

900 Übungen zur Kommunikation im Beruf	AUSGANGSEVALUATION Seite 1	Kompetenz C Niveau 3
	Lösung	

Die Bewohner des Gebäudes in dem Sie wohnen, in der Weinstr. 12 in Paderborn (D-33041), beschweren sich regelmäßig über den Zustand der Örtlichkeiten. Ihre Bemühungen bei dem Hausbesitzer haben nichts ergeben. Sie heißen Thomas Lechner. Sie haben sich angeboten Vermittler zwischen den Bewohnern und dem Hausbesitzer zu sein. Deshalb bitten Sie die Hausbewohner, ihre Beschwerden aufzuschreiben. Sie können ihre Beschwerden entweder in einem Brief in den Briefkasten schmeißen oder ihnen einen Zettel unter der Tür durchschieben oder ihnen eine Email schreiben. Danach werden Sie ein Einschreiben an den Hausbesitzer schreiben. 8 von 12 Bewohnern haben auf Ihr Anliegen geantwortet.

Das sind die Nachrichten, die Sie erhalten haben:

Wie Sie uns vorgeschlagen haben, werfe ich Ihnen diese Nachricht in Ihren Briefkasten, um Ihnen die Probleme zu schildern, die die Bewohner des Gebäudes tagtäglich stören. Die Liste ist mit Sicherheit nicht vollständig...

- *Drei Glühbirnen im Erdgeschoss, in der dritten und in der vierten Etage sind kaputt.*
- *Es fehlt eine Mülltonne, seitdem eine durch ein Feuer zerstört wurde.*
- *Eine Scheibe der Eingangstür des Hauses ist seit fast zwei Jahren kaputt.*
- *Durch den Wasserschaden in der Wohnung im ersten Stock ist Wasser auch in die Decke des Hauseingangs eingedrungen.*
- *Teile des Verputzes fallen uns beim Vorbeigehen auf den Kopf.*
- *Mein Briefkasten wurde aufgebrochen und seither ist meine Post nicht mehr geschützt.*

Ich danke Ihnen, dass Sie sich um das Wohlbefinden von uns allen kümmern.

Mit freundlichen Grüßen

Corinna Lachner (4. Stock)

Sehr geehrter Herr Lechner, hier ein paar Zeilen, um Ihnen mitzuteilen, dass bei mir die Decke zur Strasse am Aufplatzen ist und sich die Farbe löst. Die Feuchtigkeit kommt von der Dachrinne, die ein Leck hat, weshalb das Wasser an der Fassade hinabläuft. Ein Rollo am Wohnzimmerfenster ist kaputt und riskiert auf die Strasse zu fallen. Ich habe bereits vor 4 Monaten die Sekretärin des Hausbesitzers angerufen, aber nichts wurde seither repariert. Vielen dank jedenfalls,
Patrick Lachner, 1. Stock links

*Frau Leonie Burger
1.Stock rechts*

Freitag 12. Okt.

Sehr geehrter Herr Lechner,

da Sie sich bereit erklärt haben, die Beschwerden der Bewohner entgegenzunehmen, teile ich Ihnen mit, dass der junge Mann aus dem 6. Stock drei bis viermal pro Tag mit seinem haarigen Vieh, das er Hund nennt, an meiner Haustür vorbeikommt.

Seit er hier wohnt, ist mein Zuhause von Flöhen befallen und mein Abtreter mit Hundehaaren überzogen. Ich vermute sogar, dass der Kerl seinen Hund an meine Türe urinieren lässt, da die Türschwelle immer schlimmer stinkt.

Ich bitte Sie etwas beim Hausbesitzer zu tun, damit in diesem Gebäude keine Haustiere mehr akzeptiert werden.

Mit freundlichen Grüßen

Leonie Burger

Hallo! Als Antwort auf deine Frage, schiebe ich dir diesen Zettel unter der Tür durch. Ich habe Probleme mit der Frau aus dem ersten Stock, die mich beschimpft, wenn ich mit dem Hund vorbeikomme. Hunde sind in dem Gebäude erlaubt. Und meiner bellt nie! Was soll das also? Das ist der einzige Grund, warum ich in diesem schmutzigen Haus wohne.

