

# Im Beruf Neu B2+/C1

## Transkriptionen

---

### 1 | 01 Lektion 1, Aufgabe A2

Kälin: Architekturbüro OptiDomus, Kälin am Apparat.

Gerber: Gerber, guten Tag, Frau Kälin.

Kälin: Guten Tag, Herr Gerber. Was kann ich für Sie tun?

Gerber: Frau Kälin, meine Frau und ich haben uns den Grundriss für unser neues Haus noch einmal genau angeschaut. Sie wissen ja, es ist immer ein bisschen schwer, sich anhand des Grundrisses vorzustellen, wie alles nachher aussehen wird.

Kälin: Das ist ganz normal, wenn man nicht täglich mit Grundrissen zu tun hat. Aber ich habe Ihnen und Ihrer Frau ja das Aussehen des Hauses und der Räume in der Simulation am Computer gezeigt. Ich glaube, dass Sie schon einen guten Eindruck bekommen konnten, wie das Haus später aussieht.

Gerber: Das stimmt. Da konnte man schon viel mehr sehen als im Grundriss. Das war wirklich hilfreich. Aber das ist eben nicht dasselbe, als wenn man das fertige Haus sieht.

Kälin: Ja, da haben Sie völlig recht, aber wir können das Haus leider nicht zur Probe bauen.

Gerber: Das stimmt. Jedenfalls: Meine Frau und ich waren am Wochenende im neuen Haus unserer Freunde – das Haus ist wirklich sehr, sehr schön geworden – uns hat es besonders das Wohnzimmer angetan, besonders die Großzügigkeit des Zimmers. So viel Platz und Licht – einfach toll! Da ist uns bewusst geworden, wie wichtig uns ein geräumiges Wohnzimmer ist. Man hält sich ja die meiste Zeit dort auf. Andere Räume können da ruhig etwas kleiner sein. Wir hätten auch gern ein großzügiges Wohnzimmer. Aber nach dem Grundriss ist das Zimmer ungefähr ein Drittel kleiner als das unserer Freunde. Lässt sich da noch etwas ändern?

### 1 | 02 Lektion 1, Aufgabe A2 c, Abschnitt 1

Gerber: Das stimmt. Jedenfalls: Meine Frau und ich waren am Wochenende im neuen Haus unserer Freunde – das Haus ist wirklich sehr, sehr schön geworden – uns hat es besonders das Wohnzimmer angetan, besonders die Großzügigkeit des Zimmers. So viel Platz und Licht – einfach toll! Da ist uns bewusst geworden, wie wichtig uns ein geräumiges Wohnzimmer ist. Man hält sich ja die meiste Zeit in dort auf. Andere Räume können da ruhig etwas kleiner sein. Wir hätten auch gern ein großzügiges Wohnzimmer. Aber nach dem

Grundriss ist das Zimmer ungefähr ein Drittel kleiner als das unserer Freunde. Lässt sich da noch etwas ändern?

Kälin: Herr Gerber, eine Sekunde bitte, ich hole mir gerade mal den Grundriss für Ihr Haus. Ja hier ist es. Hm ... Herr Gerber, ich fürchte, ganz kann ich Ihren Wunsch nicht erfüllen. Um ein Drittel können wir das Zimmer auf keinen Fall vergrößern. Dazu reicht die Grundfläche nicht aus, Sie brauchen ja noch eine Diele.

Gerber: Es muss ja nicht gleich ein ganzes Drittel sein, aber vielleicht könnte man die kurze Wand ein oder anderthalb Meter nach hinten setzen. Das wär doch schon mal was.

Kälin: So einfach geht das nicht, ich muss ja auch an die Statik denken. Wenn der Raum zu groß wird, muss möglicherweise eine Säule eingebaut werden, damit die Decke trägt.

Gerber: Wo würde die Säule dann stehen?

Kälin: Das kann ich Ihnen nicht sagen, auch nicht, ob Sie überhaupt eine Säule brauchen. Das müsste ja erst berechnet werden. Aber Herr Gerber: Jenseits der Statik müssen Sie auch noch bedenken, dass die Diele um einiges kleiner wird, wenn wir das Wohnzimmer vergrößern.

Gerber: Das finde ich nicht weiter schlimm. Man braucht ja nicht eine so große Diele. Hier soll ja nur eine Garderobe rein, mehr nicht.

### 1 | 03 Lektion 1, Aufgabe A2 c, Abschnitt 2

Gerber: Das finde ich nicht weiter schlimm. Man braucht ja nicht eine so große Diele. Hier soll ja nur eine Garderobe rein, mehr nicht.

Kälin: Das stimmt, aber wir brauchen auch genug Platz für die Treppe nach oben.

Gerber: Eine Treppe passt doch auch noch rein, wenn die Diele etwas kürzer ist.

Kälin: Da haben Sie recht. Aber es gibt baurechtliche Vorschriften für Treppen. Treppen dürfen nicht zu steil sein. Und je weniger Platz wir haben, desto steiler wird die Treppe. Nach der jetzigen Planung ist eine Steigung von 190 mm geplant. Es ist maximal eine Steigung von 200 mm zulässig.

Gerber: Wie weit könnte die Wand zur Diele dann maximal nach hinten versetzt werden?

Kälin: Das müsste ich berechnen. Einen Moment bitte, ich rechne das mal grob durch. Nein, also wenn wir die Maße für die Treppe ändern, bekommen wir nicht genug Platz für das Wohnzimmer.

Gerber: Aber es muss doch möglich sein, das Wohnzimmer zu vergrößern!

Kälin: Ja, ich habe da eine Idee. Aber dafür müsste ich die Planung noch einmal überarbeiten. Wir könnten statt einer geraden Treppe eine Spindeltreppe, also eine Wendeltreppe, nehmen. Die braucht nicht so viel Platz.

Gerber: Das wäre eine Lösung! Wie sieht das preislich aus?

Kälin: Die gerade Treppe, die Sie ausgesucht hatten, war mit rund 3000 Euro veranschlagt. Eine Spindeltreppe würde ungefähr dasselbe kosten, vielleicht ein bisschen weniger. Aber ich würde mir das noch einmal durch den Kopf gehen lassen. Spindeltreppen sind unsicherer, man kann leichter stolpern und fallen. Außerdem können Sie darauf nicht so gut größere Sachen wie zum Beispiel Möbel nach oben transportieren.

Gerber: Das stimmt. Ich werde das noch mal mit meiner Frau besprechen, aber ich bin sicher, dass sie diesen Nachteil für ein großzügigeres Wohnzimmer in Kauf nimmt. – Und dann hätte ich noch eine Frage: Bei unseren Freunden hat uns der Holzfußboden im Wohnzimmer sehr gut gefallen. Wir hatten für unser Wohnzimmer ursprünglich Laminat ausgesucht, Holz fänden wir aber viel besser. Was würde das mehr kosten?

#### 1 | 04 Lektion 1, Aufgabe A2 c, Abschnitt 3

Gerber: Das stimmt. Ich werde das noch mal mit meiner Frau besprechen, aber ich bin sicher, dass sie diesen Nachteil für ein großzügigeres Wohnzimmer in Kauf nimmt. – Und dann hätte ich noch eine Frage: Bei unseren Freunden hat uns der Holzfußboden im Wohnzimmer sehr gut gefallen. Wir hatten für unser Wohnzimmer ursprünglich Laminat ausgesucht, Holz fänden wir aber viel besser. Was würde das mehr kosten?

Kälin: Das kann ich Ihnen so nicht sagen. Das kommt ganz darauf an, was für einen Holzfußboden Sie haben möchten.

Gerber: Ja, einen hellen.

Kälin: Es gibt viele helle Holzbodenbeläge, aber mit unterschiedlichen Eigenschaften und ebenso unterschiedlichen Preisen. Zum Beispiel gibt es Dielen und Parkett. Ich weiß ja nicht, was Sie sich da vorstellen.

Gerber: Unsere Freunde haben Dielen. Das hat sehr gut ausgesehen, so möchten wir das auch.

Kälin: Der Preis bei den Dielen hängt davon ab, ob Sie massive Dielen oder Fertigdielen nehmen.

Gerber: Ich möchte ja einen Holzboden. Natürlich müssen die Dielen da vollständig aus Holz, also massiv sein.

Kälin: Das sind beide Dielenarten, Herr Gerber, sowohl die massiven als auch die Fertigdielen. Die massiven Dielen sind ganz aus der Holzsorte, die Sie aussuchen, bei den Fertigdielen ist nur die oberste Schicht aus dieser Holzsorte, die anderen Schichten sind aus preiswerteren Holzarten. Darum sind Fertigdielen auch billiger.

Gerber: Was würden denn Fertigdielen kosten?

Kälin: Das hängt von der Holzsorte ab. Mit ca. 30 Euro pro Quadratmeter müssen Sie für ein festes Holz mindestens rechnen.

Gerber: Oh, das ist doch einiges teurer als Laminat.

Kälin: Ja, aber ein Holzboden ist natürlich auch schöner und gemütlicher.

Gerber: Genau. Ein Holzboden mit Fertigdielen wäre schon was. Frau Kälin, könnten Sie bitte einen Vorschlag für ein größeres Wohnzimmer ausarbeiten? Ich bin gespannt, wie groß es sein wird. Und könnten Sie uns vielleicht auch Vorschläge für einen Dielenfußboden mit Preisen schicken?

#### 1 | 05 Lektion 1, Aufgabe A2 d

Gerber: Genau. Ein Holzboden mit Fertigdielen wäre schon was. Frau Kälin, könnten Sie bitte einen Vorschlag mit Preisen für ein größeres Wohnzimmer ausarbeiten? Ich bin gespannt, wie groß es sein wird. Und könnten Sie uns vielleicht auch Vorschläge für einen Dielenfußboden mit Preisen schicken?

Kälin: Das mach ich gern. Aber wollten Sie nicht erst mit Ihrer Frau über die Wendeltreppe sprechen? Vielleicht möchte sie keine und entscheidet sich dafür, die Planung doch so zu belassen, wie sie ist.

Gerber: Hm. Nein, nein, ich bin ganz sicher, dass sie die Nachteile der Wendeltreppe für ein schönes Wohnzimmer in Kauf nimmt. Fangen Sie doch bitte ruhig schon mal mit der Planung an.

Kälin: Ja gern. Wenn ich den Vorschlag mit allem, was dazugehört – Statik, Treppe, Grundriss – ausgearbeitet habe, melde ich mich bei Ihnen. Dann können wir einen Termin ausmachen, um alles zu besprechen.

Gerber: Das klingt sehr gut. Vielen Dank.

Kälin: Gern. Dann bis bald und auf Wiederhören.

Gerber: Auf Wiederhören.

#### 1 | 06 Lektion 1, Aufgabe C2

Fr. Weckerling: Meine Damen und Herren, ich weiß, die Zeit drängt. Aber ich möchte kurz noch zu TOP 4 kommen, zur IT-Abteilung. Wie Sie wissen, wächst unser Unternehmen. Außerdem müssen wir alle Filialen mit neuen, modernen

Kassen- und Bestellsystemen ausstatten. Aber auch in unserer Verwaltung wachsen die Anforderungen, insbesondere auch an die Sicherheit der IT. Diese Herausforderungen sind mit unserer IT-Abteilung kaum zu schaffen. Deshalb müssen wir zentrale Aufgaben, die bisher unsere IT-Abteilung übernommen hat, outsourcen und einem externen Dienstleister übertragen.

Hr. Abbas: Welche Aufgaben sollen das genau sein?

Fr. Weckerling: Herr Abbas, dazu gibt es noch keine Entscheidungen. Wir stehen mit unseren Überlegungen noch ganz am Anfang. Ich wollte hier auch noch nichts Inhaltliches besprechen. Aber wir müssen eine Projektgruppe Outsourcing einrichten, die sich konzeptionell überlegt, welche Aufgaben outgesourct werden sollen und welche in der IT-Abteilung verbleiben sollen. Ich wollte mit Ihnen besprechen, wie wir die Projektgruppe zusammensetzen.

Hr. Abbas: Meines Erachtens sollte ich als Abteilungsleiter der IT-Abteilung auf alle Fälle in die Projektgruppe. Ich meine auch, dass alle Gruppenleiter meiner Abteilung in die Projektgruppe gehören, weil sie das nötige Fachwissen mitbringen.

Hr. Schöne: Herr Abbas, wird das nicht zu viel? Meiner Meinung nach sollte man die Projektgruppe möglichst klein halten, sonst kann sie nicht effektiv arbeiten. Die Gruppenleiter kann man ja immer dann einladen, wenn man Sie als Experten braucht.

