

<i>900 Übungen zur Kommunikation im Beruf</i>	Pädagogische Hinweis	E3 / 42
<i>übergreifendes Lernziel</i>	E . EINE NACHRICHT BEWERTEN	
<i>Schwierigkeitsgrad</i>	3	
<i>Lernbereich</i>	4: EINE NACHRICHT EINER BEWERTUNG UNTERZIEHEN	
<i>konkretes Lernziel</i>	2: Gemeinsame Positionen formulieren und bei unterschiedlichen Meinungen eine Grundlage zur Verständigung vorschlagen.	
<i>Voraussetzungen</i>		
<i>Anzahl der Übungen</i>	5	
<i>Abschlussübungen</i>	E3/42-1.5	
<i>Anmerkungen</i>		

In Situationen, die mehrere Personen zusammenbringen, gibt es fast immer:

- unterschiedliche Meinungen, bei denen man miteinander nicht einverstanden ist.
- übereinstimmende Meinungen, bei denen man miteinander einverstanden ist, dieselbe Einstellung besitzt oder dasselbe Ziel verfolgt.

Lesen Sie in der Übungsreihe die Situationen und listen sie die übereinstimmenden Meinungen auf. Machen Sie danach eine Liste der unterschiedlichen Meinungen. Danach werden Sie sehen, ob sich eine Grundlage zur Verständigung, eine Lösung, finden lässt, auf die die Leute sich einigen können.

Versuchen Sie, wenn Sie damit fertig sind und falls Sie in einer Gruppe arbeiten, sich die Dialoge vorzustellen und vielleicht ein Rollenspiel zu machen.

Beispiel

Diana und Lea spielen in derselben Volleyballmannschaft. Das sagen Diana und Lea nach dem Spiel:

Diana : *Wegen dir haben wir das Spiel verloren. Und wenn wir das nächste auch verlieren, werden wir aus dem Wettkampf geworfen! Fast keines deiner Zuspiele ist angekommen und ich konnte dadurch nicht angreifen. Willst du mich ärgern?*

Lea : *Aber nein, ich will dich nicht ärgern! Und außerdem waren viele meiner Zuspiele korrekt. Du warst es, der die Angriffe verhauen hat, weil du nicht fit warst. Wann bist du gestern Abend schon wieder ins Bett gegangen?*

Diana : *OK, ich bin gestern Abend ausgegangen und ich bin etwas spät ins Bett ... aber du hast zuviel getrunken...!*

Lea : *Oh, du übertreibst! Zwei kleine Gläser Champagner am Mittag zum Geburtstag von meinem Bruder ...*

Hör mal, das nächste Spiel müssen wir unbedingt gewinnen!

Wer sind die zwei Personen, die sich streiten?

Diana und Lea Streiten sich über ein verlorenes Volleyballspiel.

Welches sind die verschiedenen Meinungen?

Diana glaubt, dass Lea ihre Zuspiele verhauen hat.

Sie wirft Lea vor, zuviel getrunken zu haben.

Lea glaubt, dass Diana ihre Angriffe verhauen hat und dadurch das Spiel verloren ging.

Sie wirft Diana vor nicht fit gewesen zu sein, weil sie schon wieder zu spät ins Bett gegangen ist.

Welches sind die übereinstimmenden Meinungen?

Beide wollen das nächste Spiel gewinnen, um nicht aus dem Wettbewerb geworfen zu werden.

Welche Lösungen könnten angestrebt werden, um eine Grundlage zur Verständigung zu erzielen?

Diana kann versprechen, vor den Spielen nicht mehr zu spät ins Bett zu gehen und Lea, sich nicht mitreißen zu lassen, davor Alkohol zu trinken und bei ihren Zuspielen besser aufzupassen.

FORTSETZUNG AUF DER NÄCHSTEN SEITE.

„Service inklusive!“

Veronika: Tisch 3 ruft. Du bist dran mit bedienen, das ist dein Bereich!