Kevin Denver (5. Stock links)

FORTSETZUNG AUF DER NÄCHSTEN SEITE.

Frau P. MEYER
3. Stock links

12 Okt. 07

Lieber Nachbar,

ich danke Ihnen, dass Sie sich als Vermittler zwischen Besitzer und Bewohner angeboten haben, eine schwierige und heikle Aufgabe. Ich meinerseits teile Ihnen folgende Mängel mit:

- Der Heizkörper in meinem Wohnzimmer funktioniert seit letztem Winter nicht mehr. Meine Heizkosten innerhalb der Nebenkostenabrechnung ist trotzdem nicht gesunken.

- Das Geländer an meinem Schlafzimmerfenster ist lose und riskiert, bei erstbesten Gelegenheit auf die Strasse zu fallen! Ich hatte das bereits letzten Mai mitgeteilt.

- Die Dachrinne ist auf Höhe meines Wohnzimmerfensters durchlöchert, das jedes Mal wenn es stark regnet, gegossen wird!

Wie Sie es vorgeschlagen haben, werfe ich Ihnen diesen Brief in den Briefkasten und hoffe, dass die Ursachen endlich beseitigt werden.

Mit freundlichen Grüßen

Patrizia Meyer

Herr Albert Leber

4. Stock links

11/10/07

Sehr geehrter Hausbesitzer,

die Baufälligkeit unseres Hauses ist eine Beleidigung für seine Bewohner! Wenn ich diese scheußliche grüne Farbe im Aufzug im Treppenhaus sehe, die sich nach und nach von der Wand löst, habe ich den Eindruck, es hätte ein Erdbeben gegeben!

Das Fehlen von Licht, wegen der kaputten Glühbirnen im Flur, erinnert mich immer daran, dass ich mit meinen schlechten Augen eines Tages blind werden könnte. Und die überquellenden Mülltonnen, da wir eine mehr bräuchten, werden uns die schrecklichen und ekelhaften Viecher anziehen, die Mäuse nun mal sind.