Hr. Abbas: Nein Herr Schöne, das geht nicht. Ich sehe das so: Wir brauchen in der Projektgruppe immer Experten. Aber Sie haben auch recht, wir sollten die Projektgruppe möglichst klein halten, denn sonst – da stimme ich Ihnen zu – gibt es ewig lange Diskussionen. Aber zwei meiner Gruppenleiter sollten fest dazugehören. Die anderen Gruppenleiter könnte man ja zusätzlich einladen, wenn man speziell ihr Fachwissen braucht.

Fr. Weckerling: Mir scheint das ein guter Vorschlag zu sein. Damit hätten wir drei Personen aus der IT-Abteilung in der Projektgruppe, sodass die Gruppe fachlich gut aufgestellt ist. Frau Zader, Sie wollten etwas sagen?

Frau Zader: Ja, ich bin der Ansicht, dass auch die Finanzabteilung, in der Projektgruppe vertreten sein sollte. Es geht ja auch um Geld.

Fr. Weckerling: Das stimmt. Die finanzielle Seite ist ein wichtiger Aspekt bei Überlegungen zum Outsourcing. An wen dachten Sie?

Frau Zader: Vielleicht wäre Herr Gerdes geeignet, er ist nämlich nicht nur unser Experte für Riskmanagement, sondern er kennt sich auch sehr gut im IT-Bereich aus.

Fr. Weckerling: Ja, das ist eine gute Idee. Ach ja, ich werde auch in der Projektgruppe mitarbeiten. Damit wären wir jetzt 5 Personen. Das ist eine gute Größe.

Herr Schöne: Ich denke, dass man auch einen Vertreter des Betriebsrats in die Projektgruppe nehmen sollte. Immerhin ist ja eine organisatorische Veränderung im Unternehmen geplant.

Fr. Zader: Ja, da haben Sie völlig recht. Den Betriebsrat müssen wir unbedingt einbeziehen.

Fr. Weckerling: Das stimmt. Und wenn sich herausstellt, dass wir zu bestimmten Themen Experten aus anderen Abteilungen brauchen, laden wir sie dann natürlich zu den entsprechenden Projektgruppensitzungen ein. – Wann soll sich die Projektgruppe das erste Mal treffen?

Hr. Abbas: Nächsten Montag?

Fr. Weckerling: Das ist sehr kurzfristig. Am Dienstag kann ich wegen einer Geschäftsreise nicht. Sagen wir Freitag? Wann wäre es am besten: vormittags oder nachmittags?

Hr. Abbas: Ich würde sagen, es sollte vormittags sein, da ja viele freitags schon früher Feierabend machen wollen. Natürlich kann man einen Termin auch in den Nachmittag legen ...

Fr. Weckerling: Also gut. Versuchen wir für den nächsten Freitagvormittag einen Termin für die erste Projektgruppensitzung zu finden. Herr Abbas, nennen Sie bitte meiner Sekretärin die Namen der IT-Gruppenleiter, die dabei sein sollen. Ich werde sie dann bitten, den Termin mit allen Beteiligten abzustimmen.

## 1 | 07 Lektion 1, Aufgabe C3 a

Hr. Abbas: Ich meine auch, dass alle Gruppenleiter meiner Abteilung in die Projektgruppe gehören, weil sie das nötige Fachwissen mitbringen.

Hr. Schöne: Meiner Meinung nach sollte man die Projektgruppe möglichst klein halten, sonst kann sie nicht effektiv arbeiten.

Hr. Abbas: Wir sollten die Projektgruppe möglichst klein halten, denn sonst – da stimme ich Ihnen zu – gibt es ewig lange Diskussionen.

Fr. Zader: Vielleicht wäre Herr Gerdes geeignet, er ist nämlich nicht nur unser Experte für Riskmanagement, sondern er kennt sich auch sehr gut im IT-Bereich aus.

Fr. Weckerling: Am Dienstag kann ich wegen einer Geschäftsreise nicht.

Hr. Abbas: Ich würde sagen, es sollte vormittags sein, da ja viele freitags früher Feierabend machen wollen.

Reporter: Arbeit spielt im Leben eine wichtige Rolle. Man arbeitet, um Geld zu verdienen und seine Existenz zu sichern. Arbeit gehört zum Leben. Arbeit kann aber auch das Leben gefährden. Nach Schätzungen der *International Labour Organisation* sterben weltweit täglich zirka 6.000 Menschen durch Unfälle oder Krankheiten, die durch die Arbeit bedingt sind.

Ein solcher Arbeitsunfall sorgte in den 90er Jahren für Schlagzeilen. Die Chemikerin Karen E. Wetterhahn war erst 48 Jahre alt, als sie starb. Karen E. Wetterhahn war Chemie-Professorin am Dartmouth College in Hanover, in New Hampshire in den USA. Sie war eine international bekannte Spezialistin und beschäftigte sich mit der krankmachenden Giftwirkung von Schwermetallen. Die Ironie: 1997 starb die Gift-Expertin selbst an einer Schwermetallvergiftung durch Quecksilber.

Zehn Monate vor ihrem Tod war Karen Wetterhahn ein Missgeschick passiert – nach mehr sah es anfangs nicht aus. Bei einem Experiment waren ihr ein oder zwei Tropfen Quecksilber – genau genommen Dimethylquecksilber – auf die Hand gelaufen. Da sie aber Schutzhandschuhe trug, machte sie sich keine Sorgen. Was sie jedoch damals nicht wusste: Ihre Schutzhandschuhe aus Latex schützten zwar vor Laugen und Säuren, nicht jedoch vor einigen organischen Substanzen wie Dimethylquecksilber. Fünf Monate nach dem Missgeschick ging es Karen Wetterhahn immer schlechter und schlechter. Sie konnte nicht mehr richtig sprechen, sie hatte Bewegungseinschränkungen und sie litt auch an Hör- und Sehausfällen. Die Symptome waren eindeutig: Schädigung des Zentralnervensystems durch Quecksilber. Als die Diagnose feststand und klar war, dass sie eine Quecksilbervergiftung hatte, wurde versucht, das Gift aus ihrem Körper zu bekommen. Doch es war zu spät.

Aus dem tragischen Tod von Karen Wetterhahn hat die Wissenschaft gelernt: Latexhandschuhe schützen nicht vor Dimethylquecksilber. Wer heute mit dieser Substanz arbeitet, weiß das und benutzt Handschuhe aus einem anderen Material, aus synthetischem Nitril-Kautschuk.

Vergiftung im Labor – ist das ein typisches Risiko für alle, die an Universitäten oder bei Unternehmen im Chielabor arbeiten? Diese Frage habe ich Dr. Kranz, Professor der Chemie an der Universität Zürich, gestellt.

Prof. Kranz: Unfälle mit Gift sind echte Ausnahmen. Typischer sind andere Unfälle wie Verletzungen durch ätzende, brennende oder explodierende Substanzen.

Reporter: Statistisch gesehen ist das Risiko, einen Arbeitsunfall zu haben, im Labor nicht höher als an anderen Arbeitsplätzen. Das mag vielleicht

auch daran liegen, dass man sich im Labor der besonderen Gefahren durch Chemikalien bewusst ist. Sicherheit wird im Labor großgeschrieben. Welche Unfälle kommen im Labor besonders häufig vor? Dies wollte ich von Prof. Kranz wissen.

Prof. Kranz: Sie werden sich wundern: *Ausrutschen* und *Stürzen* machen die Hälfte aller Unfallursachen in den Gebäuden des Fachbereichs Chemie aus. Das ist also nicht anders als bei anderen Arbeitsplätzen. Unfälle mit Chemikalien gibt es nur wenige, es sind nur ca. 3 Prozent aller Unfälle.

Reporter: Dass es in den Laboren und in anderen Bereichen vergleichsweise weniger Unfälle gibt, die auf einem sorglosen oder leichtsinnigen Umgang mit Chemikalien, Maschinen oder Werkzeugen beruhen, ist auch auf das Arbeitsschutzgesetz zurückzuführen, das es in Deutschland seit über 20 Jahren gibt. Mit der Einführung des Arbeitsschutzgesetzes wurde das Ziel verfolgt, die Gesundheit aller Beschäftigten sicherzustellen. Arbeitsunfälle und Gesundheitsgefahren auf der Arbeit sollten reduziert werden. Doch wie kann man mit einem Gesetz Unfälle und Gesundheitsgefahren vermeiden? Das habe ich Prof. Karen Brox von der Universität Münster gefragt.

Prof. Brox: Nach dem Arbeitsschutzgesetz müssen alle Gefahren in einem Betrieb zunächst erst einmal festgestellt, analysiert, beurteilt und dokumentiert werden. Das heißt, man schreibt alle Gefahren erst einmal auf. Das ist der erste Schritt. Nur wenn man weiß, wo überall Gefährdungen vorhanden sind, kann man etwas dagegen tun. Dazu hat der Gesetzgeber einen zweiten Schritt vorgesehen. Hat man nämlich eine Gefahrenquelle bzw. eine Gefährdung festgestellt, so ist der Arbeitgeber verpflichtet, geeignete Maßnahmen zu ergreifen, um die Gefahr zu vermindern oder zu beseitigen.

Reporter: Wie kann man sich das konkret vorstellen? Welche Maßnahmen können das sein?

Prof. Brox: Man unterscheidet technische, organisatorische und personengebundene Schutzmaßnahmen. Zu den technischen Maßnahmen gehört es zum Beispiel, wenn man eine sehr laute Maschine so umbaut, dass sie leiser wird. Oder wenn man bei einer gefährlichen Maschine eine Lichtschranke einbaut: Die Maschine schaltet dann ab, wenn jemand versehentlich zu dicht an sie herankommt. Solche technischen Maßnahmen verhindern Unfälle und vermindern Gesundheitsgefahren. Gefährdungen, die man auf diese Weise nicht verhindern kann, kann man mit organisatorischen Maßnahmen angehen. Zum Beispiel indem es getrennte Wege für Fußgänger, also für Mitarbeiter, die zu Fuß gehen, und Wege für Gabelstapler und andere Fahrzeuge gibt. Damit werden Unfälle vermieden. Dann gibt es noch die personengebundenen

Maßnahmen, wie zum Beispiel arbeitsmedizinische Untersuchungen oder das Tragen von Sicherheitskleidung. Eine sehr häufige Maßnahme ist hier auch die Sicherheitsunterweisung: Man informiert die Mitarbeiter über die Gefahren im Betrieb und gibt ihnen gleichzeitig Anweisungen und Verhaltensregeln, um Unfälle zu vermeiden. Übrigens: Wer sich nicht an diese Regeln hält, kann unter bestimmten Bedingungen sogar entlassen, also gekündigt werden.

Reporter: Dennoch gibt es immer noch viel zu viele meldepflichtige Arbeitsunfälle. Meldepflichtig ist ein Unfall, wenn der Arbeitnehmer deshalb entweder mehr als drei Tage arbeitsunfähig ist oder gar stirbt. Ein solcher meldepflichtiger Arbeitsunfall passiert in Deutschland jährlich ca. 2 Prozent der Beschäftigten. Das klingt nicht sehr viel, aber es sind ca. 870.000 Unfälle pro Jahr. Und das ist doch eine recht große Zahl. Aber wirklich schwere Arbeitsunfälle, die zum Tod oder zur Arbeitsunfähigkeit mit Rente führen, passieren eher selten, von solchen Arbeitsunfällen sind nur 0,03 Prozent der Arbeitnehmer betroffen.

Wie kommen solche Arbeitsunfälle zustande, was sind die häufigsten Unfallursachen? Dazu Maria Franke von der Landesunfallversicherung.

Frau Franke: Unfallursache Nummer 1 ist Hinfallen, also Stolpern, Rutschen oder Stürzen. Das macht ca. ein Drittel der Arbeitsunfälle aus. An zweiter Stelle stehen Unfälle, die passieren, weil Mitarbeiter Werkzeuge und Maschinen falsch bedienen, obwohl sie es eigentlich besser wissen müssten. Ein typisches Beispiel ist: Ein Elektriker schneidet mit einem Messer ein Kabel und hält das Messer in Richtung Körper und nicht, wie es sicher wäre, vom Körper weg. Irgendwann rutscht der Elektriker mal ab und sticht sich. Ein Unfall, der beim richtigen Umgang mit dem Messer, hätte vermieden werden können. Was auch gern gemacht wird, ist die Sicherheitsvorschriften zu missachten. 40 % der tödlichen Arbeitsunfälle passieren, wenn das Arbeitsmittel, also das Werkzeug oder die Maschine, anders als vorgeschrieben, benutzt wird, wenn z.B. Schutzrichtungen aus Bequemlichkeit ausgeschaltet werden oder wenn eine Maschine repariert wird, ohne sie vorher auszustellen.

Viele Unfälle müssten gar nicht erst passieren, wenn die Mitarbeiter sich nicht zu sicher im Umgang mit Werkzeug oder Maschine fühlen würden und wenn sie nicht leichtsinnig handeln oder sich bewusst über die Sicherheitsvorschriften hinwegsetzen würden.