Günther: Ja, ich weiß, aber ich bin damit beschäftigt, für die 5 komplizierte Eisbecher zu machen. Die Leute von Tisch 3 können warten.

Veronika: Sie zeigen erste Anzeichen von Ungeduld. Sie sind dabei zu gehen. Beeile dich mit deinem Eis!

Günther: Nehme wenigstens die Bestellung auf, das wird sie beruhigen...

Veronika: Gestern hast du die Bestellungen einer meiner Tische nicht entgegengenommen, als ich auf der Toilette war.

Günther: Natürlich, du nutzt die Gelegenheit immer zum Rauchen und so dauert dein Gang auf die Toilette immer zehn Minuten! Ich muss deine Arbeit nicht machen. Ich habe ihnen trotzdem gesagt, dass du kämest, um keine Kunden zu verlieren.

Wer sind die zwei Personen, die sich streiten?

Welches sind die verschiedenen Meinungen?

Welches sind die übereinstimmenden Meinungen?

Welche Lösungen könnten angestrebt werden, um eine Grundlage zur Verständigung zu erzielen?

Sehen Sie in der Lösung E3 / 42 – 1.2 nach.

„Service inklusive!“

Veronika: Tisch 3 ruft. Du bist dran mit bedienen, das ist dein Bereich!

Günther: Ja, ich weiß, aber ich bin damit beschäftigt, für die 5 komplizierte Eisbecher zu machen. Die Leute von Tisch 3 können warten.

Veronika: Sie zeigen erste Anzeichen von Ungeduld. Sie sind dabei zu gehen. Beeile dich mit deinem Eis!

Günther: Nehme wenigstens die Bestellung auf, das wird sie beruhigen...

Veronika: Gestern hast du die Bestellungen einer meiner Tische nicht entgegengenommen, als ich auf der Toilette war.

Günther: Natürlich, du nutzt die Gelegenheit immer zum Rauchen und so dauert dein Gang auf die Toilette immer zehn Minuten! Ich muss deine Arbeit nicht machen. Ich habe ihnen trotzdem gesagt, dass du kämest, um keine Kunden zu verlieren.

Wer sind die zwei Personen, die sich streiten?

Veronika und Günther, die Bedienungen, streiten sich.

Welches sind die verschiedenen Meinungen?

Keiner der beiden möchte die Arbeit des Anderen übernehmen. Veronika möchte nicht die Tische von Günther bedienen und umgekehrt.

Welches sind die übereinstimmenden Meinungen?

Sie haben Angst, die Kunden zu verlieren und sind auf ihre eigenen Wünsche bedacht.

Welche Lösungen könnten angestrebt werden, um eine Grundlage zur Verständigung zu erzielen?

Sie könnten sich einigen, in Ausnahmefällen die Kunden an den Tischen des Anderen zu bedienen, aber darüber Buch zu führen, damit einer nicht mehr arbeitet als der Andere.

Frau Dunkers Meinung:

Da es heute sehr heiß ist, haben sie wieder alle Fenster im Bus aufgemacht! Jedes Mal wenn die Tür aufgeht, bin ich im Zug und riskiere eine Erkältung zu bekommen, vor allem, da ich bei dieser Hitze so schwitze. Neben all meinen Krankheiten brauche ich das nicht auch noch! Alle Fenster müssen geschlossen werden! Ich schließe selbst schon einmal das hier und da der Bus voll ist, sage ich den Leuten, sie mögen die anderen auch schließen.

Meinung der anderen Insassen des Busses:

Uns ist allen warm. Und man erstickt in dem Bus, wenn die Fenster geschlossen sind. Vor allem weil sich hinten zwei Fenster gar nicht öffnen lassen. Und außerdem sind wir in der Stoßzeit, der Bus ist voll. Eine schwangere Frau fühlt sich bereits nicht so wohl. Sie wird in Ohnmacht fallen, wenn wir die Fenster schließen!