Ohne freundlichen Gruß

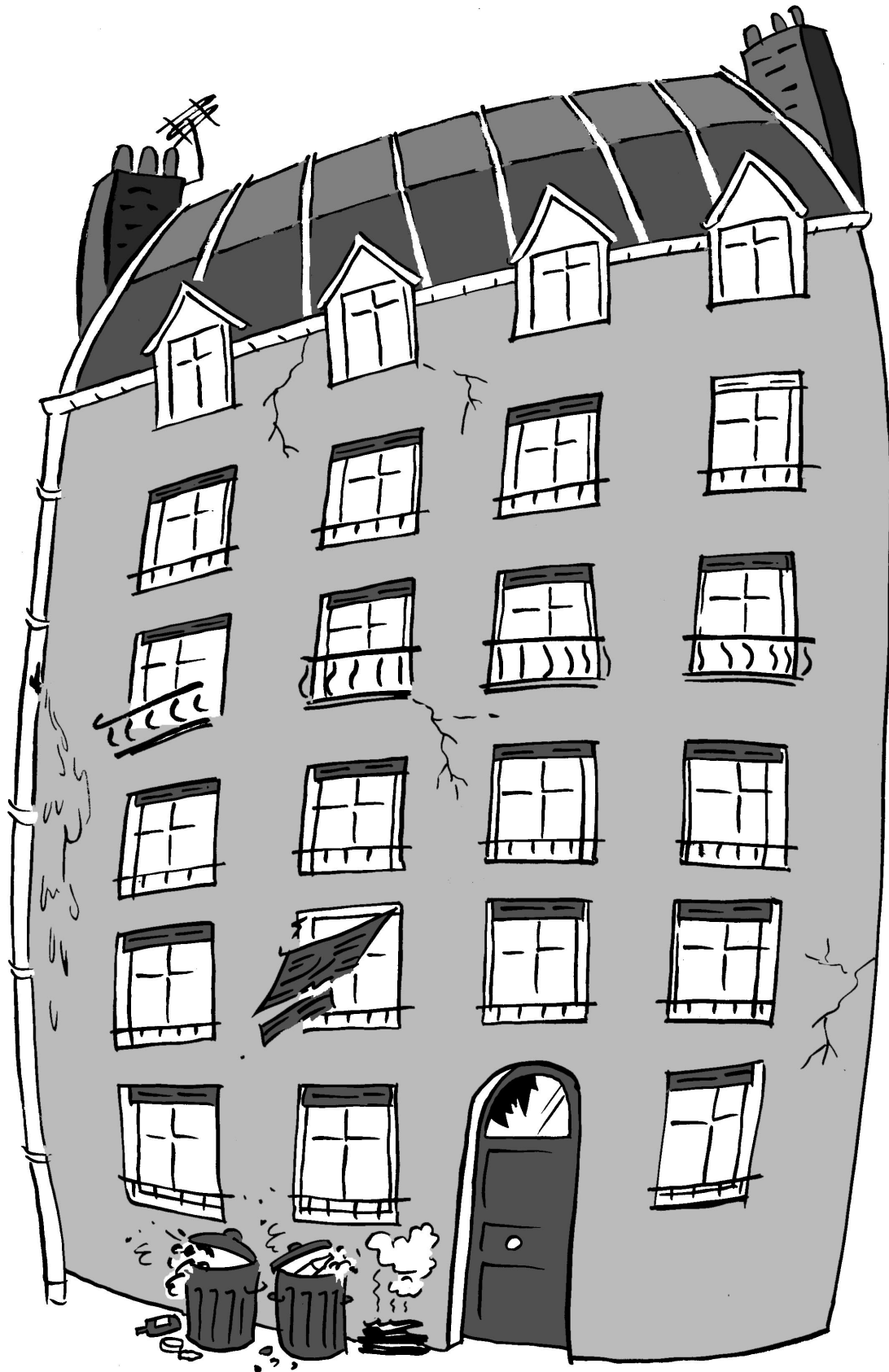
Albert Leber

Lieber Tom,

schnell diese Email, um auf deine Frage zu antworten. Ich bin empört über die Mieterhöhung für ein derart baufälliges Gebäude und Wohnungen ohne Komfort. Bei mir und auch bei anderen sind die Fenster so alt, dass die des Wohnzimmers nicht mehr schließen und ein eisiger Wind meine gesamte Wohnung abkühlt. Die Küchentür ist verzogen und schließt nicht mehr. Mein Warmwasserboiler macht seltsame Geräusche. Laut meines Klempners müsste er ausgewechselt werden. Da also die Miete in zwei Jahren um 15% gestiegen ist, erhebe ich Einspruch und füge dir die letzten beiden Lohnzettel an, um zu beweisen, dass mein Lohn sich in den letzten beiden Jahren nicht derart erhöht hat!

Vielen Dank für dein Eingreifen. Du bist sicher ein sehr guter Vermittler.

Anna Duval, aus dem 5. Stock



Manon Royer (Erdgeschoss rechts).

FORTSETZUNG AUF DER NÄCHSTEN SEITE.

Lohnzettel							
Euro Commerce G.o.E.				Ausstellungsdatum: 26.09.2005			
Albert Einstein Str. 16				Monat der Ausübung : Sept.05			
D-33041 PADERBORN							
STEUER NR.: 1998 6186 118 24							
				Name und Vorname : DUVAL Anna Weinstr.12 D-33041 PADERBORN			
				Steuer Nr. : 1983 10 07 083			
				Bank : BFL			
				Konto Nr. : 2338 1002 267 129			
Monat	Std. / Monat	Stundenlohn	Bruttolohn	KV	RV	steuerpflichtig	Nettolohn
Sept.05	160	10.00 €	1'600.00 €	42.40 €	128.00 €	1'429.60 €	1 429.60 €

