

<b>900 Übungen zur Kommunikation im Beruf</b>	<b>AUSGANGSEVALUATION</b> Seite 1	<b>Kompetenz E Niveau 3</b>
	<b>Lösung</b>	

1. TEIL

Adrian, der beste Freund Ihres ältesten Bruder, arbeitet in einer Fernsehwerkstatt. Sie suchen nach einem Praktikum als Büroangestellter und Adrian stellt Sie dem Leiter, Herr Berger vor, der einverstanden damit ist, Sie für zwei Monate in seine Firma aufzunehmen. Das trifft sich gut, denn seine Chefsekretärin ist im Mutterschaftsurlaub.

Herr Berger ist ein eher sympathischer Chef, wenn man seinen Angestellten zuhört.

Sie sind seit 2 Wochen im Praktikum, als der Leiter seine festen Mitarbeiter zusammenruft. Sie sind auch dabei, um sich Notizen zu machen, ein Protokoll des Treffens zu machen und vielleicht Ihre Meinung dazu abzugeben.

Das Treffen beginnt. Nachdem der Leiter seinen Mitarbeitern für ihre Anwesenheit gedankt hat, erklärt Herr Berger:

*„Mit Beginn des Sommers hat das Personal darum gebeten, die Arbeitszeiten zu ändern. Sie würden gerne früher am Morgen beginnen, um über einen längeren Abend zu verfügen. Um 6 Uhr anstatt um 8. Ich habe sie zusammengerufen, um ihre Meinung dazu zu hören, damit ich die bestmögliche Entscheidung fällen kann.“*

**Hr. Leber, Industriemeister:** *Die Arbeitszeit nach den Jahreszeiten zu ändern, was für eine tolle Idee... warum nicht jeden Tag, je nach Wetter, wenn wir schon dabei sind?*

**Fr. Dunker, Ausbilderin:** *Mir erscheint das eher gut.*

**Fr. Lachner, Buchhalterin:** *Mir erscheint all das eher gefährlich...*

**Hr. Troger, Fabrikationsleiter:** *Das erscheint mir sehr interessant, ich glaube man sollte die Gelegenheit beim Schopf packen.*

**Hr. Leonardo, Personalchef:** *Wenn es sein muss, dann machen wir das. Aber das wird uns das Leben schwerer machen.*

**Hr. Larbi, Verantwortlicher für die Lieferungen:** *Ich bin ein absoluter Anhänger davon, die Zeiten im Sinne des Antrags zu ändern.*

FORTSETZUNG AUF DER NÄCHSTEN SEITE.

<b>900 Übungen zur Kommunikation im Beruf</b>	<b>AUSGANGSEVALUATION</b> Seite 2	<b>Kompetenz E</b> <b>Niveau 3</b>
	<b>Lösung</b>	

Der Leiter stellt fest, dass drei dafür und drei dagegen sind. Also bittet er darum, dass jeder seine Meinung erläutert.

**Hr. Leber, Industriemeister:** *Für diese Leute ist alles Recht, um nicht arbeiten zu müssen. Ich finde, dass es gesund ist zu arbeiten und seine gesamte Aufmerksamkeit darauf zu legen. Man kann nicht zwei Tage an einem Tag machen.*

**Fr. Dunker, Ausbilderin:** *Aber die Frauen, die draußen arbeiten, machen immer zwei Tage an einem! Aber es stimmt, dass es im Moment sehr schön ist, wir würden auch davon profitieren.*

**Fr. Lachner, Buchhalterin:** *Ich bin nicht der Meinung, man müsse das Personal zufrieden stellen. Heute fragen sie das, morgen etwas anderes, das hört nie auf. Und wenn man sie daran gewöhnt, sie zufrieden zu stellen, weiß Gott, um was sie uns das nächste Mal bitten.*

**Hr. Troger, Fabrikationsleiter:** *Es ist so ein schönes Wetter, dass wir Probleme mit der extremen Hitze in den Werkhallen haben! Trotz voll aufgedrehter Lüftung erreichen wir zwischen drei und fünf Uhr nachmittags fast 35°C. Die Arbeiter sind müde, die Arbeit ist mühsam. Ich denke, man sollte die Gelegenheit beim Schopf packen.*