Reporter: Trotz Arbeitsschutzgesetz, Sicherheitsmaßnahmen und hoher Investitionen der Unternehmen in den Arbeitsschutz: Arbeitsunfälle wird es wohl immer geben, solange Menschen an der Arbeit sind. Aber im Vergleich zu früher gibt

es deutlich weniger Arbeitsunfälle – die verschiedenen Arbeitsschutzmaßnahmen haben also Wirkung gezeigt.

## 1 | 09 Lektion 2, Aufgabe A3, Abschnitt 1

Reporter: Arbeit spielt im Leben eine wichtige Rolle. Man arbeitet, um Geld zu verdienen und seine Existenz zu sichern. Arbeit gehört zum Leben. Arbeit kann aber auch das Leben gefährden. Nach Schätzungen der *International Labour Organisation* sterben weltweit täglich zirka 6.000 Menschen durch Unfälle oder Krankheiten, die durch die Arbeit bedingt sind.

Ein solcher Arbeitsunfall sorgte in den 90er Jahren für Schlagzeilen. Die Chemikerin Karen E. Wetterhahn war erst 48 Jahre alt, als sie starb. Karen E. Wetterhahn war Chemie-Professorin am Dartmouth College in Hanover, in New Hampshire in den USA. Sie war eine international bekannte Spezialistin und beschäftigte sich mit der krankmachenden Giftwirkung von Schwermetallen. Die Ironie: 1997 starb die Gift-Expertin selbst an einer Schwermetallvergiftung durch Quecksilber.

Zehn Monate vor ihrem Tod war Karen Wetterhahn ein Missgeschick passiert – nach mehr sah es anfangs nicht aus. Bei einem Experiment waren ihr ein oder zwei Tropfen Quecksilber – genau genommen Dimethylquecksilber – auf die Hand gelaufen. Da sie aber Schutzhandschuhe trug, machte sie sich keine Sorgen. Was sie jedoch damals nicht wusste: Ihre Schutzhandschuhe aus Latex schützten zwar vor Laugen und Säuren, nicht jedoch vor einigen organischen Substanzen wie Dimethylquecksilber. Fünf Monate nach dem Missgeschick ging es Karen Wetterhahn immer schlechter und schlechter. Sie konnte nicht mehr richtig sprechen, sie hatte Bewegungseinschränkungen und sie litt auch an Hör- und Sehausfällen. Die Symptome waren eindeutig: Schädigung des Zentralnervensystems durch Quecksilber. Als die Diagnose feststand und klar war, dass sie eine Quecksilbervergiftung hatte, wurde versucht, das Gift aus ihrem Körper zu bekommen. Doch es war zu spät.

Aus dem tragischen Tod von Karen Wetterhahn hat die Wissenschaft gelernt: Latexhandschuhe schützen nicht vor Dimethylquecksilber. Wer heute mit dieser Substanz arbeitet, weiß das und benutzt Handschuhe aus einem anderen Material, aus synthetischem Nitril-Kautschuk.

## 1 | 10 Lektion 2, Aufgabe A3, Abschnitt 2

Reporter: Vergiftung im Labor – ist das ein typisches Risiko für alle, die an Universitäten oder bei Unternehmen im Chemielabor arbeiten? Diese Frage habe ich Dr. Kranz, Professor der Chemie an der Universität Zürich, gestellt.

Prof. Kranz: Unfälle mit Gift sind echte Ausnahmen. Typischer sind andere Unfälle wie Verletzungen durch ätzende, brennende oder explodierende Substanzen.

Reporter: Statistisch gesehen ist das Risiko, einen Arbeitsunfall zu haben, im Labor nicht höher als an anderen Arbeitsplätzen. Das mag vielleicht auch daran liegen, dass man sich im Labor der besonderen Gefahren durch Chemikalien bewusst ist. Sicherheit wird im Labor großgeschrieben. Welche Unfälle kommen im Labor besonders häufig vor? Dies wollte ich von Prof. Kranz wissen.

Prof. Kranz: Sie werden sich wundern: *Ausrutschen* und *Stürzen* machen die Hälfte aller Unfallursachen in den Gebäuden des Fachbereichs Chemie aus. Das ist also nicht anders als bei anderen Arbeitsplätzen. Unfälle mit Chemikalien gibt es nur wenige, es sind nur ca. 3 Prozent aller Unfälle.

### 1 | 11 Lektion 2, Aufgabe A3, Abschnitt 3

Reporter: Dass es in den Laboren und in anderen Bereichen vergleichsweise weniger Unfälle gibt, die auf einem sorglosen oder leichtsinnigen Umgang mit Chemikalien, Maschinen oder Werkzeugen beruhen, ist auch auf das Arbeitsschutzgesetz zurückzuführen, das es in Deutschland seit über 20 Jahren gibt. Mit der Einführung des Arbeitsschutzgesetzes wurde das Ziel verfolgt, die Gesundheit aller Beschäftigten sicherzustellen. Arbeitsunfälle und Gesundheitsgefahren auf der Arbeit sollten reduziert werden. Doch wie kann man mit einem Gesetz Unfälle und Gesundheitsgefahren vermeiden? Das habe ich Prof. Karen Brox von der Universität Münster gefragt.

Prof. Brox: Nach dem Arbeitsschutzgesetz müssen alle Gefahren in einem Betrieb zunächst erst einmal festgestellt, analysiert, beurteilt und dokumentiert werden. Das heißt, man schreibt alle Gefahren erst einmal auf. Das ist der erste Schritt. Nur wenn man weiß, wo überall Gefährdungen vorhanden sind, kann man etwas dagegen tun. Dazu hat der Gesetzgeber einen zweiten Schritt vorgesehen. Hat man nämlich eine Gefahrenquelle bzw. eine Gefährdung festgestellt, so ist der Arbeitgeber verpflichtet, geeignete Maßnahmen zu ergreifen, um die Gefahr zu vermindern oder zu beseitigen.

Reporter: Wie kann man sich das konkret vorstellen? Welche Maßnahmen können das sein?

Prof. Brox: Man unterscheidet technische, organisatorische und personengebundene Schutzmaßnahmen. Zu den technischen Maßnahmen gehört es zum Beispiel, wenn man eine sehr laute Maschine so umbaut, dass sie leiser wird. Oder wenn man bei einer gefährlichen Maschine eine Lichtschranke einbaut: Die Maschine schaltet dann ab, wenn jemand versehentlich zu dicht an

sie herankommt. Solche technischen Maßnahmen verhindern Unfälle und vermindern Gesundheitsgefahren. Gefährdungen, die man auf diese Weise nicht verhindern kann, kann man mit organisatorischen Maßnahmen angehen. Zum Beispiel indem es getrennte Wege für Fußgänger, also für Mitarbeiter, die zu Fuß gehen, und Wege für Gabelstapler und andere Fahrzeuge gibt. Damit werden Unfälle vermieden. Dann gibt es noch die personengebundenen Maßnahmen, wie zum Beispiel arbeitsmedizinische Untersuchungen oder das Tragen von Sicherheitskleidung. Eine sehr häufige Maßnahme ist hier auch die Sicherheitsunterweisung: Man informiert die Mitarbeiter über die Gefahren im Betrieb und gibt ihnen gleichzeitig Anweisungen und Verhaltensregeln, um Unfälle zu vermeiden. Übrigens: Wer sich nicht an diese Regeln hält, kann unter bestimmten Bedingungen sogar entlassen, also gekündigt werden.

### 1 | 12 Lektion 2, Aufgabe A3, Abschnitt 4

Reporter: Dennoch gibt es immer noch viel zu viele meldepflichtige Arbeitsunfälle. Meldepflichtig ist ein Unfall, wenn der Arbeitnehmer deshalb entweder mehr als drei Tage arbeitsunfähig ist oder gar stirbt. Ein solcher meldepflichtiger Arbeitsunfall passiert in Deutschland jährlich ca. 2 Prozent der Beschäftigten. Das klingt nicht sehr viel, aber es sind ca. 870.000 Unfälle pro Jahr. Und das ist doch eine recht große Zahl. Aber wirklich schwere Arbeitsunfälle, die zum Tod oder zur Arbeitsunfähigkeit mit Rente führen, passieren eher selten, von solchen Arbeitsunfällen sind nur 0,03 Prozent der Arbeitnehmer betroffen.

Wie kommen solche Arbeitsunfälle zustande, was sind die häufigsten Unfallursachen? Dazu Maria Franke von der Landesunfallversicherung.

Frau Franke: Unfallursache Nummer 1 ist Hinfallen, also Stolpern, Rutschen oder Stürzen. Das macht ca. ein Drittel der Arbeitsunfälle aus. An zweiter Stelle stehen Unfälle, die passieren, weil Mitarbeiter Werkzeuge und Maschinen falsch bedienen, obwohl sie es eigentlich besser wissen müssten. Ein typisches Beispiel ist: Ein Elektriker schneidet mit einem Messer ein Kabel und hält das Messer in Richtung Körper und nicht, wie es sicher wäre, vom Körper weg. Irgendwann rutscht der Elektriker mal ab und sticht sich. Ein Unfall, der beim richtigen Umgang mit dem Messer, hätte vermieden werden können. Was auch gern gemacht wird, ist die Sicherheitsvorschriften zu missachten. 40 % der tödlichen Arbeitsunfälle passieren, wenn das Arbeitsmittel, also das Werkzeug oder die Maschine, anders als vorgeschrieben, benutzt wird, wenn z.B. Schutzrichtungen aus Bequemlichkeit ausgeschaltet werden oder wenn eine Maschine repariert wird, ohne sie vorher auszustellen.

Viele Unfälle müssten gar nicht erst passieren, wenn die Mitarbeiter sich nicht zu sicher im Umgang mit Werkzeug oder Maschine fühlen würden und wenn sie nicht leichtsinnig handeln oder sich bewusst über die Sicherheitsvorschriften hinwegsetzen würden.

Reporter: Trotz Arbeitsschutzgesetz, Sicherheitsmaßnahmen und hoher Investitionen der Unternehmen in den Arbeitsschutz: Arbeitsunfälle wird es wohl immer geben, solange Menschen an der Arbeit sind. Aber im Vergleich zu früher gibt es deutlich weniger Arbeitsunfälle – die verschiedenen Arbeitsschutzmaßnahmen haben also Wirkung gezeigt.

## 1 | 13 Lektion 2, Aufgabe D1

Brunner: Guten Tag, Herr Franz. Willkommen bei Meditech.

Franz: Guten Tag, Herr Dr. Brunner. Schön, Sie persönlich kennenzulernen. Frau Gerhardt hat mir schon so einiges von Ihnen, besonders von Ihrer Arbeit erzählt. Ich bin schon ganz neugierig. Es muss toll sein, neue Medikamente zu entwickeln. Man kann ja so vielen Menschen damit helfen.

Brunner: Ja, das stimmt. Darum habe ich mir diese Arbeit ja auch ausgesucht.

Franz: Vielleicht werde ich nach meinem Studium auch in diesem Bereich arbeiten. Arzneimittelchemiker – das ist schon was.

Brunner: Ja, da haben Sie recht. Herr Franz, ich muss Sie kurz in die Arbeit einweisen. Die Sicherheitsvorschriften haben Sie ja schon bekommen.

Franz: Ja, ja. Ich habe auch schon reingeschaut und ein bisschen gelesen. Da ist ja wirklich alles geregelt. Aber ehrlich gesagt, ganz durchgelesen und auswendig gelernt habe ich es noch nicht. (lacht)

Brunner: Das habe ich mir schon gedacht. Aber Sie wissen ja, wo Sie alles nachlesen können. Jetzt hier das Wichtigste: Was man im Labor anzieht, wissen Sie ja aus Ihrem Studium.

Franz: Ja, ja. Feste Schuhe und einen Kittel. Eine Brille habe ich auch. Soll ich hier meinen Kittel benutzen oder bekomme ich einen von Ihnen gestellt?

Brunner: Sie bekommen einen von uns. Sie können auch nicht mit Ihren Straßenschuhen hier ins Labor. Das ist Vorschrift. Wir müssen Kontaminationen so gut es geht vermeiden. Sie bekommen Schuhe von uns.

Franz: Das ist toll.

Brunner: Wir übernehmen auch die Reinigung der Sachen.

Franz: Super!

Brunner: Bei uns wird übrigens nur mit Handschuhen gearbeitet. Das ist manchmal lästig, muss aber sein. Ansonsten kennen Sie das meiste sicherlich schon, aber ich muss es Ihnen hier noch einmal sagen: Sie dürfen niemals allein arbeiten. Das ist zu unserer und zu Ihrer Sicherheit. Bei uns ist es Vorschrift, dass Praktikanten ihre Versuche immer mit einem erfahrenen Kollegen durchführen. Das heißt nicht, dass Sie gar nichts allein machen, aber der Kollege gibt Ihnen Ihre Aufgabe, sagt Ihnen, wie Sie am besten vorgehen und weist Sie in die Geräte ein.

