Kompetenzraster

Kommunikation am Arbeitsplatz und Kundenkontakt

Kompetenzbereich 6 – Anrede und Höflichkeitsformen

Entwickelt im Rahmen des Innovationsvorhabens IdA

„Integration neu zugewanderter Jugendlicher durch Sprachbildung, Ausbildungsvorbereitung und betriebliche Erfahrung“

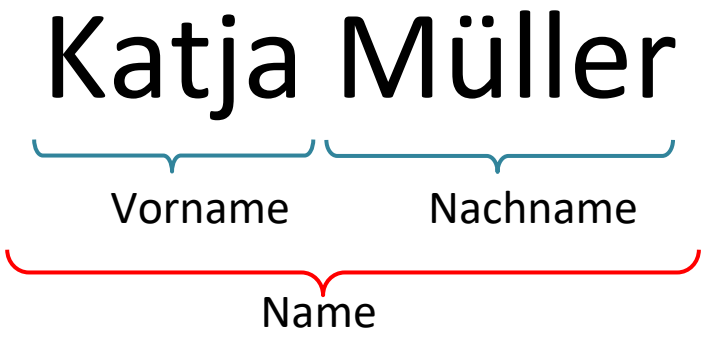
IdA wird gefördert vom Europäischen Sozialfonds (ESF) und dem Niedersächsischen Kultusministerium

© ibbw-consult, Göttingen 07/2018

6 A - „Ich kann verschiedene Höflichkeitsformen unterscheiden.“

1. **Lesetext und Aufgabe 1 Seite 5 in: Kaufmann, Susan/Rohrmann, Lutz/Szablewski-Çavuş, Petra (2013): *Orientierung im Beruf*. München: Klett-Langenscheidt.**

   Verlinkung zum Lehrwerk:
   https://www.klett-sprachen.de/orientierung-im-beruf/t-1/9783126061247



2. **Unterstreiche die Nachnamen mit Blau und die Vornamen mit Rot!**

   Beispiel: Wolfgang Muhs

   a. Max Giesinger
   b. Herdt Klaus
   c. Luise Schmidt
   d. Heine Daniel
   e. Abdul Tarki
   f. Laura Sophie Singer
   g. Anna-Lena Stark
   h. Aziz Said
   i. Lukas Fischer
   j. Hoffmann Matthias
   k. Callenberg Angelika
   l. Jonas Markus Linde
   m. Natascha Meiners-Müller
   n. Fatima Hassan

© ibbw-consult, Göttingen 07/2018

Deine Kollegen kannst du meistens mit dem Vornamen ansprechen, auch wenn euer Alter nicht gleich ist. **Beispiel:** Kollege A (40 Jahre): *Hallo **Tim**, wie geht es dir?*
Kollege B (25 Jahre): *Danke, gut! Und dir, **Simon**?*

Deinen Chef und andere Mitarbeiter mit einer höheren Position sollst du immer mit der Anrede „Herr“ / „Frau“ und dem Nachnamen ansprechen. Sie machen es genauso oder nennen dich beim Vornamen.

Beispiel: Mitarbeiter: ***Herr Vito**, könnten Sie mir bitte den Schichtplan für die nächste Woche geben?*
Chef: *Natürlich, **Herr Mayer/Lukas**!*

Die Kunden sprichst du immer mit der Anrede „Herr“ / „Frau“ und dem Nachnamen an.

Beispiel: Mitarbeiter: *Guten Tag, **Frau Hauschild**. Ihr Auto ist fertig. Wann möchten Sie es abholen?*
Kundin: *Guten Tag, **Herr Meyer**. Ich würde das gern morgen Vormittag machen.*

Achtung! Wenn du neu im Betrieb bist, sollst du zunächst alle Kollegen mit der Anrede „Herr“ / „Frau“ und dem Nachnamen ansprechen! Deine Kollegen, die schon länger in der Firma sind, bieten es dir an, sie bei dem Vornamen zu nennen.

3. Du machst seit einem Jahr eine Ausbildung als Kfz-Mechatroniker/in in einer Autofirma. Wie sprichst du diese Personen an?