Wer sind die zwei Personen, die sich streiten?

Welches sind die verschiedenen Meinungen?

Welches sind die übereinstimmenden Meinungen?

Welche Lösungen könnten angestrebt werden, um eine Grundlage zur Verständigung zu erzielen?

Sehen Sie in der Lösung E3 / 42 – 1.3 nach.

Frau Dunkers Meinung:

Da es heute sehr heiß ist, haben sie wieder alle Fenster im Bus aufgemacht! Jedes Mal wenn die Tür aufgeht, bin ich im Zug und riskiere eine Erkältung zu bekommen, vor allem, da ich bei dieser Hitze so schwitze. Neben all meinen Krankheiten brauche ich das nicht auch noch! Alle Fenster müssen geschlossen werden! Ich schließe selbst schon einmal das hier und da der Bus voll ist, sage ich den Leuten, sie mögen die anderen auch schließen.

Meinung der anderen Insassen des Busses:

Uns ist allen warm. Und man erstickt in dem Bus, wenn die Fenster geschlossen sind. Vor allem weil sich hinten zwei Fenster gar nicht öffnen lassen. Und außerdem sind wir in der Stoßzeit, der Bus ist voll. Eine schwangere Frau fühlt sich bereits nicht so wohl. Sie wird in Ohnmacht fallen, wenn wir die Fenster schließen!

Wer sind die zwei Personen, die sich streiten?

Eine Frau und die anderen Insassen eines Busses.

Welches sind die verschiedenen Meinungen?

Die Frau möchte wegen der Zugluft alle Fenster schließen, damit sie sich nicht erkältet.

Die anderen Insassen möchten, dass die Fenster geöffnet bleiben, damit sie Luft bekommen, zumal eine schwangere Frau bereits kurz davor ist, sich unwohl zu fühlen.

Welches sind die übereinstimmenden Meinungen?

Allen ist sehr warm.
Der Bus ist voll.

Welche Lösungen könnten angestrebt werden, um eine Grundlage zur Verständigung zu erzielen?

Die unzufriedene Frau könnte ihren Platz mit einem Insassen am Ende des Busses tauschen, da die Fenster dort sich nicht öffnen lassen.

„Michaels Geburtstag“

Wie ist die Situation für den Chef, Herr Sander?

Herr Sander ist der Chef einer kleinen Firma und Michael arbeitet für ihn seit 23 Jahren. Er ist mehr als ein einfacher Angestellter für ihn. Er ist ein alter Freund. Beide unterstützen sich oft gegenseitig. Herr Sander hat die Angewohnheit, den Geburtstag von Michael an der Firmenfeier zu feiern. Das ist am 31. Juli und der Betrieb schließt im August.

Diese Jahr sind die Geschäfte nicht gut gelaufen. Der Chef konnte das Weihnachtsgeld nicht auszahlen, zumindest nicht vollständig. Die Angestellten arbeiten hart, gehen manchmal erst spät abends und jetzt müssen sie Überstunden ohne Lohnausgleich machen. Sie haben akzeptiert, aber nicht ohne sich zu beschweren. Sie kennen die Situation, aber es ist nie leicht denselben Lohn hinzunehmen, wenn mehr Arbeit zu verrichten ist. Sander versteht sie sehr gut, denn er hängt sehr an seinen Mitarbeitern, aber er kann nicht anders.

Michael hat seinerseits sehr protestiert und gesagt, es sei nicht gut für das Klima, die Angestellten arbeiten zu lassen, ohne sie zu bezahlen. Also möchte der Chef die Geburtstagsfeier besonders angenehm gestalten. Das wird den Zusammenhalt der Belegschaft stärken und das lohnt sich, denn bald werden die Geschäfte wieder besser laufen.

Wie ist die Situation für Michael, Angestellter und Freund des Chefs?