Franz: So war das bei uns an der Uni auch, wenn wir unsere Praktika gemacht haben.

Brunner: Ja, ich glaube, das ist überall so. Auch wenn Sie ein Gerät aus Ihrem Studium schon kennen, dürfen Sie es nicht benutzen, bevor Sie jemand in die Benutzung eingeführt hat. Sie wissen, die Geräte sind sehr teuer und sehr empfindlich. Außerdem kann eine Fehlbedienung für Sie gefährlich sein. Bei uns liegen in jedem Labor und Büro die Bedienungsanleitungen zu den Geräten aus. Schauen Sie lieber einmal zu viel als einmal zu wenig rein.

Franz: Das mach ich gern. In jedem Labor sind die Geräte ja ein bisschen anders. Aber empfindlich sind sie überall. (lacht)

Brunner: Da haben Sie völlig recht. Ja, und ... Ich glaube, das muss ich Ihnen nicht extra sagen: Essen und Trinken ist im Labor verboten. Das ist zu Ihrem Schutz. In den Büros können Sie essen. Morgens treffen sich die Kollegen immer zu einer kleinen Kaffeerunde. Da gehen wir nachher hin und ich stelle Sie vor.

Franz: Das ist eine gute Idee.

Brunner: Rauchen Sie?

Franz: Ja, aber nicht so viel.

Brunner: Rauchen ist natürlich im Labor nicht erlaubt.

Franz: Das ist klar.

Brunner: Aber auch nicht in den Büros. Wenn Sie rauchen möchten, müssen Sie nach draußen gehen.

Franz: In Ordnung. Das ist ja mittlerweile fast überall so.

## 1 | 14 Lektion 3, Aufgabe D2 a

### Gespräch 1

Jakobs: Marketingagentur Hummel & Sohn, Jakobs, guten Tag.

Kraft: Kraft, guten Tag, Frau Jakobs.

Jakobs: Entschuldigung, mit wem spreche ich? Ich habe Ihren Namen nicht richtig verstanden.

Kraft: Mein Name ist Kraft, Vera Kraft.

Jakobs: Guten Tag, Frau Kraft. Was kann ich für Sie tun?

Kraft: Ich rufe wegen Ihrer Stellenanzeige im Internet an. Ich habe dazu ein paar Fragen.

Jakobs: Zu unserer Stellenanzeige als Webdesigner?

Kraft: Ja, genau.

Jakobs: Was möchten Sie wissen?

Kraft: In der Anzeige steht, dass sehr gute Kenntnisse in der Bildbearbeitung verlangt werden. Können Sie mir sagen, was genau damit gemeint ist?

## Gespräch 2

Jakobs: Marketingagentur Hummel & Sohn, guten Tag.

Rietschel: Guten Tag. Mein Name ist Ilona Rietschel. Ich hätte gern den Leiter des Online-Marketings gesprochen.

Jakobs: Worum geht es denn?

Rietschel: Ich habe gelesen, dass Ihre Firma expandiert und eine neue Niederlassung in Frankfurt eröffnen möchte. Ich würde mich gern für den Bereich Online-Marketing bewerben.

Jakobs: Ach so. Gut, ich verbinde Sie mit Frau Johannsen. Sie leitet den Bereich Online-Marketing. Einen Moment bitte.

## 1 | 15 Lektion 3, Aufgabe D2 b, Gespräch 1

Jakobs: Marketingagentur Hummel & Sohn, Jakobs, guten Tag.

Kraft: Kraft, guten Tag, Frau Jakobs.

Jakobs: Entschuldigung, mit wem spreche ich? Ich habe Ihren Namen nicht richtig verstanden.

Kraft: Mein Name ist Kraft, Vera Kraft.

Jakobs: Guten Tag, Frau Kraft. Was kann ich für Sie tun?

Kraft: Ich rufe wegen Ihrer Stellenanzeige im Internet an. Ich habe dazu ein paar Fragen.

Jakobs: Zu unserer Stellenanzeige als Webdesigner?

Kraft: Ja, genau.

Jakobs: Was möchten Sie wissen?

Kraft: In der Anzeige steht, dass sehr gute Kenntnisse in der Bildbearbeitung verlangt werden. Können Sie mir sagen, was genau damit gemeint ist?

Jakobs: Sie wissen ja, das A und O einer guten Website sind unter anderem gute Bilder, die die

Kunden sofort ansprechen. Wir benutzen Photoshop. Mit diesem oder einem vergleichbaren Programm sollten Sie Erfahrung haben und es auch professionell einsetzen können.

Kraft: Ach so. Das ist kein Problem. Das ist ja ein Standardprogramm. – Dann hätte ich noch eine Frage: In der Anzeige steht nicht, ob die Stelle auch für Teilzeit geeignet ist.

Jakobs: Das stimmt. Wir brauchen eigentlich wirklich eine Vollzeitkraft. Aber wenn sich zwei geeignete Bewerber finden, die beide Teilzeit arbeiten möchten, kann man die Stelle auch teilen. Dagegen spricht wirklich nichts. Vielleicht würden auch 30 Stunden pro Woche ausreichen. Bewerben Sie sich ruhig. Dann sehen wir weiter.

Kraft: Das klingt ja gut. Dann werde ich mich auch bewerben. Vielen Dank für die Informationen.

Jakobs: Gern. Ich freue mich auf Ihre Bewerbung. Auf Wiederhören.

Kraft: Auf Wiederhören.

## 1 | 16 Lektion 3, Aufgabe D2 c, Gespräch 2

Jakobs: Marketingagentur Hummel & Sohn, guten Tag.

Rietschel: Guten Tag. Mein Name ist Ilona Rietschel. Ich hätte gern den Leiter des Online-Marketings gesprochen.

Jakobs: Worum geht es denn?

Rietschel: Ich habe gelesen, dass Ihre Firma expandiert und eine neue Niederlassung in Frankfurt eröffnen möchte. Ich würde mich gern für den Bereich Online-Marketing bewerben.

Jakobs: Ach so. Gut, ich verbinde Sie mit Frau Johannsen. Sie leitet den Bereich Online-Marketing. Einen Moment bitte.

Johannsen: Johannsen, guten Tag.

Rietschel: Guten Tag Frau Johannsen. Mein Name ist Ilona Rietschel. Ich hoffe, ich störe Sie nicht. Sonst kann ich auch später noch einmal anrufen.

Johannsen: Nein, nein, Frau Rietschel. Sie stören nicht. Worum geht es?

Rietschel: Also, es geht um ... Also, ich habe ein bisschen über Ihre Firma recherchiert und gelesen, dass Sie expandieren wollen.

Johannsen: Ja, das stimmt. Wir werden eine Niederlassung in Frankfurt eröffnen.

Rietschel: Ich finde Ihr Firmenkonzept sehr interessant. Sie haben ja auch schon einige bekannte Werbekampagnen für große Firmen durchgeführt. Das ist wirklich bemerkenswert. Daher habe ich überlegt, mich bei Ihnen zu bewerben.

Johannsen: An welchem Bereich wären Sie interessiert?

Rietschel: Am Online-Marketing. Hier sehe ich im Moment die größten Herausforderungen.

Johannsen: Da haben Sie recht. Was sind Sie denn von der Ausbildung her?

Rietschel: Ich habe Internet- und Onlinemarketing studiert und dann fünf Jahre in einer großen Marketingagentur gearbeitet – die beiden letzten Jahre als Teamleiterin. Jetzt würde ich mich gern verändern und suche nach einer neuen Herausforderung.

Johannsen: Das klingt gut. Allerdings ist die Leitungsstelle im Online-Marketing schon besetzt. Aber es gibt noch andere freie Positionen, für die Sie in Frage kommen könnten. Wenn Sie mögen, schicken Sie mir einfach Ihre Bewerbungsunterlagen zu. Dann können wir sehen, ob in Frankfurt noch eine Stelle für Sie frei ist. Wenn nicht, kann sich ja auch woanders etwas ergeben. Oder sind Sie örtlich gebunden?

Rietschel: Nein. Wenn Sie eine interessante Position in einer anderen Stadt für mich hätten, würde ich dort sofort hinziehen.

Johannsen: Sehr gut. Schicken Sie mir erstmal Ihre Unterlagen, vielleicht hören Sie bald von uns.

Rietschel: Vielen Dank. Das würde mich sehr freuen.

Johannsen: Wir bleiben in Kontakt. Auf Wiederhören.

Rietschel: Auf Wiederhören.

### 1 | 17 Lektion 4, Aufgabe B2 a

Niebuhr: Hallo, Bianka.

Behnke: Hallo, Carl. Lange nicht mehr gesehen.

Niebuhr: Ja, stimmt.

Behnke: Wie lange ist es schon her, dass du bei uns aufgehört hast? Drei, vier Monate?

Niebuhr: Elf Wochen. Es kommt mir aber gar nicht so lang vor. Hier ist so viel zu tun, dass die Zeit verfliegt. Für einen PTA ist es ganz schön viel. Aber vielleicht bekommen wir bald Verstärkung. Dann entspannt sich die Lage – hoffentlich.

Behnke: Ach, ganz bestimmt. Es ist ja immer stressig, wenn man eine Apotheke aufbaut. Auch wenn ihr sie übernommen habt. Man muss ja am Anfang schnell dafür sorgen, dass alles reibungslos läuft. Jeder hat ja einen anderen Arbeitsstil und eine andere Art, an die Dinge heranzugehen.

Niebuhr: Das stimmt. Aber der Chef ist wirklich nett und bemüht. Die Stimmung auf der Arbeit

ist ja fast das Wichtigste. Dann kann man Stress auch gut vertragen.

Behnke: Da hast du recht, Carl. Ich will nicht drängen, aber in einer halben Stunde müsste ich eigentlich los, um Jan vom Kindergarten abzuholen.

Niebuhr: Ja, stimmt. Also danke, dass du mich in den beiden nächsten Wochen vertrittst. Ich hatte den Urlaub ja schon vor einem halben Jahr gebucht. Und was für ein Glück, dass du gerade Elternzeit hast.

Behnke: Ja, das ist ein glücklicher Zufall. Sonst hätte ich ja auch nicht für dich einspringen können. – Aber du weißt, ich kann immer nur bis 15 Uhr.

Niebuhr: Ja, ja. Aber das hilft uns aber schon sehr.

Behnke: Carl, ich muss leider ...

### 1 | 18 Lektion 4, Aufgabe B2 b

Behnke: Carl, ich muss leider ...

Niebuhr: Ja klar. Es dauert auch nicht so lange, du arbeitest ja lange genug in der Apotheke.

Behnke: Ja, ja. Ich hoffe, dass ich mir alles merken kann.

Niebuhr: Das ist nicht nötig. Hier ist ein Block, da kannst du dir das Wichtigste aufschreiben.

Behnke: Super.

Niebuhr: Also: Wie sind hier die Abläufe? Wenn du morgens als Erste kommst, schließt du den Laden auf.

Behnke: Bekomme ich einen Schlüssel oder muss ich ihn mir irgendwo abholen?

Niebuhr: Ich werde dir meinen geben. Das ist am einfachsten.

Behnke: Gut.

Niebuhr: Aber verlier ihn nicht, ich brauche ihn nachher wieder. Wichtig ist hier, dass du dann unbedingt gleich die Kasse anmachst und kontrollierst, ob sie auch richtig hochfährt. Sie ist zwar neu und high tech, aber trotzdem oder vielleicht auch deswegen bleibt sie manchmal hängen.

Behnke: Gut zu wissen. Was mache ich dann am besten?

Niebuhr: Du fährst sie am besten noch einmal herunter. Und wenn das nicht geht, schaltest du sie einfach wieder aus und startest sie neu.

Behnke: Was muss ich noch wissen?

Niebuhr: Das Passwort für die Kasse natürlich. Ich schreibe es dir auf. Aber pass bitte auf, dass es nicht in falsche Hände kommt. Wir machen mit

der Kasse nämlich auch die Abrechnungen und Bestellungen. Da darf nichts schiefgehen.

Behnke: Natürlich pass ich darauf auf. Ich habe keine Ahnung, wie die Kasse funktioniert. Muss ich damit auch bestellen und abrechnen?

Niebuhr: Alles ist halb so wild. Nein, nein, das macht Herr Rashid, solange ich nicht da bin. Aber kassieren musst du damit. Ich zeige dir kurz, wie das geht, auch mit dem Rezeptdruck.

Behnke: Ja, ja, jetzt weiß ich Bescheid. Das ist ja ganz ähnlich wie bei uns in der Apotheke.