Lohnzettel							
Euro Commerce G.o.E.				Ausstellungsdatum: 27.09.2005			
Albert Einstein Str. 16				Monat der Ausübung : Sept.05			
D-33041 PADERBORN							
STEUER NR.: 1998 6186 118 24							
				Name und Vorname : DUVAL Anna Weinstr.12 D-33041 PADERBORN			
				Steuer Nr. : 1983 10 07 083			
				Bank : BFL			
				Konto Nr. : 2338 1002 267 129			
Monat	Std. / Monat	Stundenlohn	Bruttolohn	KV	RV	steuerpflichtig	Nettolohn
sept.07	160	10.40 €	1'664.00 €	44.10 €	133.12 €	1'486.78 €	1 486.78 €

900 Übungen zur Kommunikation im Beruf	AUSGANGSEVALUATION Seite 5	Kompetenz C Niveau 3
	Lösung	

1. TEIL

Während Sie die Nachrichten der Bewohner lesen fällt Ihnen auf, dass 2 von Ihnen nicht auf Ihre Frage geantwortet haben, die da lautete: „Machen Sie eine Liste der Arbeiten und Reparaturen, die der Besitzer durchführen soll.“
Schreiben Sie die beiden Namen auf:

- **Kevin Denver**
- **Leonie Burger**

2. TEIL

Sie bemerken auch bei der Durchsicht, dass sich ein Bewohner über Mißstände beschwert, diese aber lediglich andeutet. Notieren Sie den Namen dieses Bewohners.

- **Albert Leber**

3. TEIL

Um einen genauen und gut belegten Bericht anzufertigen, der den Hausbesitzer überzeugt, ordnen Sie die Nachrichten nach ihrer Objektivität. Machen Sie auf der Grundlage des Inhalts der Nachrichten, dem angewandten Tonfall und den Forderungen, eine Liste der mehr oder weniger ernst zu nehmenden Bewohner. Präzisieren Sie für die Spalten in der Mitte und rechts in einem Satz warum.

Die Zuordnung zu den verschiedenen Spalten kann je nach Feinheit und Art der Auswahlkriterien variieren. Zum Beispiel könnte man erwägen, dass Frau Leonie Burger einen Uringeruch wahrnimmt, obwohl es sich eigentlich um einen Modergeruch handelt, der durch die Feuchtigkeit oder das Einsickern von Wasser verursacht wird. Demnach könnte man sie zu den weniger ernst zu nehmenden Bewohnern zuordnen. Herr Albert Leber wiederum könnte genauso unter den ernst zu nehmenden Bewohnern erscheinen, obwohl er für sich eine sehr finstere Zukunft voraussagt...

Ernst zu nehmende Bewohner	Relativ ernst zu nehmende Bewohner	Nicht ernst zu nehmende Bewohner
Corinna Lachner Patrick Leber Patrizia Meyer Anna Duval	Albert Leber (Er übertreibt alles und spricht vor allem über sich). Manon Royer (Sie hat eine Karikatur gezeichnet, die ebenfalls überzeichnet ist).	Kevin Denver Leonie Burer (Sie antworten nicht auf die Frage und streiten miteinander).

900 Übungen zur Kommunikation im Beruf	AUSGANGSEVALUATION Seite 6	Kompetenz C Niveau 3
	Lösung	

4. TEIL

Sie bemerken, dass einer der Bewohner nicht verstanden hat, dass Sie vorgeschlagen haben, als Vermittler zwischen den Bewohnern und dem Hausbesitzer einzuspringen. Sein Brief ist nicht an Sie gerichtet. Aus dem Kopf notieren Sie:

Den Namen des Bewohners: Albert Leber.

An wen sein Brief gerichtet ist: an den Besitzer.

5. TEIL

Sie haben verschiedene Arten von Nachrichten erhalten: herkömmliche Briefe, Notizen, Emails, Bilder. Um mehr Klarheit in Ihren Bericht zu bekommen, machen Sie eine Liste der verschiedenen Arten von Nachrichten und gegenüber den Namen der Bewohner, die sie abgeschickt haben.

