

Kommunikation im Betrieb

Sprache am Arbeitsplatz

Ungefähr 70.000 Stunden unseres Lebens verbringen wir am Arbeitsplatz. Das ist viel mehr Zeit als mit der Familie und mit Freunden. Am Arbeitsplatz haben wir wichtige soziale Kontakte.

Wir sprechen aber mit Kollegen anders als mit Vorgesetzten, mit Mitarbeitern anders als mit Kunden – für jeden haben wir eine andere „Sprache“.



Frau Müller, Meier ist krank. Kilic übernimmt heute seine Tour.

Das Päckchen kommt morgen noch an. Vielen Dank! Noch einen schönen Tag!



von oben herab

höflich

kollegial

ungeduldig

ruhig



Mehmet, Sie sollen die Tour von Herbert Meier übernehmen.

freundschaftlich

freundlich



Würden Sie bitte hier noch unterschreiben?

neutral

ärgerlich



emotional

Mehmet, ärger dich nicht. Ist doch halb so schlimm.

distanziert

umgangssprachlich

...



Ey, mach schon, ich muss los!

1 Überlegen Sie: Wie spricht wer mit wem? Die Adjektive helfen. Suchen Sie noch weitere im Wörterbuch.

Kollege – Chef – Kunde

Mit Kolleginnen und Kollegen spricht man normalerweise direkt, einfach, vielleicht auch umgangssprachlich. Man nennt das „informell“. Die Sprache gegenüber einem Vorgesetzten oder Kunden ist dagegen höflich und distanziert. Man benutzt in der Regel kompliziertere grammatische Strukturen. Das nennt man „formell“.

Hier zwei Beispiele:

Kollege und Kollegin: informell



- Große Inspektion und TÜV.
- In 'ner halben Stunde, ich mach noch den Mazda.
- O.k., er steht draußen.
- Alles klar.

Mechaniker und Kundin: formell



- Wann kann ich meinen Wagen wieder abholen?
- Ich habe hier noch einen Mazda, der muss heute noch fertig werden. Ich denke, morgen Vormittag können Sie Ihren Wagen holen.
- Könnten Sie mich anrufen, wenn er fertig ist?
- Selbstverständlich. Bitte hinterlassen Sie im Büro noch Ihre Telefonnummer.

	formell	informell
1. Klappt's?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Einen schönen guten Morgen, die Damen!	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Wunderbar. Machen Sie noch drei weitere Exemplare.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Muss los.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Du, gib mir mal kurz das Teil da.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Noch eine Frage: Sollen wir noch zusätzliche Materialien bestellen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Kommst du mit zum Mittagessen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Hast du eine Ahnung, was dahinten los ist?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Hallo, Herr Kunzmann.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Könnten Sie das bitte verschicken?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Sagen Sie Herrn Meier, er soll sich sofort bei mir melden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Echt gut!	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Bitte denken Sie daran, die Unterlagen mitzubringen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Könnten Sie bitte mal zur Werkstatt kommen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. So ein Mist!	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- A**
- Ich geh.
 - Bleib doch noch.
 - Muss los.
 - Wieso?
 - Der Chef! Du kennst ihn doch.
 - Na dann.

- B**
- Könnten Sie in mein Büro kommen?
 - Ich müsste noch etwas fertig machen ...
 - Ich meine sofort!
 - Selbstverständlich.

- C**
- Darf ich Ihnen etwas zu trinken anbieten?
 - Ich nehme gerne einen Kaffee, vielen Dank.
 - Ich freue mich sehr, dass Sie sich die Zeit genommen haben.
 - Das ist doch selbstverständlich. Womit kann ich dienen?
 - Ich möchte Sie um Ihre Mitarbeit bei unserem neuen Projekt bitten.
 - Das hört sich sehr interessant an.

- 1** Lesen Sie die Texte oben und die Aussagen 1–15. Zu welcher Sprachebene (informell/formell) gehören die Aussagen 1–15?
- 2** Überlegen Sie: Zwischen wem finden die Gespräche A, B und C statt? Woran erkennen Sie das?