Niebuhr: Ja, klar.

Behnke: Was gehört noch zu meinen Aufgaben?

Niebuhr: Deine Hauptaufgabe besteht natürlich darin, die Kunden zu beraten und die Medikamente herauszugeben. Aber das ist für dich ja nichts Neues. Schau, hier hinten sind unsere Schubladenschränke. Die Medikamente sind wie bei euch auch alphabetisch geordnet. Du kannst sie leicht finden.

Behnke: Das werde ich gerade so schaffen.

Niebuhr: Ach so. Du weißt, wir können ja nicht alle Medikamente vorrätig haben. Heute mussten wir wieder viele Medikamente bestellen. Die sind gerade angekommen und ich sortiere sie alphabetisch nach dem Namen der Kunden hier in den Kasten ein. Siehst du?

Behnke: Ja. Gut zu wissen, wo die vorbestellten Medikamente sind. Können die Kunden bei euch auch online vorbestellen?

Niebuhr: Ja, genau. Darum musst du immer wieder im Rechner nachsehen, ob eine Bestellung eingegangen ist.

Behnke: Klar, das ist bei uns ja auch so.

Niebuhr: Und: Was du noch wissen musst: Wir verleihen auch Milchpumpen, Babywaagen, Blutdruckmessgeräte und so.

Behnke: Das ist eine gute Idee. Worauf muss ich dabei achten?

Niebuhr: Warte mal, ich habe hier eine Checkliste. Die kannst du dir kopieren. Da steht drin, was zu tun ist, wenn jemand etwas ausleihen möchte. Aber ich sag dir gleich auch noch, worauf du beim Verleihen achten musst. Einen Moment.

## 1 | 19 Lektion 5, Aufgabe A2

Sehr geehrte Damen und Herren,  
vielen Dank für die Einladung. Ich freue mich, hier über neue Entwicklungen in der Arbeitswelt sprechen zu dürfen. Bekanntlich ist Stillstand kein guter Ratgeber, insbesondere nicht für Unternehmen. Wie schon Charles Darwin mit Blick auf die Natur erkannte: „Es ist nicht die stärkste

Spezies die überlebt, auch nicht die intelligenteste, es ist diejenige, die sich am ehesten dem Wandel anpassen kann.“ Und im Wandel sind unsere Arbeitsmodelle. Darüber werde ich jetzt sprechen. Ich habe mich in meinem Vortrag auf drei Aspekte beschränkt, weil diese meines Erachtens für Ihr Unternehmen, für die zukünftige Entwicklung Ihres Unternehmens von Bedeutung sein könnten. Ich glaube, dass sie zumindest geeignet sind, zu einer innerbetrieblichen Diskussion anzuregen.

## 1 | 20 Lektion 5, Aufgabe A3

Ich habe mich in meinem Vortrag auf drei Aspekte beschränkt, weil diese meines Erachtens für Ihr Unternehmen, genauer: für die zukünftige Entwicklung Ihres Unternehmens von Bedeutung sein könnten. Ich glaube, dass sie zumindest geeignet sind, zu einer innerbetrieblichen Diskussion anzuregen.

Dabei handelt es sich um die Themen 1. Wochenarbeitszeit, 2. Jobsharing und 3. Home-Office. Ich werde mich jetzt den drei Punkten zuwenden und freue mich auf die anschließende Diskussion.

Zu meinem ersten Punkt, zur Wochenarbeitszeit. Unser Arbeitszeitmodell mit einer rund 40-Stunden-Woche steht auf dem Prüfstand. 40 Stunden im Büro – ist das wirklich notwendig und sinnvoll? Diese Frage muss man sich angesichts aktueller Untersuchungen stellen. Denn wissenschaftliche Studien belegen: Unsere Leistungsfähigkeit nimmt insbesondere bei geistiger Arbeit nach einigen Arbeitsstunden ab. Genauer: Die Konzentration und die Effektivität der Beschäftigten sinken nach etwa sechs Stunden so sehr, dass von Produktivität eigentlich nicht mehr gesprochen werden kann. Im Gegenteil: Die Mitarbeiter sind nach 6 Stunden unkonzentriert, machen unnötige Fehler und – ein wichtiger, negativer Effekt davon – sie sind unzufrieden. Und Sie alle wissen: Unzufriedene Mitarbeiter sind schlecht für ein Unternehmen, Unzufriedenheit geht zulasten der Qualität und kann auch viel kosten.

Diese Erkenntnisse hat Schweden ernstgenommen und deshalb testweise den 6-Stunden-Arbeitstag für Angestellte im öffentlichen Dienst eingeführt. Das Testergebnis fordert geradezu zur Nachahmung auf: Die Mitarbeiter waren in ihrer Arbeitszeit erheblich produktiver und wesentlich effektiver. Sie haben konzentrierter gearbeitet und die Arbeitszeit effektiv genutzt. Außerdem waren sie deutlich zufriedener, was sich auch darin zeigt, dass weniger Mitarbeiter ihren Arbeitsplatz gewechselt haben als vorher.

Einige Unternehmen sind dem Beispiel der Schweden gefolgt und berichten ebenfalls Positives. Ihre Mitarbeiter arbeiteten schneller und konzentrierter. Die Aussicht auf Freizeit steigert offenbar die Motivation und das

Durchhaltevermögen. Zudem ging die Zahl der Krankmeldungen zurück und auch die Anzahl der psychischen Beschwerden sank erheblich.

Diese Erfahrungen lohnen, so meine ich, darüber nachzudenken, ob es sinnvoll, ja, ob es überhaupt von Vorteil für Ihr Unternehmen ist, an der derzeitigen Wochenarbeitszeit festzuhalten. Möglicherweise würde es Ihr Unternehmen alles in allem gar nicht mehr kosten, wenn Sie die Wochenarbeitszeit reduzieren würden. Ob bzw. in welchem Umfang das in Ihrem Unternehmen möglich und sinnvoll wäre, müsste man natürlich eingehend prüfen. Aber darüber nachdenken sollte man auf jeden Fall.

### 1 | 21 Lektion 5, Aufgabe A4, Abschnitt 2

Nachdenken sollte man auch über die Einführung von Jobsharing, das übrigens in vielen Unternehmen mit großem Erfolg praktiziert wird. Und damit bin ich bei meinem zweiten Punkt. Jobsharing. Jobsharing bedeutet, dass man eine Stelle mit zwei Personen in Teilzeit besetzt, also zwei Personen teilen sich eine Stelle. Dies eröffnet den Mitarbeitern die Möglichkeit, Beruf und Familie besser miteinander zu verbinden. Das ist wahrscheinlich besonders für die Eltern interessant. Mitarbeiter im Jobsharing können aber auch die freie Zeit dazu nutzen, neben dem Beruf zu studieren bzw. sich weiterzubilden. Vom Jobsharing kann das Unternehmen also durchaus profitieren: Die Mitarbeiter sind entspannter oder aber sie stehen nach dem Studium dem Unternehmen in einer besseren Qualifikation zur Verfügung.

Jobsharing ist besonders dann günstig für das Unternehmen, wenn die Mitarbeiter, die sich eine Stelle teilen, eng zusammenarbeiten, gemeinsam Aufgaben und Projekte bearbeiten und wichtige Entscheidungen gemeinsam treffen. Ein solches Jobsharing bringt viele Vorteile für den Arbeitgeber: Zwei Personen, die sich gegenseitig ergänzen und gemeinsam Aufgaben abdecken, bedeuten für das Unternehmen, dass zwei Mitarbeiter über dasselbe Wissen und dasselbe Können verfügen. Das Unternehmen profitiert beim Jobsharing sozusagen von der doppelten Kompetenz. Für die Firma ist Jobsharing auch gewinnbringend, wenn eine Person krank ist. Denn dann kann die andere sie problemlos vertreten – und das spart Geld.

Außerdem kann ein Unternehmen so auch qualifizierte Mitarbeiter an sich binden und verliert sie nicht an die Konkurrenz. Denn Jobsharing macht ein Unternehmen attraktiv: Insbesondere Fachkräfte, die Aufgaben in der Familie wahrnehmen möchten, bekommen so die Möglichkeit, trotz Teilzeit weiterhin an ihren anspruchsvollen, interessanten Projekten weiterzuarbeiten. Das motiviert und schafft ein hohes Maß an Zufriedenheit.

Alles in allem: Jobsharing macht das Unternehmen kompetenter und attraktiver und ist für beide Seiten eine Win-win-Situation.

Es müsste natürlich zunächst erstmal genau geprüft werden, für welche Stellen Jobsharing in Ihrer Firma überhaupt in Frage kommt, also welche Arbeitsplätze für Jobsharing geeignet sind. Aber die Erfahrung in anderen Unternehmen zeigt, dass es nur wenige Arbeitsplätze gibt, für die eine Teilung ausgeschlossen oder nachteilhaft ist. Allerdings stellt Jobsharing gewisse Anforderungen an die beiden Mitarbeiter, die sich die Stelle teilen sollen: Sie müssen unbedingt teamfähig sein, sich einigermaßen mögen und gut organisieren können. Man muss bei der Teilung eines Arbeitsplatzes also immer genau hinschauen, welche Mitarbeiter man zusammenarbeiten lässt.

### 1 | 22 Lektion 5, Aufgabe A4, Abschnitt 3

Noch tiefgreifender sind die Veränderungen der Arbeitswelt aufgrund der neuen Möglichkeiten, die die Digitalisierung bietet. Die bisher übliche Anwesenheitskultur am Arbeitsplatz erfährt gerade einen grundlegenden Wandel durch Home-Office – und damit bin ich bei meinem letzten Punkt. Solche flexible Arbeitsformen werden die Arbeitswelt grundlegend verändern. Gerade in der IT-Branche – und dazu gehört ja auch Ihr Unternehmen – halten diese neuen flexiblen Arbeitsformen zunehmend Einzug.

In einer Studie haben Forscher in den USA die Wirkung von Home-Office untersucht und sind dabei zu folgenden Ergebnissen gekommen:

Home-Office steigerte die Leistung der Mitarbeiter, und zwar um 13 Prozent. 13 Prozent mehr Leistung und das nur durch Home-Office. Das wünscht sich wohl jedes Unternehmen! Für die Verbesserung der Produktivität haben die Forscher vier Gründe ausgemacht:

1. Im Home-Office wurde pro Tag länger gearbeitet als im Büro.
2. Die Mitarbeiter im Home-Office machten weniger und kürzere Pausen als ihre Kollegen im Betrieb.
3. Die Beschäftigten mit Home-Office waren auch seltener krank.

Und – das ist vielleicht ein Ergebnis, das Sie überrascht: Sie arbeiteten erheblich konzentrierter, sie waren aufmerksamer bei der Arbeit, weil sie z. B. durch Kollegen weniger gestört wurden und weil es am häuslichen Arbeitsplatz auch ruhiger war als im Büro.

Außerdem gaben alle Beschäftigten an, dass sie im Home-Office glücklicher und zufriedener mit ihrer Arbeit sind.

Sie sehen: Vom Home-Office kann Ihr Unternehmen durchaus profitieren.

Die Praxis zeigt, dass die Unternehmen bei der Einführung mobiler Arbeitsformen, bei der Einführung von Home-Office sehr vorsichtig vorgehen. Und das ist auch durchaus berechtigt. Denn man muss sich im Vorfeld überlegen, wie sich Home-Office auf die Zusammenarbeit und die Abläufe im Unternehmen auswirken kann. Es muss ja noch möglich sein, Besprechungen mit allen Mitarbeitern durchzuführen. Die Mitarbeiter sollen sich auch weiterhin als Team verstehen und sich als Team fühlen. Das muss trotz der Möglichkeit, von zu Hause aus zu arbeiten sichergestellt sein. Daher müssen vor der Einführung von Home-Office zahlreiche Entscheidungen getroffen werden. Zum Beispiel: In welchem Umfang soll Home-Office gestattet werden – an einem, zwei oder an allen Arbeitstagen? Oder: Welche Mitarbeiter sollen in den Genuss von Home-Office kommen: nur Eltern mit minderjährigen Kindern oder auch bestimmte Fachkräfte, die man beispielsweise für die Firma gewinnen möchte? Oder soll Home-Office grundsätzlich für jeden Mitarbeiter möglich sein? Dann muss man überlegen, für welche Arbeitsplätze Home-Office überhaupt geeignet ist.

Sie sehen, wer mobile Arbeitsformen, wer Home-Office einführen möchte, muss vieles vorher bedenken. Der Weg dorthin ist nicht ganz einfach und kostet das Unternehmen auch etwas, weil ja auch die entsprechende technische Ausstattung angeschafft und gewartet werden muss. Aber das darf kein Grund sein, sich diesen neuen Formen von vornherein zu verschließen.