Beispiel: Natascha Wilhelms - die Chefin: ***Frau Wilhelms***
Udo Olbricht - der andere Azubi: ***Udo***

a) Lena Sandberg - die Köchin in der Kantine: _____

b) Michael Wirtz - dein Teamkollege: _____

c) Tina Lubert - ihr arbeitet zusammen in einer Werkstatt: _____

d) Simon Feise - dein Abteilungsleiter: _____

e) Markus Hinz - dein Lehrer: _____

f) Sarah Schmidt - die Kundin: _____

g) Pauline Dirks - die Putzfrau: _____

h) Samira Chalid - du reparierst ihr Auto: _____

© ibbw-consult, Göttingen 07/2018

Duzen und Siezen

Im privaten Leben duzt man meistens. Sind wir also unter Familie, Freunden, Nachbarn usw., benutzen wir „Du“. Dabei halten wir uns an die Regel, dass die älteren Personen den jüngeren das Duzen anbieten.

Im Beruf siezen wir, vor allem in den Kontakten mit Vorgesetzten, Kunden und Behörden. Unter den Kollegen wird oft geduzt. Wenn du aber neu in der Arbeit bist, sollst du zunächst alle siezen. Die Personen, die länger in deinem Unternehmen sind oder einen höheren Posten haben, bieten dir das „Du“ an.

4. Wer darf das Duzen anbieten? Kreuze an!

1. Herr Schultz (25) ist der neue Kollege von Herrn Linde (45).
   [ ] Herr Schultz
   [ ] Herr Linde

2. Du bist neu in der Firma. Dein Kollege Simon arbeitet da seit sieben Jahren.
   [ ] du
   [ ] Simon

3. In der Abteilung, in der Frau Schmidt arbeitet, gibt es einen neuen Abteilungsleiter – Herrn Peters.
   [ ] Frau Schmidt
   [ ] Herr Peters

4. Du hast einen Deutschkurs angefangen. Eine Teilnehmerin, die neben dir sitzt, ist 10 Jahre jünger als du.
   [ ] du
   [ ] die Teilnehmerin

5. Ali arbeitet in der Tischlerei „Witzmann und Söhne GmbH“. Heute hat Tim dort seine Ausbildung angefangen.
   [ ] Ali
   [ ] Tim

Vgl. Aufgaben B3 a Seite 11 und 8 Seite 86 in: Hilpert, Silke / Robert, Anne / Schümann, Anja / Specht, Franz (2010): *Schritte plus 6. Kursbuch + Arbeitsbuch. Niveau B1/2.* Ismaning: Hueber-Verlag.

© ibbw-consult, Göttingen 07/2018

5. Aufgaben 5 a, 5 b, 5 c Seite 7 in: Harst, Eva/Kaufmann, Susan/Rodi, Margret/Rohrmann, Lutz (2017): *Treffpunkt Beruf. A2*. Stuttgart: Ernst Klett Sprachen.

Verlinkung zum Lehrwerk:
https://www.klett-sprachen.de/berliner-platz-2-neu/t-1/9783126060530

© ibbw-consult, Göttingen 07/2018

6 B - „Ich kann verschiedene Höflichkeitsformen angemessen anwenden.“

1. Aufgabe 5 d Seite 7 in: Harst, Eva/Kaufmann, Susan/Rodi, Margret/Rohrmann, Lutz (2017): *Treffpunkt Beruf. A2*. Stuttgart: Ernst Klett Sprachen.

Verlinkung zum Lehrwerk:
https://www.klett-sprachen.de/berliner-platz-2-neu/t-1/9783126060530

2. Ergänze die Gespräche mit den Ausdrücken aus der Aufgabe 1!

1.

Herr Meyer: Hallo, mein Name ist Meyer. Sind Sie nicht der neue Kollege von der IT-Abteilung?

Herr Schönberg: Ja, genau. Heute ist mein erster Tag hier. Schönberg ist mein Name.

Herr Meyer: Herzlich willkommen in unserer Firma, Herr Schönberg.