- 3** Haben Sie schon jemanden falsch angesprochen? Erzählen Sie im Kurs davon.
- 4** Trainieren Sie Dialoge in unterschiedlichen Rollen.

Projekt: Hören Sie bei Gesprächen zu. Sammeln Sie Beispiele von Sprache in unterschiedlichen Hierarchiestufen.

Miteinander sprechen im Team



Nachfragen

- Entschuldigung. Habe ich das richtig verstanden?
- Meinen Sie wirklich, dass ...
- Ich wiederhole das noch einmal, damit keine Unklarheiten bleiben.
- Ich sage das noch einmal in meinen Worten.

Zum Ende kommen / zusammenfassen

- So weit, so gut.
- So viel für heute.
- Das war alles.
- Ich fasse noch einmal zusammen.
- Wir sind uns also einig, dass ...

Jemand hört nicht zu

- Ich möchte mal nachfragen: Interessiert Sie, was ich sage?
- Entschuldigen Sie. Hören Sie zu?

Sprecherwechsel

- Der Sprecher signalisiert ohne Worte, dass er fertig ist. Er macht eine kleine Pause. Oder er sagt:
- Was sagen Sie dazu?
 - Ich hätte dazu gerne Ihre Meinung gehört.
 - Wie sollen wir mit diesem Problem umgehen?

Einen neuen Punkt ansprechen

- Was ich noch sagen wollte: ...
- Da gibt es noch eine Sache: ...
- Ich möchte noch etwas anderes ansprechen.

Auf Unterbrechungen reagieren

- Darf ich bitte ausreden?
- Ich bin noch nicht fertig.
- Bitte unterbrechen Sie mich nicht.
- Sie können gerne nachher noch etwas sagen.

1 Kennen Sie Teamarbeit im Beruf oder im Alltag? Erzählen Sie im Kurs.

2 Beantworten Sie die Fragen in den Sprechblasen. In den Kästen finden Sie Hilfe.

3 Üben Sie im Kurs das Wiederholen: Sprechen Sie mit Ihrem Nachbarn. Bei einem Glockenton muss der Zuhörer den letzten Satz des Sprechers wiederholen. Wechseln Sie mehrmals die Rollen.

Kommunikation am Telefon

Telefonieren gehört zur Kommunikation in jedem Betrieb. Telefongespräche laufen oft nach Mustern ab.

A Anrufen: jemanden begrüßen und sich vorstellen

Guten Tag. Mein Name ist

.....

.....

.....

B Jemanden zurückrufen

Sie wollten, dass ich zurückrufe.
Sie haben eine Nachricht auf meinem Anrufbeantworter hinterlassen.

Ich habe gestern ein Schreiben von Ihnen bekommen. Sie haben um einen Anruf gebeten.

C Den Grund des Anrufs nennen

Ich rufe an auf Ihre Anzeige

.....

.....

.....

D Sich verbinden lassen

Bitte geben Sie mir die Personalabteilung.

Bitte verbinden Sie mich mit ...

Ich weiß nicht, wer für mich zuständig ist. Könnten Sie mich bitte verbinden?

Ich möchte mit Frau Kraushaar sprechen.

E Einen Anruf entgegennehmen

Blumen Rudolf, Hamidi, guten Tag! Was kann ich für Sie tun?

.....

.....

.....

F Für eine andere Person antworten

... ist leider gerade nicht am Platz. Kann ich etwas ausrichten?

... ist heute nicht im Haus. Soll sie zurückrufen? Dann geben Sie mir doch bitte Ihre Telefonnummer.

Wir haben gerade Mittagspause. Bitte rufen Sie später noch mal an.

G Unterbrechen, nachfragen

Entschuldigung, das habe ich nicht richtig verstanden.

.....

.....

.....