**Hr. Leonardo, Personalchef:** *Es ist etwas kompliziert. Wenn man den Arbeitstag um zwei Stunden nach vorne verschiebt, muss man auch die Mittagspause nach vorne verschieben, sonst käme man wegen zwanzig Minuten zurück an die Arbeit. Oder man muss die Mittagspause komplett streichen, aber ich überlasse es ihnen, das dem Personal der Kantine zu erklären. Außerdem mag das gut gehen für die Arbeiter, die mit dem Auto kommen, aber die, die mit dem Zug kommen, da weiß ich nicht, ob das möglich ist... das muss man sehen! Und ist jeder bereit um 5 Uhr morgens aufzustehen oder vielleicht noch früher, bei denen, die weit weg wohnen?*

**Hr. Larbi, Verantwortlicher für die Lieferungen:** *Es wäre eine tolle Sache, weil wir dadurch unsere Lieferwagen vor den Staus am Abend losschicken könnten. Unsere Kunden würden früher beliefert, was sie schon seit langem fordern.*

Der Leiter dankt seinen Mitarbeitern und sagt, dass er darüber nachdenken werde. Er bittet Sie darum, die Notizen ins Reine zu schreiben, die abgegebenen Argumente zu ordnen und in sein Büro zu kommen. Nachdem Sie die Wortmeldung jedes Mitarbeiters auf dem Computer getippt haben, erstellen Sie eine Tabelle, um die abgegebenen Argumente zu ordnen.

**FORTSETZUNG AUF DER NÄCHSTEN SEITE.**

<b>900 Übungen zur Kommunikation im Beruf</b>	<b>AUSGANGSEVALUATION</b> Seite 3	<b>Kompetenz E Niveau 3</b>
	<b>Lösung</b>	

Das ist die Tabelle, die Sie erstellt haben. Vervollständigen Sie sie jetzt.

Art der Antwort	Name der Wortmeldung
Antworten mit Begründungen, die sich auf die Firma Berger beziehen.	<i>Hr. Troger, Fabrikationsleiter Hr. Leonardo, Personalchef Hr. Larbi, Verantwortlicher für die Lieferungen</i>
Unpräzise und grundsätzliche Antworten	<i>Hr. Leber, Industriemeister Fr. Lachner, Buchhalterin</i>
Antworten wegen persönlichen Annehmlichkeiten	<i>Fr. Dunker, Ausbilderin</i>

2. TEIL

Sie sind gerade fertig, als Adrian in Ihr Büro kommt. Er sagt Ihnen:

*„Ich war es, der die Idee hatte, die Arbeitszeiten zu ändern! Also, was haben sie gesagt? Vor allem der Personalchef. Er hat am meisten Einfluss auf die Entscheidungen des Chefs! Ist er dafür?“*

Antworten Sie Adrian, indem Sie die Gedanken des Personalchefs neu formulieren.

*Der Personalchef findet die Änderungen etwas schwer zu realisieren. Zum Beispiel gibt es ein Problem mit der Mittagspause. Sie muss um zwei Stunden nach vorne verschoben werden. Die Mittagspause völlig zu streichen, ist nicht unbedingt denkbar. Was würde aus dem Personal der Kantine? Es gibt auch ein Problem mit den Leuten, die mit dem Zug zur Arbeit kommen. Erlaubt der Fahrplan ihnen zwei Stunden früher zur Arbeit zu kommen? Er fragt sich auch, ob alle einverstanden damit sind, so extrem früh aufzustehen, vor allem die, die ziemlich weit weg wohnen...*

FORTSETZUNG AUF DER NÄCHSTEN SEITE.

<b>900 Übungen zur Kommunikation im Beruf</b>	<b>AUSGANGSEVALUATION</b> Seite 4	<b>Kompetenz E Niveau 3</b>
	<b>Lösung</b>	

3. TEIL

Adrian ist über die Reaktion von Hr. Leonardo, dem Personalchef, nicht begeistert. Er ruft aus:

*„Schwierig! Schwierig! Aber nein, nichts ist schwierig! Es ist sogar sehr einfach!“*

Sie finden, dass es nicht so einfach ist. Erklären Sie Adrian, in wie fern die Argumente von Hr. Leonardo Ihnen eher realistisch erscheinen.