Wollen wir uns nicht duzen? Ich heiße Mario.

Herr Schönberg: Gern, Mario. Ich heiße Thomas!

2.

Frau Damm: Frau Hirse, könnten Sie mir kurz zeigen, wie der Kopierer funktioniert?

Frau Hirse: Kein Problem, Frau Damm, das mache ich gern.

_____.

Frau Damm: Oh, das finde ich sehr gut. Ich heiße Lisa.

Frau Hirse: Ich bin Tanja.

3.

Herr Heise: Entschuldigen Sie, sind Sie nicht unser neuer Nachbar?

Herr Tröder: Ja, genau, ich bin mit meiner Familie vor zwei Tagen eingezogen. Mein Name ist Tröder.

Herr Heise: Heise, sehr angenehm. Ich wohne in dem Einzelappartement im Dachgeschoss.

© ibbw-consult, Göttingen 07/2018

Herr Tröder: Sind Sie ein Student?

Herr Heise: Ja, ich studiere Architektur.

Herr Tröder: Oh, sehr schön. Das habe ich auch studiert. Ach, wollen wir uns nicht lieber duzen?

Herr Heise: _____.

Herr Tröder: Alles klar, Sebi! Ich heiße David.

4.

Abdu: Jürgen, du arbeitest hier schon lange. Könntest du mir kurz etwas erklären?

Jürgen: Ja, gern. Was möchtest du wissen?

Abdu: _____.

Jürgen: Du sollst auf jeden Fall unsere Buchhalterin Frau Bohrmann siezen. Sie arbeitet in unserer Werkstatt seit dreißig Jahren und ist fast wie unsere zweite Chefin. Alle haben Respekt vor ihr. Die anderen Mitarbeiter kannst du ruhig duzen.

Abdu: Ah, verstehe. Vielen Dank!

5.

Paul: Ich fände es schön, wenn wir „Du" sagen.

Katja: Oh, das wäre nett.

Paul: _____. Ich bin Paul.

Katja: Katja.

6.

Herr Mertens: Entschuldigung,_____?

Frau Neumann: Ja, wir duzen uns alle, auch den Chef! Die Atmosphäre ist in unserem kleinen Betrieb sehr familiär.

Herr Mertens: Oh, wie schön!

© ibbw-consult, Göttingen 07/2018

3. Schreibe kurze Begrüßungsgespräche zu folgenden Situationen! Benutze dabei die Redewendungen aus den früheren Aufgaben!

A. Du triffst in der Kantine einen neuen Arbeitskollegen. Du bietest ihm das „Du" an.

B. Du hast eine Ausbildung angefangen und das ist dein erster Tag im Betrieb. Ein älterer Arbeitskollege bietet dir das „Du" an.

© ibbw-consult, Göttingen 07/2018

C. Du bist neu in der Firma und fragst einen Kollegen, wen du siezen und wen du duzen sollst. Er erklärt dir.

4. Aufgaben 1, 2a Seite 84 in: Becker, Joachim/Merkelbach, Matthias (2013): *Pluspunkte Beruf. Deutsch am Arbeitsplatz*. Berlin: Cornelsen.

Verlinkung zum Lehrwerk:
https://www.cornelsen.de/cbb/reihe/r-6441/ra/titel/9783060203765

© ibbw-consult, Göttingen 07/2018

Höfliche Bitten und Aufforderungen:

formell:

- Könnten Sie bitte
- Würden Sie bitte

} die Unterlagen verschicken?

- Verschicken Sie bitte die Unterlagen!

informell:

- Kannst du bitte die Unterlagen verschicken?
- Verschickst du bitte die Unterlagen?
- Verschicke bitte die Unterlagen!

5. Formuliere die folgenden Aufforderungen in formell bzw. informell um! Schaue dabei in den Rahmen!

a. Bringe mir bitte das Protokoll von der letzten Sitzung!

z.B. Bringen Sie mir bitte das Protokoll von der letzten Sitzung!

b. Würden Sie bitte die Dokumente kopieren?

z.B. Kopierst du bitte die Unterlagen?

c. Beantworte bitte die E-Mail von Frau Fuhrmann!

d. Könnten Sie bitte den Kundentermin auf morgen verlegen?

e. Übernimmst du meine Nachtschicht?

f. Kannst du mir bitte mit dem Faxgerät helfen?