Nun komme ich zum Schluss meines Vortrags. Ich habe Ihnen drei verschiedene Trends vorgestellt, die momentan in der Arbeitswelt zu beobachten sind. Allen drei Entwicklungen ist gemeinsam, dass sie den Mitarbeitern mehr Flexibilität ermöglichen und zu einem verbesserten Ausgleich von Beruf und Freizeit und damit zu mehr Lebensqualität beitragen. Die Mitarbeiter sind dann zufriedener, motivierter, engagierter und arbeiten effektiver – und davon profitiert auch der Arbeitgeber.

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

### 1 | 23 Lektion 5, Aufgabe B2 b

Johannsen: Johannsen, guten Tag.

Bonnet: Guten Tag, Sara. Ich bin's, Paulette.

Johannsen: Hallo, Paulette, wie geht es dir?

Bonnet: Ach, ganz gut. Alles läuft wie immer. Sara, ich rufe an wegen deiner Mail, also wegen des Jour fixe.

Johannsen: Ja? Hast du ein Thema, das ich auf die Tagesordnung nehmen soll?

Bonnet: Ja. Ich betreue ja gerade einen von unseren Azubis. Im Moment ist es aber schwer, ihn zu beschäftigen, weil ich keine passende Arbeit für

ihn habe. Ich kann ihn ja nicht den ganzen Tag kopieren schicken.

Johannsen: Das stimmt. Wen meinst du denn?

Bonnet: Markus Schulz. Ich finde, wir sollten am Jour fixe darüber reden, vielleicht kann jemand anders ihn übernehmen. In zwei Wochen arbeite ich wieder an dem Projekt. Dann kann ich ihn gern wieder übernehmen.

Johannsen: Gut, ich notiere es mir. Hast du noch einen Punkt?

Bonnet: Es klingt vielleicht blöd, aber ich würde auch gerne über die Situation in den Toiletten sprechen. Seit drei Wochen sind zwei Toiletten kaputt und alle müssen die eine, die noch in Ordnung ist, benutzen. Weiß du, ob da schon eine Firma beauftragt worden ist, um die Klos zu reparieren?

Johannsen: Nein, keine Ahnung. Das mit den Toiletten nervt wirklich. Ich nehme es auf die Agenda. Noch etwas?

Bonnet: Nein, das war's. Wollen wir heute zusammen essen gehen?

Johannsen: Das würde ich gern, aber ich bin schon verabredet. Vielleicht morgen?

Bonnet: Ja, das passt.

Johannsen: Gut, dann bis morgen.

Bonnet: Ja, ich freu mich. Dann tschüss.

Johannsen: Ich mich auch, tschüss bis morgen.

### 1 | 24 Lektion 6, Aufgabe B2 b

Herr Braun: Liebe Kolleginnen und Kollegen, jetzt sind wir vollständig und arbeitsfähig. Wer führt heute Protokoll?

Frau Wehling: Ich bin dran. Ich mach das.

Herr Braun: Vielen Dank, Frau Wehling. Dann kommen wir gleich zu TOP 1, der Einstellung eines neuen Produktmanagers. Frau Krohn, Sie waren bei den Vorstellungsgesprächen dabei?

Frau Krohn: Ja. Das war ich. Es haben sich fünf Personen vorgestellt, drei Männer und zwei Frauen. Ich muss sagen: Alle waren wirklich gut. Die Entscheidung ist dann auf Herrn Klein gefallen. Herr Klein hat hervorragende Zeugnisse und macht einen sehr netten Eindruck. Eigentlich waren alle sehr nett, wirkten fachlich und auch sozial kompetent. Die Kommission hat sich dann für Herrn Klein entschieden, weil er über die längste Berufserfahrung verfügt. Und so eine Person brauchen wir im Moment dringend. Ich denke, wir können der Einstellung von Herrn Klein durchaus zustimmen. Das Auswahlverfahren war fair.

Frau Wehling: Einen Moment bitte, ich habe jetzt für das Protokoll notiert: Herr Klein wurde wegen seiner fachlichen Kompetenz und seiner langen Berufserfahrung ausgewählt. Der Betriebsrat stimmt der Auswahl zu. Ist das richtig?

Frau Krohn: Ja, aber auch wegen seiner sozialen Kompetenz. Ansonsten ist alles richtig.

Herr Braun: Gut, dann war dieses Auswahlverfahren offenbar unproblematisch. Damit wären wir dann schon bei TOP 2: Herrn Smolka wurde der Antrag auf Teilzeit abgelehnt.

Herr Lichti: Ja, Herr Smolka war letztens bei mir und war recht verzweifelt. Seine Frau arbeitet wieder Vollzeit und er hatte mit ihr vereinbart, dass er dann seine Arbeitszeit reduziert. Die Kinder sind ja noch so klein, und da müssen die Eltern doch Zeit für sie haben.

Frau Krohn: Aber eigentlich hat er dann doch einen Anspruch auf Teilzeit.

Herr Lichti: Im Prinzip schon. Aber die Geschäftsleitung meint, dass das nicht geht, weil im Moment viel zu viel zu tun ist und außerdem Personal fehlt. Das hat Herr Smolka mir jedenfalls gesagt.

Herr Braun: Aber da muss es doch eine Lösung geben. Die Firma ist doch groß genug. Wie viel möchte er denn reduzieren?

Herr Lichti: Ach, das weiß ich gar nicht.

Herr Braun: Wie können wir ihn denn am besten unterstützen?

Herr Lichti: Ich denke, das Beste wäre, wenn man mit ihm zur Personalabteilung geht. Dann bekommt man heraus, warum die Geschäftsleitung sich gegen Teilzeit ausgesprochen hat und vielleicht kann man einen Kompromiss aushandeln.

Herr Braun: Herr Lichti, würden Sie das übernehmen? Herr Smolka hat sich ja an Sie gewandt.

Herr Lichti: Ja, klar. Das mache ich. Ich bin optimistisch, dass wir das hinkriegen.

Herr Braun: Das glaube ich auch. Das ist ja nicht das erste Mal, dass es Probleme mit der Teilzeit gibt. Bisher hat es immer eine Lösung gegeben.

Frau Wehling: Einen Moment bitte, können Sie das bitte für das Protokoll noch einmal wiederholen?

Herr Braun: Herr Lichti geht mit Herrn Smolka zur Personalabteilung, um eine Lösung für den Teilzeitwunsch von Herrn Smolka zu finden. – Möchte jemand noch etwas dazu sagen? Wenn nicht, dann gehen wir jetzt zum nächsten Tagesordnungspunkt über, der Betriebsvereinbarung zum Urlaub. Hier möchte ich kurz berichten. Die Personalabteilung hat die Betriebsvereinbarung vorgelegt. Sie ist auch im Großen und Ganzen okay. Wir haben noch zwei Punkte, über die wir

noch verhandeln müssen: Der eine ist, dass die Urlaubspläne schon bis Dezember für das gesamte nächste Jahr in die Liste eingetragen werden sollen. Das erscheint mir viel zu früh.

Frau Schulz: Ja, das sehe ich genauso. Wer plant denn schon so weit im Voraus. Vielleicht sollte man vorschlagen, dass immer nur für ein halbes Jahr Urlaub im Voraus beantragt werden muss, also im Dezember für die Zeit bis Juni und im Mai für die Zeit bis Dezember.

Frau Wehling: Frau Schulz, Entschuldigung. Wie war noch mal der letzte Satz?

Frau Schulz: Wir sollten vorschlagen, dass man immer nur ein halbes Jahr im Voraus, also im Dezember und im Mai, Urlaub beantragen muss.

Frau Krohn: Ja, das klingt gut. Das sollten wir vorschlagen.

Herr Braun: Sind alle einverstanden? Keine andere Meinung? Nein? Okay. Dann versuchen wir das. Und was noch so ein kritischer Punkt in der Betriebsvereinbarung ist: Es soll ein völliges Urlaubsverbot in der Weihnachtszeit geben. Das halte ich für übertrieben und es ist für die Mitarbeiter auch zu hart.

Frau Krohn: Ja, das finde ich auch. Meinen Sie, dass die Geschäftsführung darüber mit sich verhandeln lässt?

Herr Braun: Wir sollten das unbedingt versuchen. Wer würde denn mal bis zur nächsten Sitzung überlegen, was wir der Geschäftsführung vorschlagen könnten?

Frau Krohn: Ich.

Herr Lichti: Ja, ich auch.

Herr Braun: Also Sie, Frau Krohn, und Sie, Herr Lichti, überlegen sich dann bis zur nächsten Sitzung, was man statt der vollständigen Urlaubssperre in der Weihnachtszeit vorschlagen könnte. – Dann können wir jetzt zu einem erfreulichen Thema kommen, dem diesjährigen Betriebsausflug. Frau Schulz, Sie haben ja eine kleine Arbeitsgruppe gebildet.

## 1 | 25 Lektion 6, Aufgabe B3

Herr Braun: Also Sie, Frau Krohn, und Sie, Herr Lichti, überlegen sich dann bis zur nächsten Sitzung, was man statt der vollständigen Urlaubssperre in der Weihnachtszeit vorschlagen könnte. – Dann können wir jetzt zu einem erfreulichen Thema kommen, dem diesjährigen Betriebsausflug. Frau Schulz, Sie haben ja eine kleine Arbeitsgruppe gebildet. Wie ist der Stand der Dinge?

Frau Schulz: Also fertig geplant ist er noch nicht. Aber Ideen haben wir schon gesammelt. Wir haben überlegt, ob wir nicht die alte Brauerei in

Hoppegarten besichtigen. Frau Krohn war schon einmal dort.

Frau Krohn: Ja, das stimmt. Die Brauerei ist wirklich sehenswert. Und man kann dort die verschiedensten Biersorten kosten. Außerdem ist die Umgebung schön – Wald und Felder. Dort könnte man auch ein bisschen wandern.

Herr Braun: Das hört sich gut an. Und was wäre die zweite Option?

Frau Schulz: Eine Museumstour hier in der Stadt. Es gibt ein paar neue Ausstellungen. Man könnte sich immer grüppchenweise zusammentun und dann in kleinen Gruppen von Museum zu Museum wandern und sich anschließend im Gasthof „Zum roten Hirsch“ mit allen treffen. – Und dann gibt es noch einen dritten Vorschlag: Einen Kurztrip nach Hamburg. Dort könnte man im Hafen eine Bootsrundfahrt machen, die Stadt besichtigen und abends wieder zurückfahren.

Herr Braun: Das sind ja richtig gute Ideen. Ich denke, wir sollten darüber abstimmen. Was für dieses Jahr nicht gewählt wird, können wir ja dann im nächsten Jahr machen.

Frau Schulz: Ja. Wenn wir wissen, wohin es gehen soll, dann können wir auch genauer planen.

Herr Braun: Also: Wer ist alles für die alte Brauerei? Einer. Wer für die Museumstour? Niemand. Und wer für den Ausflug nach Hamburg? Drei Leute. Nein, ich auch noch. Also vier. Und nun zu ...

Frau Wehling: Entschuldigung, das war zu schnell für mich. Wären Sie so freundlich, die wichtigsten Punkte für das Protokoll noch einmal zusammenzufassen?

Herr Braun: Ja klar. Also: Wir hatten drei Vorschläge zur Auswahl. Es wurde folgendermaßen abgestimmt: Besichtigung der Brauerei: 1 Stimme – Museumstour: 0 Stimmen – Kurztrip nach Hamburg: 4 Stimmen. Es geht also nach Hamburg. Frau Schulz, klären Sie bitte, was das Ganze ungefähr kosten wird: Fahrt, Bootsfahrt im Hafen, Stadtbesichtigung?

Frau Schulz: Ja gern. Jetzt kann die Planung losgehen. Ich hoffe, dass unsere Kolleginnen und Kollegen alle mitkommen.

Herr Braun: Das werden sie bestimmt. Hamburg ist doch ein schönes Ziel. Gut, dann wären wir mit diesem TOP auch durch.

## 1 | 26 Lektion 6, Aufgabe B4 b

- 1 Einen Moment bitte, ich habe jetzt für das Protokoll notiert: ...
- 2 Einen Moment bitte, können Sie das bitte für das Protokoll noch einmal wiederholen?

- 3 Entschuldigung. Wie war noch mal der letzte Satz?
- 4 Wären Sie so freundlich, die wichtigsten Punkte für das Protokoll noch einmal zusammenzufassen?

## 2 | 01 Lektion 7, Aufgabe C1 a, Gespräch 1

Melanie Mertens: Frau Kirchner, jetzt komme ich zu meiner nächsten Frage. Was kann diese Position, auf die Sie sich hier bei uns beworben haben, Ihnen bieten, was Ihre bisherige nicht kann?