Da Michaels Geburtstag immer mit den Weihnachtsferien zusammenfällt, hat es Tradition eine Feier mit der gesamten Belegschaft zu veranstalten. Traditionen sind gut, aber manchmal hat man genug davon. Im Augenblick zum Beispiel flirtet Michael gerne mit Charlotte Kleiber, der jungen Sekretärin aus dem Verkauf.

Sein Alter ist zwar kein Geheimnis, aber er hat wirklich keine Lust 56 Kerzen vor den Augen seiner neuen jungen Freundin auszublasen. Und auch nicht auf die zweideutigen Witze einer Gruppe von alten indiskreten Freunden.

Im großen und ganzen wäre Michael nicht enttäuscht, wenn die Feier nicht stattfinden würde. Man hat nicht genug Geld und man verbringt auch so schon genug Zeit auf der Arbeit. Also warum sollte man nicht einfach Geld sparen und einfach so nach Hause gehen?

Heute früh wird Michael also Herr Sander andeuten, die Feier ausfallen zu lassen, aber möglichst ohne zu sehr ins Detail zu gehen. Er mag es nicht, wenn die Leute zu neugierig sind über sein Privatleben, vor allem nur um sich darüber lustig zu machen. Und die Witze darüber sind immer etwas heftig.

FORTSETZUNG DER ÜBUNG AUF DER NÄCHSTEN SEITE.

Welches sind hier die verschiedenen Meinungen?

Gibt es übereinstimmende Meinungen?

Welche Grundlage zur Verständigung schlagen Sie vor, um das Problem zu lösen?

Sehen Sie in der Lösung E3 / 42 – 1.4 nach.

Welches sind hier die verschiedenen Meinungen?

Herr Sander, der Chef, möchte die Feier ausrichten und wie immer den Geburtstag von Michael feiern, um so mehr, da die Firma gerade eine schlechte Zeit durchmacht. Man sollte mal wieder feiern und etwas lachen!

Michael möchte nicht, dass die Feier auf seinen Geburtstag konzentriert wird. Er möchte vor allen Dingen in Ruhe gelassen werden und er möchte, dass man ihn und sein Alter vergisst! Er möchte sich auch nicht Herrn Sander über sein Gefühlsleben anvertrauen, auch wenn sie Freunde sind. Er mag es nicht, wenn man sich in sein Privatleben einmischt, schon gar nicht um sich über ihn lustig zu machen. Er weiß, dass seine Kollegen manchmal heftige Witze reißen.

Gibt es übereinstimmende Meinungen?

Die beiden wünschen sich, dass der Betrieb besser läuft und dass sich die Angestellten so gut wie möglich verstehen.

Welche Grundlage zur Verständigung schlagen Sie vor, um das Problem zu lösen?

Michael könnte Sander sagen, dass er aus Gründen, die er nicht sagen möchte, dieses Jahr seinen Geburtstag nicht feiern möchte. Er hätte nichts gegen eine Feier, solange um ihn nicht mehr Aufhebens gemacht wird, wie um die anderen Teilnehmer. Sander könnte bei dieser Gelegenheit bemerken, dass er auf Grund der ungewissen Zukunft des Betriebes ein wenig den Kontakt zu seinem „besten Freund Michael“ verloren hat.

„Julian und der Rasenmäher“

Wie ist die Situation für Thomas?

Thomas ist der Chef einer kleinen Gruppe von Gärtnern, die für die Stadt arbeitet.

In der Gruppe gibt es ein paar Unstimmigkeiten, vor allem zwischen Julian und Erik, die nicht aufhören miteinander zu streiten. Es geht nie über Worte hinaus, aber es zerstört die Atmosphäre und bremst die Arbeit der gesamten Gruppe. In der Tat ist Julian unberechenbar und ziemlich unerfahren. Sicher würde man in Ruhe besser arbeiten können.