© ibbw-consult, Göttingen 07/2018

g. Transportieren Sie bitte die Palette ins Lager!

_____.

h. Könnten Sie bitte die Ware für den Versand verpacken!

_____.

6. Schreibe höfliche Bitten / Aufforderungen zu folgenden Situationen!

a. Du möchtest, dass dein Kollege Rechnungen ausstellt.

z.B. Kannst du bitte Rechnungen ausstellen?

b. Du bittest Frau Mayer, das Lager aufzuräumen.

_____

c. Der Praktikant Max soll das Gemüse für einen Salat schneiden.

_____

d. Du möchtest, dass der Azubi Tim neues Büromaterial bestellt.

_____

e. Du bittest Herrn Heine, die Formulare auszufüllen.

_____

f. Dein Kollege Ludwig soll mit dem neuen Kunden telefonieren.

_____

© ibbw-consult, Göttingen 07/2018

6 C - „Ich kann anderen die Anwendung von verschiedenen Höflichkeitsformen erklären.“

1. Wann siezt oder duzt du eine andere Person? Markiere mit ✓! Vergleiche deine Antworten mit denen eines Mitschülers!

	ich duze sie	ich sieze sie
a. Die Person ist älter als ich.		✓
b. Die Person ist jünger als ich.		
c. Die Person hat im Betrieb eine höhere Position als ich, z.B. mein Chef.		
d. Ich habe im Betrieb eine höhere Position als die Person.		
e. Ich kenne die Person gar nicht oder nicht gut.		
f. Ich kenne die Person sehr gut.		
g. Ich habe Respekt vor der Person, z.B. vor meinem Lehrer.		
h. Die Person ist mein Freund.		
i. Die Person ist ein Beamter, z.B. ein Polizist.		
j. Die Person ist mein Arbeitskollege.		

2. Wann siezt oder duzt du eine andere Person? Schreibe die Sätze aus der Aufgabe 1 nach dem Beispiel um!

Beispiel:

a. Die Person ist älter als ich. Ich sieze sie.

↓

Wenn die Person älter als ich ist, sieze ich sie.

ODER

Ich sieze die Person, **wenn** sie älter als ich ist.

© ibbw-consult, Göttingen 07/2018

b. Wenn die Person jünger als ich ist, _____

c. _____, wenn die Person im Betrieb eine höhere Position als ich hat.

d. _____

e. _____

f. _____

g. _____

h. _____

i. _____

j. _____

3. Du bist seit einem Jahr in der Ausbildung. Duzt du oder siezt du folgende Personen? Schreibe entsprechend „du“ oder „Sie“!

A. Annette Lindenberg - Sie ist deine Deutschlehrerin. ***Sie***

B. Abul Kareem - Er ist auch ein Azubi. _____

C. Thomas Zander - Er ist dein Arbeitskollege. _____

D. Mohamet Gez - Er ist dein Nachbar (75 Jahre alt). _____

E. Fatima Omer - Sie ist Kundin in deinem Betrieb. _____

F. Mia Klaus - Sie ist deine Nachbarin (Grundschülerin). _____

G. Eduard Kaberov - Er ist dein Chef. _____

H. Samuel Danzig - Er ist dein Abteilungsleiter. _____

I. Tatyana Tusche - Sie macht ein Praktikum in deinem Betrieb. _____

J. Simone Lindau - sie ist Beamtin in der Ausländerbehörde. _____

© ibbw-consult, Göttingen 07/2018

4. Warum siezt oder duzt du die Personen aus der Aufgabe 3? Schreibe Sätze nach dem Beispiel!

Beispiel: *J. Ich sieze Frau Lindau, weil sie Beamtin in der Ausländerbehörde ist.*

A. _____

B. _____

C. _____

D. _____

E. _____

F. _____

G. _____

H. _____

I. _____

5. Dein Mitschüler weiß nicht, wann und warum er manche Personen siezen/duzen soll. Beantworte seine Fragen!

a. Wann siezt du einen Nachbarn?