Frau Kirchner: Hm. Also. Wissen Sie, in meinem jetzigen Job ist das alles ein bisschen schwer. Also: Seit wir einen neuen Chef haben, hat sich so einiges geändert. Ich darf nicht mehr so selbstständig arbeiten wie früher. Ich habe jahrelang Bauprojekte quasi allein geleitet. Ich habe die Bauherren beraten, ihnen verschiedene Lösungsvorschläge unterbreitet, Baukonzepte erarbeitet. Na ja, und seit unser neuer Chef da ist, muss man ihm alles vorlegen. Und er hat seinen eigenen Kopf. Er möchte immer Änderungen – das ist schon anstrengend. Das können Sie mir glauben ... Er achtet nur auf's Geld. Aber Sie wissen ja: Billige Lösungen sind nur am Anfang billig, die Kosten kommen dann später, und zwar richtig. – Na ja, das ist bei Ihnen ja anders. In der Anzeige stand ja, dass man hier selbstständig arbeiten kann. Außerdem denke ich, dass bei Ihnen das Betriebsklima besser ist. Das war bei uns beim damaligen Chef auch gut, richtig gut. Aber jetzt, ... Der neue Chef macht alles anders...

Melanie Mertens: Gut, Frau Kirchner. Und dann zur nächsten Frage. Wo sehen Sie Ihre Stärken? Und wo vielleicht Ihre Schwächen?

Frau Kirchner: Meine Stärke ist vor allem, dass ich selbstständig arbeiten kann. Ich entscheide auch gern allein. Ich schmeiß gern den Laden, wie man so sagt. Wenn man sich nicht immer bei jedem Schritt abstimmen muss, da spart man viel Zeit und Nerven. Stimmt doch, oder?

Melanie Mertens: Hm.

Frau Kirchner: Und: Ich bin natürlich immer höflich und freundlich und – ich bin äh teamfähig. Ja, ja, ich kann gut mit anderen zusammenarbeiten.

Melanie Mertens: Ja. – Und Ihre Schwächen, Frau Kirchner?

Frau Kirchner: Lassen Sie mich mal überlegen. Mhm. Schwächen. Da fällt mir gerade so recht nichts ein.

Melanie Mertens: Denken Sie ruhig ein bisschen nach. Wir haben ja Zeit.

Frau Kirchner: Mhm. Schwächen ... Schwächen ... Na gut: Ich kann nicht so gut Yoga. Wissen Sie,

ich habe mit Yoga vor vier Wochen angefangen. Das soll ja Stress abbauen helfen. Also im Yoga-kurs bin ich nicht gerade die Beste.

Melanie Mertens: Das brauchen Sie ja auch nicht für die Stelle. Fällt Ihnen vielleicht noch eine Schwäche ein?

Frau Kirchner: Hm. Nein, im Moment nicht.

Melanie Mertens: Na gut, das macht nichts. Dann sind wir mit unserem Interview fertig. Frau Kirchner, jetzt haben wir Sie ganz viel gefragt, haben Sie denn noch Fragen an uns?

## 2 | 02 Lektion 7, Aufgabe C1 a, Gespräch 2

Melanie Mertens: Herr Lamm, jetzt komme ich zu meiner nächsten Frage. Was kann diese Position, auf die Sie sich jetzt hier bei uns beworben haben, Ihnen bieten, was Ihre bisherige nicht kann?

Herr Lamm: Wissen Sie, im Moment arbeite ich in einer kleinen Firma. Der Besitzer ist zugleich der Chef, das ist ja auch gut und richtig so. Ich habe in dieser kleinen Firma deshalb aber keine Möglichkeit, mich weiter zu entwickeln. Ihre Firma ist viel größer, die Aufgaben sind vielfältiger. Sie bauen nicht nur Eigenheime, sondern auch Wohn- und Geschäftsgebäude. Und Sie sind in ganz Europa tätig. Und Sie bauen nicht nur Häuser von der Stange, sondern arbeiten mit namhaften Architekten zusammen. Das finde ich alles sehr interessant und spannend. Außerdem haben Sie eine Führungsposition ausgeschrieben. Ich weiß, das bedeutet natürlich auch Verantwortung, aber genau das reizt mich. Ich habe bisher 7 Jahre in der Baubranche gearbeitet. Das heißt, dass ich viel Berufserfahrung mitbringe, die ich hier nutzen könnte. Sicherlich sind die Abläufe und die Tätigkeiten hier anders und ich müsste mich einarbeiten. Aber das ist ja bei jedem Stellenwechsel so. Und genau das reizt mich. Ich suche, wie man so sagt, tatsächlich eine neue Herausforderung. Und ich würde bei Ihnen eine Chance bekommen, die ich in meiner alten Firma nicht bekommen werde, nämlich Führungsverantwortung zu übernehmen.

Melanie Mertens: Das kann ich verstehen. Sie haben auch recht, dass bei uns völlig neue Aufgaben auf Sie zukommen würden. Bei uns ist es schon ein bisschen anders als bei einem kleinen mittelständischen Unternehmen. – Gut, Herr Lamm. Und dann zur nächsten Frage. Wo sehen Sie Ihre Stärken? Und wo vielleicht Ihre Schwächen?

Herr Lamm: Dann fang ich mal bei meinen Schwächen an. Also: Ich neige dazu, zu gründlich zu sein. Als ich in meiner Firma angefangen habe, war das für mich ein echtes Problem. Aber ich habe gemerkt, dass es das Ergebnis nur unwesentlich verbessert, wenn ich mich übermäßig

lange mit einem Vorgang beschäftige. Daraus habe ich gelernt, dass ich meinen Arbeitsergebnissen vertrauen kann und nicht alles mehrfach kontrollieren und immer weiter verbessern muss. Aber zu Hause ist meine Frau manchmal noch genervt, wenn ich zu pingelig bin.

Melanie Mertens: Und Ihre Stärken?

Herr Lamm: Hm. Stärken ... Ich bin loyal. Und: Wissen Sie, ich arbeite gern mit Menschen zusammen. Jeder Mensch hat ja eigene Ideen, einen eigenen Blick auf die Sache, individuelle Fähigkeiten. Das kann sehr hilfreich sein, wenn man an einem Projekt arbeitet – und eine solche Zusammenarbeit macht natürlich Spaß.

Melanie Mertens: Vielen Dank, Herr Lamm. Dann sind wir mit unserem Interview fertig. Herr Lamm, jetzt haben wir Sie viel gefragt, haben Sie denn noch Fragen an uns?

## 2 | 03 Lektion 7, Aufgabe C1 b, Gespräch 1

Melanie Mertens: Frau Kirchner, jetzt komme ich zu meiner nächsten Frage. Was kann diese Position, auf die Sie sich hier bei uns beworben haben, Ihnen bieten, was Ihre bisherige nicht kann?

Frau Kirchner: Hm. Also. Wissen Sie, in meinem jetzigen Job ist das alles ein bisschen schwer. Also: Seit wir einen neuen Chef haben, hat sich so einiges geändert. Ich darf nicht mehr so selbstständig arbeiten wie früher. Ich habe jahrelang Bauprojekte quasi allein geleitet. Ich habe die Bauherren beraten, ihnen verschiedene Lösungsvorschläge unterbreitet, Baukonzepte erarbeitet. Na ja, und seit unser neuer Chef da ist, muss man ihm alles vorlegen. Und er hat seinen eigenen Kopf. Er möchte immer Änderungen – das ist schon anstrengend. Das können Sie mir glauben... Er achtet nur auf's Geld. Aber Sie wissen ja: Billige Lösungen sind nur am Anfang billig, die Kosten kommen dann später, und zwar richtig. – Na ja, das ist bei Ihnen ja anders. In der Anzeige stand ja, dass man hier selbstständig arbeiten kann. Außerdem denke ich, dass bei Ihnen das Betriebsklima besser ist. Das war bei uns beim damaligen Chef auch gut, richtig gut. Aber jetzt, ... Der neue Chef macht alles anders ...

Melanie Mertens: Gut, Frau Kirchner. Und dann zur nächsten Frage. Wo sehen Sie Ihre Stärken, und wo vielleicht Ihre Schwächen?

## 2 | 04 Lektion 7, Aufgabe C1 b, Gespräch 2

Melanie Mertens: Herr Lamm, jetzt komme ich zu meiner nächsten Frage. Was kann diese Position, auf die Sie sich jetzt hier bei uns beworben haben, Ihnen bieten, was Ihre bisherige nicht kann?

Herr Lamm: Wissen Sie, im Moment arbeite ich in einer kleinen Firma. Der Besitzer ist zugleich der Chef, das ist ja auch gut und richtig so. Ich habe in dieser kleinen Firma deshalb aber keine Möglichkeit, mich weiter zu entwickeln. Ihre Firma ist viel größer, die Aufgaben sind vielfältiger. Sie bauen nicht nur Eigenheime, sondern auch Wohn- und Geschäftsgebäude. Und Sie sind in ganz Europa tätig. Und Sie bauen nicht nur Häuser von der Stange, sondern arbeiten mit namhaften Architekten zusammen. Das finde ich alles sehr interessant und spannend. Außerdem haben Sie eine Führungsposition ausgeschrieben. Ich weiß, das bedeutet natürlich auch Verantwortung, aber genau das reizt mich. Ich habe bisher 7 Jahre in der Baubranche gearbeitet. Das heißt, dass ich viel Berufserfahrung mitbringe, die ich hier nutzen könnte. Sicherlich sind die Abläufe und die Tätigkeiten hier anders und ich müsste mich einarbeiten. Aber das ist ja bei jedem Stellenwechsel so. Und genau das reizt mich. Ich suche, wie man so sagt, tatsächlich eine neue Herausforderung. Und ich würde bei Ihnen eine Chance bekommen, die ich in meiner alten Firma nicht bekommen werde, nämlich Führungsverantwortung zu übernehmen.

Melanie Mertens: Das kann ich verstehen. Sie haben auch recht, dass bei uns völlig neue Aufgaben auf Sie zukommen würden. Bei uns ist es schon ein bisschen anders als bei einem kleinen mittelständischen Unternehmen.

## 2 | 05 Lektion 7, Aufgabe C1 c, Gespräch 1

Melanie Mertens: Gut, Frau Kirchner. Und dann zur nächsten Frage. Wo sehen Sie Ihre Stärken? Und wo vielleicht Ihre Schwächen?

Frau Kirchner: Meine Stärke ist vor allem, dass ich selbstständig arbeiten kann. Ich entscheide auch gern allein. Ich schmeiß gern den Laden, wie man so sagt. Wenn man sich nicht immer bei jedem Schritt abstimmen muss, da spart man viel Zeit und Nerven. Stimmt doch, oder?

Melanie Mertens: Mhm.

Frau Kirchner: Und: Ich bin natürlich immer höflich und freundlich und – ich bin äh teamfähig. Ja, ja, ich kann gut mit anderen zusammenarbeiten.

Melanie Mertens: Ja. – Und Ihre Schwächen, Frau Kirchner?

Frau Kirchner: Lassen Sie mich mal überlegen. Hm. Schwächen. Da fällt mir gerade so recht nichts ein.

Melanie Mertens: Denken Sie ruhig ein bisschen nach. Wir haben ja Zeit.

Frau Kirchner: Hm. Schwächen ... Schwächen ... Na gut: Ich kann nicht so gut Yoga. Wissen Sie, ich habe mit Yoga vor vier Wochen angefangen. Das

soll ja Stress abbauen helfen. Also im Yogakurs bin ich nicht gerade die Beste.

Melanie Mertens: Das brauchen Sie ja auch nicht für die Stelle. Fällt Ihnen vielleicht noch eine Schwäche ein?

Frau Kirchner: Hm. Nein, im Moment nicht.

Melanie Mertens: Na gut, das macht nichts. Dann sind wir mit unserem Interview fertig. Frau Kirchner, jetzt haben wir Sie ganz viel gefragt, haben Sie denn noch Fragen an uns?

## 2 | 06 Lektion 7, Aufgabe C1 c, Gespräch 2

Melanie Mertens: Gut, Herr Lamm. Und dann zur nächsten Frage. Wo sehen Sie Ihre Stärken? Und wo vielleicht Ihre Schwächen?

Herr Lamm: Dann fang ich mal bei meinen Schwächen an. Also: Ich neige dazu, zu gründlich zu sein. Als ich in meiner Firma angefangen habe, war das für mich ein echtes Problem. Aber ich habe gemerkt, dass es das Ergebnis nur unwesentlich verbessert, wenn ich mich übermäßig lange mit einem Vorgang beschäftige. Daraus habe ich gelernt, dass ich meinen Arbeitsergebnissen vertrauen kann und nicht alles mehrfach kontrollieren und immer weiter verbessern muss. Aber zu Hause ist meine Frau manchmal noch genervt, wenn ich zu pingelig bin.

Melanie Mertens: Und Ihre Stärken?