Art der Nachricht	Name des Absenders
<i>herkömmliche Briefe</i>	<i>Leonie Burger Albert Leber</i>
<i>Notizen</i>	<i>Corinna Lachner Patrick Leber Kevin Denver</i>
<i>Emails (mit Computer)</i>	<i>Anna Duval</i>
<i>Zeichnung</i>	<i>Manon Royer</i>

6. TEIL

Ein Bewohner hat seiner Nachricht zwei gesonderte Dokumente angefügt. Sie überlegen, ob Sie diese persönlichen Dokumente verwenden sollen und notieren sich, um welche Art von Dokument es sich handelt, um das nicht zu vergessen:

Art der Dokumente: Lohnzettel

900 Übungen zur Kommunikation im Beruf	AUSGANGSEVALUATION Seite 7	Kompetenz C Niveau 3
	Lösung	

7. TEIL

Sie entschließen sich letztendlich dazu, die besonderen Dokumente zu verwenden, um es dem Besitzer zu ermöglichen, die Erhöhung zu vergleichen. Dafür bereiten Sie ein oder zwei erklärende Sätze vor, die Sie in Ihrem zukünftigen Brief an den Besitzer verwenden können.

Wie sich an den Lohnzetteln von September 05 und September 07 ersehen lässt, war die Erhöhung bei 4%, während sich die Miete von Frau Duval um 15% erhöht hat. Es gibt also ein Missverhältnis zwischen den beiden Erhöhungen. Sie sollten ihre Erhöhung rechtfertigen, zumal Sie die nötigen Reparaturen nicht unternommen haben.

8. TEIL

Einer der Bewohner hat das Gebäude gezeichnet. Der Hausbesitzer hat Ihrer Kenntnis nach keinen Sinn für Humor. Es könnte passieren, dass er keinen Zusammenhang zwischen seinem Gebäude und der Zeichnung herstellt. Sie bereiten also eine Erklärung der Zeichnung vor, die Sie dann später für Ihren zukünftigen Brief an den Hausbesitzer verwenden können.

Die Zeichnung ist eine Karikatur, die zwar etwas übertrieben ist... aber nicht sehr! Was die Fassade angeht, tropft die Dachrinne! Sie befeuchtet die Wand ab der 3. Etage. Im 3. Stock links reißt das Geländer ab und im 2. Stock rechts riskiert das Rollo auf die Strasse zu fallen. Die Scheibe der Eingangstür ist kaputt. Draussen quellen die Mülltonnen immer über, da eine fehlt, seit sie abgebrannt ist.

FORTSETZUNG AUF DER NÄCHSTEN SEITE.

900 Übungen zur Kommunikation im Beruf	AUSGANGSEVALUATION Seite 8	Kompetenz C Niveau 3
	Lösung	

9. TEIL

Im Hinblick auf den Bericht, den Sie für den Hausbesitzer anfertigen, haben Sie einen kleinen Fragenkatalog erstellt, um sich besser zurechtzufinden und um Ihnen danach bei der Argumentation zu helfen. Das ist der Fragenkatalog. Vervollständigen Sie ihn, indem Sie auf die Fragen antworten.

1. Welche Beschwerden wurden wegen den Problemen in den Wohnungen vorgebracht?

Der Briefkasten von Frau Lachner (4. Stock rechts) wurde aufgebrochen und ihre Post ist nicht mehr geschützt.

Der Heizkörper in Frau Meyers Wohnzimmer (3. Stock links) funktioniert seit letztem Winter nicht mehr. Das Geländer ihres Zimmerfensters ist abgerissen und riskiert, auf die Strasse zu fallen (mit der Person, die sich darauf aufstützt!). Das wurde bereits letzten Mai mitgeteilt. Die löchrige Dachrinne verursacht einen Wasserstrahl auf ihr Wohnzimmerfenster, wenn es stark regnet.

Die Wohnzimmerfenster von Frau Duval (5. Stock) schließen nicht mehr. Die Küchentür ist verzogen und schließt nicht mehr. Ihr Warmwasserboiler macht seltsame Geräusche und ihr Klempner hat ihr gesagt, dass er ausgetauscht werden müsse.