Z.B. Ich sieze einen Nachbarn, wenn er älter als ich ist / Ich sieze einen Nachbarn, wenn er neu eingezogen ist.

b. Warum siezt du einen Polizisten?

_____

_____

© ibbw-consult, Göttingen 07/2018

c. Wann duzt du eine andere Person?

d. Warum siezt du deinen Chef?

e. Warum siezt du deinen Deutschlehrer?

f. Wann siezt man einen Arbeitskollegen?

© ibbw-consult, Göttingen 07/2018

6 D - „Ich kann bei Problemen im Betrieb höflich und angemessen reagieren.“

1. Aufgabe 3 Seite 10 in: Kaufmann, Susan/Rohrmann, Lutz/Szablewski-Çavuş, Petra (2013): *Orientierung im Beruf*. München: Klett-Langenscheidt.

Verlinkung zum Lehrwerk:
https://www.klett-sprachen.de/orientierung-im-beruf/t-1/9783126061247

2. Wie kannst du in folgenden Situationen höflich reagieren? Schreibe passende Buchstaben aus dem Rahmen in die Kästchen neben den Sätzen!

A. Was genau meinen Sie damit? / Was genau meinst du damit?
B. Was genau stört Sie? / Was genau stört dich?
C. Was erwarten Sie genau von mir? / Was erwartest du genau von mir?
D. Vielen Dank für Ihr Feedback. / Vielen Dank für dein Feedback.
E. Ich bin da anderer Meinung.
F. Hmm… So sehen Sie das… / Hmm… So siehst du das.
G. Bitte einen anderen Ton!
H. Es tut mir leid. Das kommt nicht wieder vor.
I. **Tut mir leid. Ich habe aber zurzeit ein Problem mit** dem Drucker.

Quelle: Vgl. Aufgabe 4 Seite 10 in: Kaufmann, Susan / Rohrmann, Lutz / Szablewski-Çavuş (2013): *Orientierung im Beruf*. A2/B1 München: Klett-Langenscheidt.

1. Dein Chef hat mit dir über deine Arbeit gesprochen. Er hat gesagt, was du gut machst und was du noch verbessern sollst. [*D*]
2. Dein Kollege sagt, dass du gestern vergessen hast, einen Kunden zurückzurufen. [ ]
3. Ein Kunde ist unzufrieden, weil er seit zwei Tagen auf seine Unterlagen wartet. Der Drucker in eurem Büro ist aber kaputt und du konntest die Dokumente nicht vorbereiten. [ ]
4. Dein Vorgesetzter möchte, dass du den Konflikt zwischen den Kollegen in deinem Team löst. Du weißt nicht genau, wie du das machen sollst. [ ]
5. Dein Kollege ist wegen eines wichtigen Projektes sehr aufgeregt. Er schreit dich an, weil du im Büro das Radio angemacht hast und er nicht arbeiten kann. [ ]
6. Dein Team möchte einen neuen Kopierer für euer Büro kaufen. Du möchtest lieber den alten reparieren lassen und das gemeinsame Geld für einen Betriebsausflug sparen. [ ]

© ibbw-consult, Göttingen 07/2018

7. Dein Kollege beschwert sich, dass man mit dir nicht gut zusammenarbeiten kann. ☐
8. Dein Chef möchte, dass du mehr Eigeninitiative in der Arbeit zeigst. Du verstehst das Wort „Eigeninitiative“ nicht. ☐
9. Deine Kollegin ärgert sich über den neuen Arbeitsplan. Sie findet es unfair, dass ihr jetzt eine Stunde früher anfangen musst. Du denkst nicht so. ☐

3. Aufgaben 2 a, 2 b, 2 c Seite 41 in: Harst, Eva/Kaufmann, Susan/Rodi, Margret/Rohrmann, Lutz (2017): *Treffpunkt Beruf. A2*. Stuttgart: Ernst Klett Sprachen.