Letzte Woche hat Julian den Motor eines Rasenmähers durchbrennen lassen, als er ihn auf festen Boden eingesetzt hat. Da setzt er sich einmal bei der Arbeit ein und schon geht es daneben! All das hat zu solch einem Streit geführt, vor allem mit Erik, dass der Chef beschlossen hat, das Gerät selbst zu reparieren, damit alle aufhören, darüber zu reden

Wie ist die Situation für Erik?

Erik arbeitet seit acht Jahren und pflegt die Parks und Gartenanlagen der Stadt.

Seine Kollegen sind ihm eher freundschaftlich gesinnt. Der Einzige, mit dem es nicht geht, ist Julian. Dazu ist zu sagen, dass Julian sein ehemaliger Schwager ist, aber niemand weiß das. Er hat seine Schwester mit zwei kleinen Kindern verlassen. Jonathan findet, dass Julian faul, immer hinter den Mädchen her und zu nichts zu gebrauchen ist. Letzte Woche hat er den neuen Rasenmäher demoliert, indem er wie immer totalen Unsinn damit gemacht hat. Alle würden besser arbeiten, wenn es dieses Streitthema nicht gäbe... und nur aus Dummheit!

Wie ist die Situation für Julian?

Julian arbeitet seit zwei Jahren in der Park- und Gartenanlagenpflege. Er ist über seinen ehemaligen Schwager Erik daran gekommen. Aber seit einiger Zeit fühlt er sich dauernd von Erik vor allen Leuten kritisiert und er schafft es nicht, in einer solchen Atmosphäre gut zu arbeiten. In der Tat läuft im Moment für Julian alles schlecht. Geldprobleme, Probleme mit der Scheidung, die nicht aufhören, gesundheitliche Probleme, wegen des Magengeschwürs, das wieder aufgetreten ist! Es verwundert nicht, dass er den Rasenmäher durch eine falsche Bewegung kaputt gemacht hat!

FORTSETZUNG AUF DER NÄCHSTEN SEITE.

Welches sind die beiden Personen, die sich streiten?

Welches sind die verschiedenen Meinungen?

Welches sind die übereinstimmenden Meinungen?

Welche Grundlage zur Verständigung könnte angestrebt werden, um das Problem zu lösen?

Sehen Sie in der Lösung E3 / 42 – 1.5 nach.

Welches sind die beiden Personen, die sich streiten?

Erik und Julian sind die beiden verstrittenen Personen.

Welches sind die verschiedenen Meinungen?

Erik macht Julian Vorhaltungen, dass er sich von seiner Schwester scheiden lässt. Er mag auch sein Temperament nicht.

Thomas wirft Erik und ein bisschen auch Julian, vor, Probleme zu machen und für eine schlechte Atmosphäre in der Gruppe zu sorgen. Das bremst die gesamte Arbeit.

Julian hat genug davon, dass ihm Erik auf der Arbeit die ganze Zeit Vorwürfe vor allen Leuten macht.

Welches sind die übereinstimmenden Meinungen?

Alle drei sind sicher, dass sich in Ruhe besser arbeiten ließe.

Thomas und Erik denken, dass Julian besser arbeiten könnte.

Thomas denkt, dass Julian unberechenbar ist und wenig erfahren.

Erik, der ihn seit der Scheidung von seiner Schwester nicht mehr leiden kann, beschreibt ihn als Nichtsnutz, faul und als jemand, der den Mädchen hinterher steigt.

Julian und Thomas denken, dass Erik sich etwas beruhigen sollte.

Welche Grundlage zur Verständigung könnte angestrebt werden, um das Problem zu lösen?

Thomas fällt es schwer die Konflikte zu lösen. (Er wird den Rasenmäher reparieren lassen, um die Probleme zu umgehen.) Er könnte seiner Rolle als Chef gerecht werden und Erik und Julian anordnen, offen miteinander zu reden. Julian könnte in der Tat von seinem Unwohlsein wegen der Scheidung erzählen und Thomas könnte Erik sagen, dass sein Privatleben sich nicht mit der Arbeit vermischen sollte.