*Es ist trotzdem nicht so einfach, Adrian...*

*Es gibt das Problem mit der Verschiebung der Mittagspause. Man kann nicht das Personal der Kantine entlassen, indem man die Mittagspause streicht. Zumal man ohne Zweifel am Ende des Sommers wieder auf die gewohnten Arbeitszeiten zurückkommen würde. Wenn die Leute wie jetzt zwischen halb eins und halb zwei essen, nehmen sie die Arbeit nur für eine Stunde wieder auf, was ziemlich unausgewogen ist und der Produktion in manchen Bereichen schaden könnte... das müsste man sehen. Sie müssten also um 10.30 Uhr anstatt um 12.30 essen, 2 Stunden nach vorne verschoben. Wären alle damit einverstanden, so früh Mittag zu essen? Wäre das Personal der Kantine damit einverstanden, die Zeiten so nach vorne zu verschieben?*

*Außerdem ist da die Frage der Verkehrsmittel für die, die mit dem Zug kommen. Es müsste einen Zug geben, der zwischen 5.30 Uhr und 5.45 Uhr am Bahnhof in Trier ankommt, um den Leuten genug Zeit zu lassen, zu Fuß herzukommen.*

*Würde, zu guter Letzt, der Vorschlag auf einhellige Zustimmung stoßen, da die Leute sehr, sehr früh aufstehen müssen, vor allem die, die etwas weiter weg wohnen oder die von den Abfahrtszeiten des Zuges abhängen...*

<b>900 Übungen zur Kommunikation im Beruf</b>	<b>AUSGANGSEVALUATION</b> Seite 5	<b>Kompetenz E Niveau 3</b>
	<b>Lösung</b>	

4. TEIL

In den zwei Wochen, die Sie das Praktikum in der Firma machen, beginnen Sie so langsam das Personal und seine Gewohnheiten kennen zu lernen. Es herrscht eine ziemlich gute Atmosphäre und in der Tat schätzen die Arbeiter ihren Chef. Sie finden, dass Herr Leber, der Industriemeister, keine objektive Sicht der Dinge hat und seine Argumente nicht überzeugend sind. Adrian ist nicht überrascht. Er fragt nach Details.

Kritisieren Sie die von Hr. Leber ausgedrückten Gedanken.

*Der Text wird nur als Anhaltspunkt gegeben.*

**(Wiederholung, was Hr. Leber, Industriemeister, sagt:** *Die Arbeitszeit nach den Jahreszeiten zu ändern, was für eine tolle Idee... warum nicht jeden Tag, je nach Wetter, wenn wir schon dabei sind?*

*Für diese Leute ist alles Recht, um nicht arbeiten zu müssen. Ich finde, dass es gesund ist zu arbeiten und seine gesamte Aufmerksamkeit darauf zu legen. Man kann nicht zwei Tage an einem Tag machen.*

**Hr. Leber ist gleich zu Anfang ironisch, wenn er sich über die Arbeiter lustig macht, die seiner Meinung nach dazu in der Lage wären, jeden Tag um eine Veränderung der Arbeitszeiten zu bitten, je nachdem was für ein Wetter gerade wäre. In der Äußerung des Industriemeisters schwingt eine gewisse Missachtung mit. „Für diese Leute“ ist eine verächtliche Formulierung, die die Arbeiter alle über einen Kamm schert, als ob alle gleich wären, die dieselbe Tätigkeit ausüben. Er unterstellt, dass die Arbeiter als solche sofort bereit sind, ihre Arbeit schlecht auszuüben, um sich ihrer zu entledigen, ohne dass er zu dieser Aussage irgendeine Begründung liefert. Die Tatsache, die Arbeit um 2 Stunden nach vorne zu verschieben, verändert auf keine Weise die Aufmerksamkeit, die man seiner Arbeit gibt. Man sieht keinen direkten Bezug zwischen beidem. Was bedeutet außerdem „zwei Tage an einem Tag machen“ in den Augen von Hr. Leber? Er präzisiert das nicht. Meinte er damit Schwarzarbeit, indem es den Leuten möglich ist, sich nach der Arbeit in der Fabrik einer anderen Tätigkeit zu widmen? Glaubt er, dass die Leute müde wären, wenn sie zu gleicher Zeit ins Bett gehen, aber viel früher aufstehen? Das ist nicht klar. Die Aussage von Hr. Leber ist ohne Argumente. Er begründet sie also nicht. Man kann ihr also nicht viel Gewicht geben.**