Bei Herrn Patrick Leber (1.Stock links) ist die Decke zur Strasse am Aufplatzen und die Farbe löst sich ab. Die Feuchtigkeit kommt von der Dachrinne, die ein Leck hat und wegen der Wasser auf die Außenfassade läuft. Das Rollo seines Wohnzimmers ist kaputt und riskiert auf die Strasse zu fallen. Er hat bereits vor 4 Monaten die Sekretärin des Hausbesitzers angerufen, aber nichts ist seither repariert worden.

2. Welche Beschwerden wurden wegen den Problemen in den gemeinschaftlichen Bereichen aller Bewohner (Eingangshalle, Müllraum, Treppe, Fassade usw.) vorgebracht?

Drei Glühbirnen im Treppenhaus im Erdgeschoss, im 1. Stock und im 4. Stock sind kaputt.

Es fehlt eine Mülltonne, seit eine durch Feuer beschädigt wurde.

Eine Scheibe der Eingangstür des Gebäudes ist seit fast zwei Jahren kaputt.

Der Wasserschaden beim Mieter im 1. Stock hat dazu geführt, dass Wasser in die Decke der Eingangshalle eingesickert ist.

Teile des Verputzes fallen herab, wenn man vorbeigeht.

Die Regenrinne ist auf der Höhe des 3. Stockes undicht.

Die grüne Farbe löst sich von der Wand des Fahrstuhles.

3. Welche Beschwerden wurden wegen den Problemen unter den Mietern vorgebracht?

Die Beschwerden betreffen den Hund von Herrn Denver, dem unterstellt wird, auf die Türschwelle im 1. Stock zu urinieren (durch Fr. Burger, Mieterin im 1. Stock), Flöhe in ihrer Wohnung zu verbreiten und ihren Abtreter mit Hundehaaren zu versehen.

FORTSETZUNG AUF DER NÄCHSTEN SEITE.

900 Übungen zur Kommunikation im Beruf	AUSGANGSEVALUATION Seite 9	Kompetenz C Niveau 3
	Lösung	

10. TEIL

Schreiben Sie jetzt mit Hilfe der erhaltenen Nachrichten und den für den Bericht notierten Elementen einen Entwurf für einen Brief, indem Sie Ihrem Hausbesitzer die im Gebäude und den Wohnungen zu erledigenden Arbeiten und Reparaturen mitteilen. Beachten Sie die Probleme unter den Bewohnern nicht.

Es ist gefragt einen Entwurf eines Briefes zu schreiben, da es nicht das Ziel ist, einen Brief in korrekter Form zu verfassen, sondern Informationen weiterzugeben. Der Lernende kann genauso gut auf einen Serienbrief zurückgreifen mit Name, Adressat, Datum und Höflichkeitsfloskel am Ende.

Ich habe mich bereit erklärt Vermittler zu sein und die Beschwerden der Bewohner des Gebäudes in der Weinstr. 12 in Paderborn (D-33041) entgegenzunehmen und weiterzuleiten. Ich habe die geschickten Nachrichten mit den Beschwerden gesammelt und füge Sie Ihnen diesem Bericht bei.

Der Korrespondenz lässt sich entnehmen, dass folgende Arbeiten und Reparaturen so bald wie möglich und auf Ihre Veranlassung und Kosten durchgeführt werden müssen:

Im Gemeinschaftsbereich, der für alle zugänglich ist:

- *Drei Glühbirnen im Treppenhaus auswechseln (Erdgeschoss, 1. und 4. Stock).*
- *Eine Mülltonne bei den Stadtwerken bestellen, um diejenige zu ersetzen, die abgebrannt ist.*
- *Eine Scheibe der Eingangstür ersetzen (die seit fast zwei Jahren kaputt ist).*
- *Die Regenrinne reparieren, die auf der Höhe der 3. Etage ein Loch hat.*
- *Die Decke der Eingangshalle reparieren, die durch einen Wasserschaden in der ersten Etage beschädigt ist, der das Eindringen von Wasser verursachte (Teile des Verputzes fallen herab).*
- *Die Wände im Fahrstuhl neu streichen, da sich die Farbe löst.*