Verlinkung zum Lehrwerk:
https://www.klett-sprachen.de/berliner-platz-2-neu/t-1/9783126060530

© ibbw-consult, Göttingen 07/2018

4. Lies folgende Dialoge! Wie sprechen die Personen ihre Probleme an und wie reagieren sie auf die Probleme? Unterstreiche in den Texten mit den passenden Farben!

A.

Frau Semmel: Frau Sinn, haben Sie einen Moment Zeit? Ich muss etwas mit Ihnen besprechen.

Frau Sinn: Ja, natürlich, Frau Semmel.

Frau Semmel: Ich habe bemerkt, dass Sie in der letzten Zeit oft unpünktlich sind. Ihre Schicht beginnt um 8 Uhr und nicht um 8:30 Uhr.

Frau Sinn: Tut mir leid. Ich habe aber zurzeit ein Problem mit meinem Auto. Ich komme seit der letzten Woche mit dem Bus zur Arbeit und es dauert länger.

Frau Semmel: Nehmen Sie bitte einen früheren Bus. Wir haben morgens viele Gäste zum Frühstücken in unserem Restaurant. Die andere Kellnerin kommt mit so vielen Bestellungen alleine nicht zurecht. Sie können nicht zu spät kommen.

Frau Sinn: Ich verstehe. Tut mir leid. Das kommt nicht wieder vor.

B.

Mahmud: Linus, ich muss mit dir etwas besprechen. Es gibt da ein Problem.

Linus: Ja, klar, was ist los?

Mahmud: Es gefällt mir nicht, wie die Werkstatt nach deiner Schicht aussieht.

Linus: Was genau stört dich?

Mahmud: Überall stehen schmutzige Kaffeetassen. Du räumst auch das Werkzeug nicht weg. Ich kann am nächsten Tag nichts finden.

Linus: Hmm... so siehst du das. Aber die Kaffeetassen gehören nicht mir. Ich trinke keinen Kaffee und die Putzfrau sammelt auch jeden zweiten Tag das Geschirr und spült es ab.

Mahmud: Ok, verstehe. Und das Werkzeug?

Linus: Ja, stimmt. Tut mir leid, ich wusste nicht, dass du es auch brauchst. Was erwartest du genau von mir?

Mahmud: Lege es bitte nach der Arbeit an seinen Ort zurück! Dann wissen alle, wo es liegt.

Linus: Gut, alles klar.

© ibbw-consult, Göttingen 07/2018

5. Aufgabe 2 d Seite 41 in: Harst, Eva/Kaufmann, Susan/Rodi, Margret/Rohrmann, Lutz (2017): *Treffpunkt Beruf. A2*. Stuttgart: Ernst Klett Sprachen.

Verlinkung zum Lehrwerk:
https://www.klett-sprachen.de/berliner-platz-2-neu/t-1/9783126060530

© ibbw-consult, Göttingen 07/2018

6 Kür - „Ich kann in Konfliktsituationen mit Vorgesetzten und Kollegen höflich umgehen.“

1. Aufgabe 5 a und 5 b Seite 20 in: Harst, Eva/Kaufmann, Susan/Rodi, Margret/Rohrmann, Lutz (2013): *Treffpunkt Beruf. B1*. Stuttgart: Klett Langenscheidt.

Wenn man mit anderen Menschen arbeitet, entstehen manchmal Konflikte. In solchen Situationen ist es wichtig, professionell zu bleiben, höflich zu reagieren und nach einer Lösung für das Problem zu suchen. Das ist ein Beispiel für ein faires Konfliktgespräch:

Thorsten: Adelina, hast du etwas Zeit? **Ich möchte mit dir etwas besprechen.**

Adelina: Ja klar, was ist?

Thorsten: Ich habe deinen Urlaubantrag gesehen. Du möchtest wieder während der Schulferien freinehmen.

Adelina: Das stimmt, du weißt doch, dass ich einen Sohn im Schulalter habe. Ich möchte gern zu Hause sein, wenn er Ferien hat.