H Um Rückruf bitten

Mein Name ist ... Frau Weber möchte mich bitte unter der Nummer ..., ich wiederhole ..., zurückrufen. Vielen Dank.

Herr Meier möchte mich bitte heute noch zurückrufen. Es ist dringend!

I Eine Nachricht hinterlassen

Bitte richten Sie ... aus, dass ich angerufen habe.

.....

.....

.....

J Auf einen Abrufbeantworter (AB) sprechen

Mein Name ist ... Ich buchstabiere ... Bitte schicken Sie mir ... Meine Anschrift ist ... Vielen Dank.

Hallo, Alla! Du, kannst du morgen den Spätdienst für mich übernehmen?

K Sich verabschieden

Vielen Dank für Ihre Hilfe.

.....

.....

.....



1 Sammeln Sie selbst Ausdrücke und Sätze, die Sie beim Telefonieren brauchen. Welche kennen Sie aus Ihrem Beruf/Alltag?

2 Welche Redemittel sind besonders höflich? Woran erkennen Sie das?

3 Schreiben Sie ein Telefongespräch auf und spielen Sie es im Kurs vor.

Gespräch mit dem Chef

Oft merkt man die Hierarchie im Betrieb nicht. Der Chef / Die Chefin ist freundlich, alles läuft gut. Aber wenn es Probleme oder Ärger gibt, dann spielt die Hierarchie am Arbeitsplatz eine wichtige Rolle.

Gespräche zwischen Vorgesetzten und Mitarbeitern sind oft kompliziert. Ist ein gleichberechtigtes Gespräch möglich? Manche Leute meinen, ein Chef soll kollegial sein. Andere Leute sagen, er muss autoritär sein. Seine Aufgabe ist es, klare Anweisungen zu geben.



Ein Gespräch mit dem Chef suchen

- Haben Sie einen Moment Zeit für mich? Ich möchte mit Ihnen über ... sprechen.
- Ich habe ein Problem mit ...
- Ich hätte gerne Ihre Unterstützung bei ...

- 1 Sprechen Sie über die Karikaturen. Beschreiben Sie die Situationen.
- 2 Welche Erfahrungen haben Sie mit Chefs gemacht? Was ist Ihre Meinung? Erzählen Sie im Kurs.

Ein paar Regeln:

1. Bereiten Sie sich auf ein Gespräch mit dem Chef vor.
2. Fragen Sie Kollegen, auf was Sie achten sollen.
3. Überlegen Sie sich Ihre Ziele.
4. Schreiben Sie die Fragen auf, die Sie behandeln wollen.
5. Seien Sie klar und direkt.
6. Scheuen Sie sich nicht zu zeigen, dass Sie etwas wollen.
7. Sprechen Sie über Probleme, die Sie stören, bevor Sie explodieren.
8. Stellen Sie kurze und deutliche Fragen.
9. Wenn Sie etwas nicht verstehen, bitten Sie um Klärung.
10. Formulieren Sie Vorschläge.
11. Lassen Sie sich nicht entmutigen. Wiederholen Sie Ihren Wunsch.
12. Versichern Sie sich, dass beide dasselbe meinen.
13. Bedanken Sie sich für das Gespräch.

Checkliste: War ich klar und deutlich?

Füllen Sie diesen Fragebogen nach einem wichtigen Gespräch aus. Er hilft Ihnen zu sehen, was gut war und was Sie besser machen können.

Hatte ich ein klares Ziel?	ja/nein
Hatte ich aufgeschrieben, was ich sagen wollte?	ja/nein
Habe ich meine Wünsche klar und deutlich gesagt?	ja/nein
Habe ich das Thema gewechselt?	ja/nein
Habe ich alles verstanden?	ja/nein
Habe ich um Klärung gebeten?	ja/nein
Habe ich selbst einen Vorschlag formuliert?	ja/nein
Habe ich mich entmutigen lassen?	ja/nein

Was habe ich gut gemacht? _____

Was werde ich nächstes Mal besser machen? _____

- 3** Sammeln Sie im Kurs Themen für ein Gespräch mit dem Chef und trainieren Sie das Gespräch (z.B. Urlaub außer der Reihe bekommen, eine Gehaltserhöhung bekommen usw.).