In den einzelnen Wohnungen:

- *Den Briefkasten von Frau Lachner reparieren (4. Stock rechts).*
- *Den Heizkörper im Wohnzimmer von Frau Meyer (3. Stock links) reparieren oder austauschen, das Geländer ihres Zimmerfensters, das sich gelöst hat und auf die Strasse zu fallen droht und dabei einen schlimmen Unfall provozieren könnte, reparieren (bereits letzten Mai gemeldet).*
- *Die Decke von Herrn Leber (1. Stock links) reparieren, die durch das Leck der Regenrinne beschädigt ist (bereits vor 4 Monaten gemeldet).*
- *Die Wohnzimmerfenster von Frau Duval (5. Stock) reparieren, die nicht mehr schließen, sowie die Küchentür die verzogen ist und nicht mehr schließt. Der Warmwasserboiler sollte auch ausgetauscht werden.*

Die Bewohner beschweren sich auch, dass die Miete in zwei Jahren um 15% gestiegen ist, obwohl die Löhne nur um 4% gestiegen sind, was die Lohnzettel von Frau Duval beweisen, die diesem Bericht beigelegt sind.

FORTSETZUNG AUF DER NÄCHSTEN SEITE.

900 Übungen zur Kommunikation im Beruf	AUSGANGSEVALUATION Seite 10	Kompetenz C Niveau 3
	Lösung	

11. TEIL

Sie haben Ihren Brief mit allen Dokumenten zum Beweis an den Hausbesitzer geschickt. Sie haben ihn am 14. Oktober als Einschreiben mit Rückschein geschickt, damit der Besitzer nicht sagen kann, er habe ihn nicht erhalten. Der Rückschein ist Ihnen bereits zugesandt worden, was bedeutet, dass der Besitzer Ihr Schreiben persönlich entgegengenommen hat.

Nach einem Monat haben Sie keine Antwort erhalten... Sie haben dem Besitzer erneut den Bericht geschickt (als Einschreiben mit Rückschein), nicht ohne ihn vorher zu fotokopieren.

Wieder ist ein Monat ohne Nachricht verstrichen. Sie kontaktieren also über Telefon eine Freundin Ihrer Tante. Sie ist Anwältin und gibt Ihnen einen Tipp. Sie sagt Ihnen, sie sollen ihr zuerst einmal eine kurze Zusammenfassung der Situation schicken.

Sie schreiben also eine Zusammenfassung der Situation, die nicht länger als eine halbe Seite sein sollte.

Ich habe mich als Vermittler zwischen den Bewohnern und dem Besitzer unseres Gebäudes in der Weinstr. 12 in Paderborn angeboten. Ich habe schriftlich ihre Beschwerden, sowohl für den Gemeinschaftsbereich als auch für die Wohnungen, erhalten.

Ich habe nach dem, was mir die Bewohner geschrieben haben, dem Besitzer einen Brief geschrieben, in dem ich sehr genau die durchzuführenden Arbeiten und Reparaturen aufgeführt habe. Ich habe dem Bericht ihre Briefe beigelegt. Ich habe den Bericht am 14. Oktober 07 mit Einschreiben und Rückschein an den Besitzer geschickt. Der Rückschein ist mir zugegangen, was beweist, dass der Besitzer mein Schreiben erhalten hat.

Da ich nach einem Monat keine Antwort von ihm erhalten habe, habe ich denselben Bericht (den ich kopiert habe) noch einmal geschickt, wieder mit Einschreiben und Rückschein und dem Datum 19. November 07.

Heute ist der 4. Januar 08 und ich habe immer noch keine Antwort, obwohl der Rückschein meiner zweiten Sendung an mich eingegangen ist, wie beim ersten Mal. Was müssen wir tun, damit wir in diesem Fall Recht bekommen?

ENDE DER AUSGANGSEVALUATION.