Thorsten: **Das verstehe ich, aber** das ist auch problematisch für mich. Du weißt, wenn einer von uns beiden Urlaub hat, muss der andere arbeiten. Und ich möchte auch mal Urlaub während der Schulferien nehmen. Ich habe zwar keine Kinder, aber meine Frau ist Lehrerin. Wir können also nur in den Schulferien zusammen wegfahren.

Adelina: Na und, was soll ich machen? Soll ich meinen Sohn alleine zu Hause lassen? Du weißt, dass ich geschieden bin.

Thorsten: **Ja, das weiß ich** und es tut mir leid**, aber** du musst auch mich verstehen. Du hast letztes Jahr jedesmal freibekommen, wenn dein Sohn keine Schule hatte. Wir müssen einen Kompromiss finden.

Adelina: Ok, du hast recht.

Thorsten: **Ich habe einen Vorschlag.** Vielleicht nimmst du dir die erste Ferienwoche frei und ich die zweite?

Adelina: **Nein, das finde ich nicht so gut.** So kurzfristig finde ich keine Betreuung für meinen Sohn.

Thorsten: Verstehe, dann werden wir das jetzt nicht mehr ändern. Aber **ich schlage vor, dass** wir uns in Zukunft abwechseln, sodass jeder von uns während der Ferien etwas zu Hause bleiben kann.

Adelina: **Das ist eine gute Idee.** Wir sollen uns dann aber immer rechtszeitig absprechen, so dass ich genug Zeit habe, etwas für meinen Sohn zu organisieren.

Thorsten: Ja, **du hast recht. So machen wir das.**

Adelina: Er könnte für einige Zeit zu meinen Eltern oder seinem Vater fahren. Vielleicht schicke ich ihn auch zu einem Sportcamp. Er spielt so gern Fußball. Das würde ihm sicher gefallen.

Thorsten: Es freut mich, dass wir eine Lösung gefunden haben.

© ibbw-consult, Göttingen 07/2018

2. Lies die fett gedruckten Phrasen im Dialog nochmal und ordne sie den passenden Kategorien zu!

ein Problem ansprechen	• Es gibt ein Problem. • Es gefällt mir nicht, dass... • _____
Verständnis zeigen	• Ich kann mir vorstellen, dass das schwierig/ärgerlich für dich ist, aber... • ***Ja, das weiß ich aber,...*** _____ • _____
einen Vorschlag machen	• Wir sollten... • Wir könnten... • Wie wäre es, wenn wir... • _____ • _____
einen Vorschlag ablehnen	• Ich bin dagegen. • Das gefällt mir nicht, weil... • Gibt es eine andere Lösung? • _____
einem Vorschlag zustimmen	• Ich bin einverstanden. • Das finde ich auch. • _____ • _____

Vgl. Aufgabe 1 Seite 32 in Kaufmann, Susan/Rohrmann, Lutz/Szablewski-Çavuş, Petra (2013): *Orientierung im Beruf.* München: Klett-Langenscheidt.

© ibbw-consult, Göttingen 07/2018

3. Spiele mit einem Mitschüler ein faires Konfliktgespräch! Schreibt zusammen einen Dialog und versucht dabei, mindestens eine Phrase aus jedem Bereich in der Tabelle zu benutzen!

Herr Tarnstock:
Du arbeitest in einem Team von drei Personen. Jede Woche trefft ihr euch mit eurem Chef zu einer Arbeitsbesprechung. Dabei schreiben du oder dein Kollege, Herr Batmann, jedesmal das Protokoll. Euer Kollege, Herr Schmitz, macht das dafür nie. Du findest das unfair. Sprich mit Herrn Schmitz über dieses Problem!

Herr Schmitz:
Dein Kollege, Herr Tarnstock, wirft dir vor, dass du die Teamtreffen nie protokollierst, sondern er und Herr Batmann das immer machen müssen. Du arbeitest sehr viel und erledigst somit ungern zusätzliche Aufgaben. Dir ist bisher auch nicht aufgefallen, dass die Kollegen unzufrieden sind. Reagiere!

© ibbw-consult, Göttingen 07/2018

© ibbw-consult, Göttingen 07/2018