- 4** Trainieren Sie, deutlich zu sprechen. Spielen Sie im Kurs „Stille Post“.



Sagen, was man denkt?

In Kulturen wie der deutschen sagt man meistens ziemlich klar und direkt, was man denkt. Klarheit und Direktheit gelten als positiv.

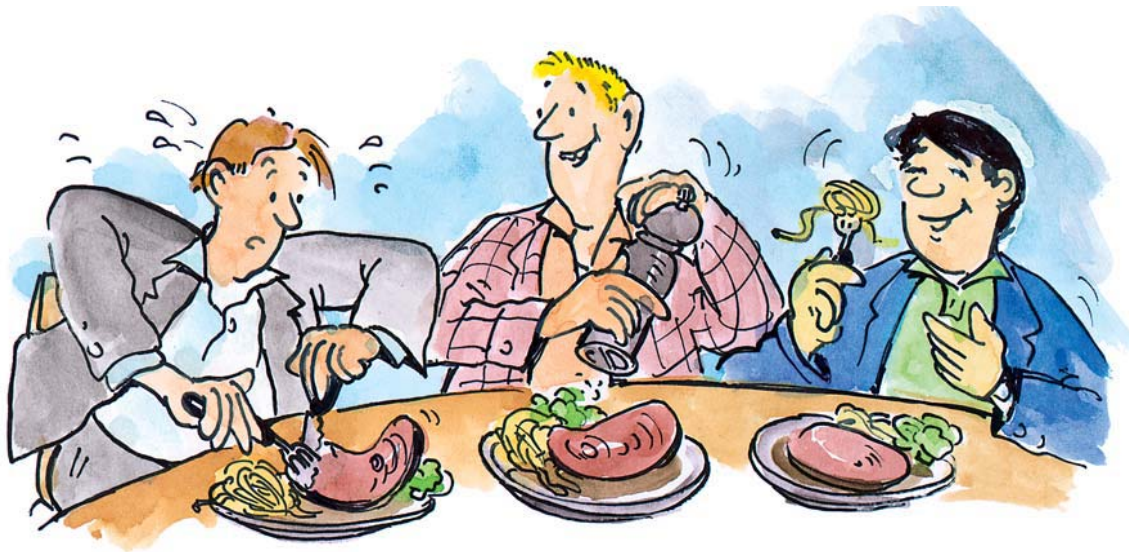
In anderen Kulturen sind harmonische Beziehungen sehr wichtig. Dort sagt man oft nicht direkt, was man denkt und fühlt. Dazu eine kleine Geschichte.

Ein Koreaner, ein Holländer und ein Deutscher essen in der Kantine eines Betriebs Fleisch mit Nudeln, Gemüse und Salat. Das Fleisch ist leider zu lange gebraten und zäh wie Leder. Wie reagieren der Deutsche, der Koreaner und der Holländer?

Der Deutsche sagt vermutlich: „Ich habe schon besseres Fleisch gegessen.“ Über die Nudeln und das Gemüse verliert er kein Wort.

Der Holländer nimmt es mit Humor und sagt: „Oh, jemand hat in der Küche eine Schuhsohle verloren. Bitte mehr Pfeffer!“ Und wahrscheinlich lobt er das frische Gemüse und den knackigen Salat.

Der Koreaner verliert kein Wort über das Fleisch. Aber die Nudeln, das Gemüse und den Salat findet er ausgezeichnet.



