass Entscheidungen getroffen werden, aber er bereitet sich nie vor. Im Grunde genommen ist es für alle eine Zeitverschwendung. Nach einem besonders sinnlosen Treffen sprechen Sie während der Pause am Nachmittag mit zwei Kollegen. Sie arbeiten dort schon länger als Sie. Natürlich wird das Gesprächsthema auf die Besprechung von heute früh gelenkt. Ihre Kollegen fragen Sie, was Sie davon halten. Geben Sie ihnen eine Antwort, indem Sie Ihre Meinung abgeben.

Klemens: *Oh, ich würde mir wirklich wünschen, dass man nicht hinzugehen bräuchte. Es ist so langweilig! Und warum jeden Monat ein Treffen? Warum nicht nur zweimal pro Jahr?*

Roman: *Na ja, theoretisch könnte es sinnvoll sein. Es ist eine gute Sache, zu wissen, wie es allen geht. Und wenn es ein Problem gibt, kann man es lösen, bevor es ernst wird.*

Klemens: *Und du, was denkst du darüber? Du bist neu hier. Es wäre gut, neue Ideen zu haben.*

Sie:

Roman: *Wenn wir nur einen effektiveren Chef hätten. Selbst ich würde es besser machen! Und ich habe noch nicht einmal die Hälfte seiner Diplome.*

Klemens: *Na, du denkst wirklich, dass man Diplome haben muss, um Chef zu sein?*

Roman: *Überhaupt nicht, alle können Chef werden. Es genügt Befehle zu geben!*

Klemens: *Hm, ich frage mich. Was denkst du darüber? Kann jeder Chef werden, braucht man keine Qualifikationen oder besondere Diplome?*

Sie:

Roman: *Ich werde dir etwas sagen. Unser Chef ist eine Null. Er trifft nie Entscheidungen. Er lässt uns alles machen. Und außerdem wissen wir nicht, was hier alles geschieht! Wir sprechen nur über unsere kleine Abteilung der Firma. Woher soll ich wissen, wo man alles bestellen muss und weshalb die Lieferungen zu spät kommen? Das ist nicht meine Arbeit!*

Fortsetzung der Übung auf der nächsten Seite.

Klemens: Vielleicht, aber es betrifft dich doch. Im Prinzip sollte das ganze Personal wissen, was in den anderen Abteilungen abläuft. Natürlich ist das in der Praxis wirklich nicht der Fall. Manchmal glaube ich, dass sogar der Chef nicht weiß, was dort passiert. Was denkst du darüber? Sollten wir auf dem Laufenden sein über das, was im gesamten Restaurant passiert?

Sie:

Klemens: Das Schlimmste für mich ist, wenn er von uns erwartet, über etwas abzustimmen, wovon er nie gesprochen hat. Heute morgen zum Beispiel sollten wir über die neue Kundenpolitik wählen. Was ist das? Die verschiedenen Arten sie zu empfangen, wie man richtig lächelt. Etwas in der Art? Kurz gesagt, etwas Sinnloses! Und zudem hat er uns nicht die letzte Version gezeigt. Wir konnten also gar nicht abstimmen.

Roman: Ich glaube, dass eine neue Kundenpolitik eine gute Sache wäre. Fast Food ist ein Bereich, in dem Konkurrenz herrscht, weißt du. Im Grunde genommen ist das Essen immer dasselbe. Der einzige Unterschied ist die Einstellung gegenüber den Kunden. Aber das hätte heute abgestimmt werden müssen und jetzt muss man wieder ganz bei Null anfangen. Und sicher mit einem neuen Treffen! Was für eine Zeitverschwendung! Was denkst du darüber?

Sie:

Klemens: Alles was ich sagen kann ist, dass ich nicht mein ganzes Leben hier arbeiten werde. Und ich weiß jetzt, für welche Chefs ich nicht arbeiten kann!

Roman: Ja, und ich weiß, welche Art von Chef ich nicht sein werde!

Klemens: Ach, weil du Chef sein willst?

Roman: Warum nicht! Ich kann mir gut vorstellen, meine eigene Firma aufzubauen.

Klemens: Dann werde ich für dich arbeiten, Roman! Und du? Was denkst du über diese Idee?

Sie:

Zeigen Sie Ihre Arbeit dem Ausbilder.