FORTSETZUNG AUF DER NÄCHSTEN SEITE.

<b>900 Übungen zur Kommunikation im Beruf</b>	<b>AUSGANGSEVALUATION</b> Seite 6	<b>Kompetenz E Niveau 3</b>
	<b>Lösung</b>	

5. TEIL
---------

Sie entschließen sich, Adrian zu helfen, die Arbeitszeitänderung zu bekommen. Dafür befragen Sie das Personal zu möglichen Lösungen für die Beseitigung des Problems. Das sind die nützlichen Antworten, die Sie erhalten haben.

**Hr. Lopez:** *Ich habe mich informiert: Es gibt einen Zug der am Bahnhof von Trier um 5.45 Uhr ankommt. Wir brauchen zu Fuß 10 Minuten, um in die Fabrik zu kommen. Das ist perfekt, um um 6 Uhr zu beginnen.*

**Fr. Lachmann:** *Wegen der Kantine, könnten wir die Zeiten verschieben und zwischen 10.30 Uhr und 11.30 Uhr essen. Wir würden die Arbeit ab 11.30 Uhr bis 14 Uhr wieder aufnehmen.*

**Fr. Dachs:** *Ich kümmere mich um die Kantine und denke, dass es machbar ist. Ich habe meine Kollegen in der Küche und im Service gefragt. Sie wären sehr froh, die Fabrik früher verlassen zu können, vor allem, weil es in der Küche mit all den Öfen noch heißer wird als in den Fabrikhallen! Sie sind einverstanden, 2 Stunden früher aufzustehen. Im Sommer ist das trotzdem viel einfacher als im Winter, wenn bis 8 Uhr Nacht ist...*

**Fr. Gärtner:** *Ich habe ein Problem mit meinem Kleinsten. Ich bringe ihn vor der Arbeit um 7.20 Uhr in den Kindergarten. Der Große wird von meinem Mann um 8 Uhr zur Schule gebracht. Der Kindergarten öffnet erst um 7 Uhr.*

**Hr. Lopez:** *Du kannst deinen Mann bitten den Kleinen und den Großen zusammen in den Kindergarten und die Schule zu bringen, oder?*

**Fr. Gärtner:** *Ja, das muss man sehen...*

<b>900 Übungen zur Kommunikation im Beruf</b>	<b>AUSGANGSEVALUATION</b> Seite 7	<b>Kompetenz E</b> <b>Niveau 3</b>
	<b>Lösung</b>	

Danach werden Sie Ihren Bericht schreiben. Aber um ihn gut vorzubereiten, erstellen Sie zuvor eine Liste aller Argumente für eine Änderung der Arbeitszeit, in der Sie die Probleme, die sich stellen oder die fortbestehen, genau benennen. Schlagen Sie Lösungen der Probleme vor, damit Sie die Gegner überzeugen.