Tipps zum Umgang mit Kritik

1. Wenn jemand Sie kritisiert,
 2. Wenn Sie Kritik hören,
 3. Wenn jemand sich beschwert,
 4. Wenn jemand sehr aufgeregt ist,
 5. Wenn Sie eine andere Meinung haben,
 6. Wenn jemand Sie angreift und verletzt,
 7. Wenn jemand Ihre Arbeit kritisiert,
 8. Wenn Sie einen Fehler gemacht haben,
- a) fragen Sie ihn nach seinen Erwartungen und Wünschen.
 - b) nehmen Sie die Kritik nicht persönlich, sondern bedanken sich erst einmal für das „Feedback“.
 - c) sagen Sie offen, dass Sie eine andere Meinung haben.
 - d) stehen Sie dazu und korrigieren Sie den Fehler.
 - e) hören Sie einfach erst einmal zu.
 - f) fragen Sie nach, was der andere genau meint.
 - g) bleiben Sie ruhig.
 - h) setzen Sie klare Grenzen.

– Was genau meinen Sie damit?
– Was genau stört Sie?
– Was möchten oder erwarten Sie genau von mir?
– Vielen Dank für Ihr Feedback.

– Ich bin da anderer Meinung.
– Hmm ... So sehen Sie das ...
– Bitte einen anderen Ton!
– Ja, stimmt, das war ein Fehler.

1 Was denkt der Holländer über den Deutschen, der Deutsche über den Koreaner, der Koreaner über den Deutschen ...? Was meinen Sie?

2 Welche Erfahrungen haben Sie mit Kritik und Lob gemacht?

3 Tipps zum Umgang mit Kritik: Verbinden Sie 1–8 und a–h. Es sind verschiedene Lösungen möglich.

4 Üben Sie den Umgang mit Kritik im Kurs in Rollenspielen.

Der Körper spricht mit

Auf den ersten Eindruck kommt es an. Beim ersten Eindruck entscheiden zu 55 % Gestik, Mimik, Kleidung, zu 38 % die Stimme und zu 7 % das, was man sagt.



Gesten

Folgende Gesten können Sie einsetzen, um Ihre Worte zu unterstreichen:



Gibt es in Ihrem Herkunftsland eine Geste für:

- „Komm her!“
- „Super!“
- „Geld“ oder „Das ist teuer.“
- „Du bist verrückt.“
- „Das ist o.k.“
- „Es tut mir leid.“

Welche Gesten kennen Sie noch?

Blickkontakt

Wie fühlen Sie sich, wenn jemand „über Sie hinwegsieht“? Achten Sie in Deutschland darauf, dass Sie Ihren Gesprächspartner direkt und offen anschauen, ohne ihn anzustarren. Durch Blickkontakt zeigen Sie Aufmerksamkeit.

Distanzzonen

Distanzzonen sind wichtige Elemente im Gespräch. Um die richtige Distanz zu wahren, gelten in Deutschland folgende – unausgesprochene – Regeln:

Intimzone: 60 cm

So nahe dürfen Sie einem anderen Menschen nur bei der Begrüßung kommen. Danach müssen Sie wieder auf Abstand gehen.



Dialogzone: 100 cm

Diese Dialogzone ist für Gespräche optimal geeignet. Die Gesprächspartner fühlen sich wohl miteinander.



Gesellschaftliche Distanz: 100–200 cm

Diese Distanzzone ist die richtige, wenn Sie z.B. mit Fremden an der Kasse in der Kantine stehen oder sich am Arbeitsplatz bewegen, ohne dass aktive Kommunikation stattfindet.



- 1 Schauen Sie die Fotos oben an: Mit wem würden Sie lieber sprechen? Warum?
- 2 Welche Gesten kennen Sie aus Ihrem Herkunftsland? Finden Sie heraus, wie die Gesten in Deutschland aussehen.
- 3 Wie fühlen Sie sich, wenn jemand über Sie hinwegsieht? Was denken Sie, wenn jemand

den Blick abwendet? Oder wenn jemand Sie anstarrt?



Projekt: Beobachten Sie, wie sich die Menschen bewegen, und berichten Sie im Kurs.

Schneiden Sie aus Zeitschriften Fotos von Personen aus und sprechen Sie im Kurs über den Gesichtsausdruck oder die Körperhaltung.