*Der Text ist nur als Anhaltspunkt für eine Lösung gedacht.*

Zu lösende Probleme	Lösungsvorschläge
<p><i>Die Beförderung mit dem Zug. Erlaubt der Fahrplan um 6 Uhr zur Arbeit zu kommen?</i></p> <p><i>Die Kantine. Um wie viel Uhr muss man essen? Ist das Personal der Kantine damit einverstanden, die Zeiten zu verschieben?</i></p> <p><i>Problem der Kinder, die in die Schule oder in den Kindergarten gebracht werden müssen.</i></p> <p><i>Ist jeder damit einverstanden früh aufzustehen?</i></p>	<p><i>Ein Zug kommt um 5.45 Uhr im Bahnhof von Trier an und erlaubt die Fabrik um 6 Uhr zu erreichen.</i></p> <p><i>Man kann erwägen zwischen 10.30 Uhr und 11.30 Uhr Mittag zu essen. Einerseits werden die Leute, wenn sie früh gefrühstückt haben nach 4 Stunden Arbeit Hunger haben, andererseits bleiben, wenn man um 11.30 Uhr wieder zu arbeiten beginnt, noch 2½ Stunden Arbeit, was nicht zu unausgewogen ist. Dann hat eine Befragung des Kantinenpersonals ergeben, dass alle bereit sind, das Mittagessen um 2 Stunden nach vorne zu verschieben, zumal die Hitze der Herde am frühen Morgen leichter zu ertragen sein wird, als dann, wenn die Küche bereits warm ist.</i></p> <p><i>Das Problem kann in der Tat noch bestehen, auch wenn einige Leute des Personals sich mit ihren Ehepartnern absprechen können, damit sie die Kinder an ihrer Stelle wegbringen.</i></p> <p><i>Die Frage kann zur Abstimmung gestellt werden, aber es muss bedacht werden, dass in den Fabrikhallen im Moment das Problem der extremen Hitze besteht. Selbst mit voll aufgedrehter Lüftung werden zwischen drei und fünf Uhr nachmittags fast 35°C erreicht. Die Leute sind es leid, bei diesen Bedingungen zu arbeiten. Außerdem wären die Zulieferer froh, wenn sie sich nicht zu den Stosszeiten in den Stau stellen müssten. Man würde Zeit gewinnen und es wäre am Steuer unserer Lieferwagen weniger erschöpfend und nervenaufreibend.</i></p>

FORTSETZUNG AUF DER NÄCHSTEN SEITE.

<b>900 Übungen zur Kommunikation im Beruf</b>	<b>AUSGANGSEVALUATION</b> Seite 8	<b>Kompetenz E Niveau 3</b>
	<b>Lösung</b>	

6. TEIL

Adrian möchte wirklich, dass Ihre Argumentation den Chef überzeugt. Er stellt Ihnen Fragen, um ganz sicher zu sein. Antworten Sie ihm.

*„Hast du Argumente geliefert, die auf die Arbeitsbedingungen in unserer Fabrik eingehen? Welche?“*

*Der Text wird lediglich als Anhaltspunkt für eine Lösung gegeben.*

*Ja, ich habe über die Temperatur von 35°C in den Fabrikhallen geredet, die die Arbeiter zwischen drei und fünf Uhr nachmittags erschöpft.*

*Ich habe eine Lösung für den Zug, die den Leuten ermöglicht nicht zu spät zu kommen, wenn sie den Arbeitsbeginn um 2 Stunden nach vorne verschieben wollen.*

*Ich habe gesehen, dass es möglich wäre das Mittagessen um 2 Stunden nach vorne zu verschieben, damit die Arbeiter nach der Pause noch eine gewisse Zeit arbeiten können.*

*Ich habe die Bemerkung des Verantwortlichen für die Lieferungen über die Staus auf den Strassen erwähnt. Die Verschiebung der Arbeitszeit würde hier nichts beeinträchtigen, im Gegenteil.*



<b>900 Übungen zur Kommunikation im Beruf</b>	<b>AUSGANGSEVALUATION</b> Seite 9	<b>Kompetenz E Niveau 3</b>
	<b>Lösung</b>	

7. TEIL

Sie bereiten immer noch Ihren Bericht für den Chef vor, indem Sie ihm auch Ihre Meinung abgeben. Machen Sie die Gliederung für den Bericht.

*Die Gliederung wird lediglich als Anhaltspunkt gegeben.  
Andere Gliederungen sind möglich*

Bitte des Personals und Begründung

Meinung der Mitarbeiter

Begründung der verschiedenen Meinungen

Zu lösende Probleme

Befragung des Personals und mögliche Lösungen

Sollte man dem Personal Recht geben? Meine Meinung