Herr Lamm: Hm. Stärken ... Ich bin loyal. Und: Wissen Sie, ich arbeite gern mit Menschen zusammen. Jeder Mensch hat ja eigene Ideen, einen eigenen Blick auf die Sache, individuelle Fähigkeiten. Das kann sehr hilfreich sein, wenn man an einem Projekt arbeitet – und eine solche Zusammenarbeit macht natürlich Spaß.

Melanie Mertens: Vielen Dank, Herr Lamm. Dann sind wir mit unserem Interview fertig. Herr Lamm, jetzt haben wir Sie viel gefragt, haben Sie denn noch Fragen an uns?

## 2 | 07 Lektion 8, Aufgabe A1a, Einführung

Hr. Schneller: Ich möchte Sie herzlich zum ersten Tag unseres Seminars „Gesprächsführung im beruflichen Alltag“ begrüßen. Mein Name ist Martin Schneller, und ... ich war nicht immer Kommunikationscoach. Das bin ich erst seit fünf Jahren. Davor habe ich zehn Jahre in einer großen Marketingfirma gearbeitet. Durch diese Arbeit bin ich auf die Idee gekommen, mich mit Gesprächsführung, mit beruflicher Kommunikation zu beschäftigen. Wie oft musste ich mir in Meetings ewig lange Monologe anhören, ohne selbst zu Wort zu kommen. Ich habe es damals einfach nicht geschafft, diese Selbstdarsteller, diese Vielredner unter Kontrolle zu bringen. Wenn ich dann endlich mal dran war, wurde ich sofort wieder unterbrochen. Auch dagegen hatte ich

kein Mittel. Mit dieser Situation war ich unzufrieden und habe verschiedene Fortbildungen besucht. So habe ich angefangen, mich für das Kommunikationscoaching zu interessieren. So weit zu meiner Person. Ich möchte jetzt erstmal Themen sammeln, über die Sie in der Fortbildung gern sprechen möchten.

## 2 | 08 Lektion 8, Aufgabe A1b, 1. Abschnitt

Hr. Schneller: Ich möchte jetzt erstmal Themen sammeln, über die Sie in der Fortbildung gern sprechen möchten.

Fr. Braun: Also ich möchte wissen, wie man vermeiden kann, dass Besprechungen ewig dauern und nichts oder nicht viel dabei rauskommt. Bei uns ist es oft so, dass jeder darauf los redet, man kommt vom Hundertsten ins Tausendste, jeder erzählt irgendwie von seinen Aufgaben oder es wird diskutiert. Also: Stundenlanges Gerede ohne Ergebnis.

Hr. Wilcke: Solche Situationen habe ich auch schon mal erlebt. Bei uns ist das aber eher die Ausnahme. Was ich aber auch kenne, ist, dass ich oft nicht zu Wort komme und, wenn ich das dann mal geschafft habe, dann werde ich gleich wieder unterbrochen. Aber was kann ich dagegen tun?

Hr. Schneller: Wir haben hier zwei verschiedene Fragen: 1. Wie kann man erreichen, dass die Zeit effektiv genutzt wird und dass die Besprechung mit einem Ergebnis endet? und 2. Wie schafft man es, sich gegen Vielredner durchzusetzen und nicht sofort wieder unterbrochen zu werden? Fangen wir mit der ersten Frage an. 1. Wie kann man erreichen, dass die Zeit effektiv genutzt wird und die Besprechung mit einem Ergebnis endet?

Hr. Wilcke: Man braucht einen guten Moderator.

Hr. Schneller: Ja, das ist richtig. Es sollte keine Besprechung ohne Moderator geben.

Fr. Klein: Und man sollte immer eine Tagesordnung haben.

Hr. Wilcke: Und da sollte es für jeden Tagesordnungspunkt einen Zeitrahmen geben.

Hr. Schneller: Ja, das ist ganz wichtig. Eine Besprechung ohne Tagesordnung läuft Gefahr, dass nicht klar ist, was besprochen werden soll. Wichtig ist in diesem Zusammenhang, dass man sich an die Tagesordnung hält. Diese sollte auch als verbindlich betrachtet werden. Und auch zeitliche Vorgaben sind nahezu unentbehrlich. Das fängt damit an, dass Besprechungen immer pünktlich begonnen werden sollten. Auch bei jedem Tagesordnungspunkt sollte allen Beteiligten klar sein, wie viel Zeit dafür eingeplant ist. Eine solche Zeitvorgabe für die einzelnen Tages-

ordnungspunkte gibt den Beteiligten einen Hinweis, wie intensiv über den Punkt gesprochen werden soll. Und schließlich sollte auch das Ende der Besprechung von vornherein feststehen und daran sollte man sich unbedingt halten, selbst dann, wenn noch nicht alle TOPs besprochen sind. Ein fester, verbindlicher Zeitrahmen macht es dem Moderator leichter, die Kolleginnen und Kollegen zwischendurch an die Zeit zu erinnern und sie darum zu bitten, ihre Ausführungen zeitlich zu begrenzen. Die Tagesordnung enthält sozusagen die Spielregeln für die Besprechung, zwingt quasi alle Beteiligten, sich daran zu halten.

Fr. Braun: Also eine Tagesordnung hilft, dass über verabredete Themen gesprochen wird und dass die Besprechung zeitlich begrenzt ist. Aber wie kann man erreichen, dass die Besprechung auch mit einem Ergebnis endet?

Fr. Klein: Ich mache das immer so, dass ich mich auf die Besprechung vorbereite, damit ich weiß, worüber genau gesprochen werden soll. Und wenn es um irgendein Problem geht, überlege ich mir vorher eine Strategie. Ich überlege: Was wäre das Beste für mich, was wäre noch okay, wie könnte ein akzeptabler Kompromiss aussehen. Und dann kann ich besser argumentieren.

Hr. Schneller: Das ist ein sehr wichtiger Punkt. Eine gute Vorbereitung ist das A und O jeder funktionierenden und effektiven Besprechung. Man sollte sich, wie Frau Klein gerade gesagt hat, inhaltlich und auch strategisch vorbereiten. Wenn Sie durch die Tagesordnung zum Beispiel erfahren, dass die Urlaubsplanung besprochen werden soll, sollten Sie sich vorher schon einmal überlegen, was Ihre Idealvorstellung wäre, was Sie noch so akzeptieren könnten und was Sie auf keinen Fall möchten. Wenn das alle Beteiligten im Vorfeld tun, kann der TOP schnell erörtert und abgeschlossen werden. Und man hat ein Ergebnis. Damit es nachher zu keinen Missverständnissen kommt, sollte der Moderator oder eine andere Person die Ergebnisse nach jedem Tagesordnungspunkt noch einmal für alle Beteiligten zusammenfassen.

Fr. Braun: Das ist eine gute Idee. Ich muss zugeben, dass ich mich bisher auf Besprechungen nur manchmal vorbereitet habe.

Hr. Schneller: Sie werden sehen, es lohnt sich, weil Sie Ihre Ziele die ganze Zeit über im Blick haben und die Besprechung ganz anders steuern können.

Fr. Braun: Und wie mache ich das konkret?

Hr. Schneller: Welche Gesprächsstrategien man bei solchen Verhandlungen anwenden kann und worauf man in puncto Körpersprache achten sollte, würde ich gern auf morgen vertagen. Ich schlage vor, wir machen hier jetzt mal Schluss

und kommen zu der zweiten Frage: Wie schafft man es sich gegen Vielredner durchzusetzen und nicht sofort wieder unterbrochen zu werden?

## 2 | 09 Lektion 8, Aufgabe A1c, 2. Abschnitt

Hr. Schneller: Ich schlage vor, wir machen hier jetzt mal Schluss und kommen zu der zweiten Frage: Wie schafft man es, sich gegen Vielredner durchzusetzen und nicht sofort wieder unterbrochen zu werden? Wer hat eine Idee?

Hr. Wilcke: Ich glaube, man braucht auch dafür einen guten Moderator.

Hr. Schneller: Ja. Das wäre schon eine gute Hilfe. Sicherlich ist es auch seine Aufgabe, dafür zu sorgen, dass Vielredner begrenzt werden. Aber dazu braucht er auch Unterstützung von den anderen Besprechungsteilnehmern. Was können Sie als Besprechungsteilnehmer tun?

Fr. Klein: Unterbrechen? Aber das ist doch ziemlich unhöflich.

Fr. Braun: Das stimmt. Aber ist es nicht auch unhöflich, wenn jemand stundenlang redet, am besten noch, ohne etwas Neues oder Zielführendes zu sagen?

Hr. Wilcke: Da haben Sie völlig recht. Aber wie kann man das denn machen? Ich kann doch nicht einfach sagen: „Wir haben es verstanden!“ oder „Sie haben jetzt lange genug geredet!“ Dann gibt es doch gleich einen Konflikt.

Hr. Schneller: Ja, das sehe ich genauso. Das heißt aber nicht, dass man nicht unterbrechen darf. Denn die Alternative ist, dass Sie nicht zu Wort kommen und ein anderer allen Anwesenden wertvolle Zeit stiehlt. Wie könnte man das Ganze höflicher und nicht so konfliktreich formulieren?

Fr. Braun: Also ich beginne immer mit einer Entschuldigung. Auch wenn ich mich eigentlich gar nicht entschuldigen möchte. Ich habe mich früher immer geärgert, dass ich nicht zu Wort gekommen bin. Darum habe mir für solche Situationen so eine Floskel zurechtgelegt. Ich sage immer so etwas wie: „Entschuldigung, einen Moment bitte. Ehe ich es vergesse. Ich wollte zu diesem Punkt sagen ...“

Hr. Schneller: Ja, das ist eine sehr gute Strategie, sich auf solche Situationen vorzubereiten und sich einen Standardsatz zurechtzulegen. Dann kann man leichter reagieren. Außerdem haben Sie sich eine sehr höfliche Variante ausgesucht: Sie fallen dem Redner nicht einfach so ins Wort, sondern Sie entschuldigen sich zuerst und geben einen Grund an, warum die Unterbrechung absolut berechtigt und sogar unverzichtbar ist, weil Sie nämlich ansonsten Ihren wichtigen Gedanken vergessen würden.

Hr. Wilcke: Ja, das ist ein guter Trick: Standardsatz zurechtlegen, mit einer Entschuldigung beginnen und eine Erklärung hinterherschicken, warum man unterbrechen muss. Wirklich raffiniert. Das schreibe ich mir gleich auf. – Und wie verhindere ich, dass ich gleich wieder unterbrochen werde? Wissen Sie, das passiert mir bei unseren Meetings mit der Geschäftsleitung dauernd.

Fr. Klein: Ich glaube, dass man auch hier nicht zu höflich sein darf. Denn immerhin wurde man ja unterbrochen. Und das gehört sich auch nicht. Also: Wenn ich unterbrochen werde, unterbreche ich immer gleich wieder. Ich lasse denjenigen, der mich unterbrochen hat, gar nicht erst reden. Ich unterbreche sozusagen gleich zurück mit der Bitte, den Gedanken zu Ende bringen zu dürfen. Damit habe ich gute Erfahrungen gemacht.

Hr. Schneller: Ja, das ist eine erfolgversprechende Reaktion, Frau Klein. Wichtig ist, dass man blitzschnell reagiert und den Unterbrecher gar nicht erst reden lässt. Denn wenn man sofort darauf besteht, zu Ende sprechen zu dürfen, wird sich kaum jemand dagegen wehren. Auf diese Weise kritisieren Sie indirekt, dass Sie unterbrochen worden sind, und kaum jemand wird so unhöflich sein, Sie dann nicht ausreden zu lassen. Am besten beginnt man, um Schärfe aus der Situation zu nehmen, auch hier mit einer Entschuldigung.

Hr. Wilcke: Ja, das leuchtet mir ein, dass man sofort eingreifen muss, wenn einer einen nicht ausreden lässt. Und die Entschuldigung macht das Ganze höflicher.

Hr. Schneller: Genau. Und wichtig ist natürlich auch, dass Sie sich konsequent gegen Unterbrechungen wehren. Das heißt, Sie sollten jede Unterbrechung abwehren, nur so können Sie erreichen, dass Sie nicht gleich wieder unterbrochen werden. – Aber ich möchte auch diesen Punkt heute nicht vertiefen. Dazu machen wir morgen verschiedene praktische Übungen. – Welche anderen Probleme der Gesprächsführung möchten Sie in dem Seminar noch gern besprechen?

Hr. Wilcke: Also ich habe Schwierigkeiten, konstruktive Kritik so vermitteln, also ich meine, dass meine Kollegen die Kritik auch annehmen. Ich meine, dass meine Kritik aufbauend wirkt ...

## 2 | 10 Lektion 8, Aufgabe B2 a

Bach: Jetzt zum nächsten TOP, der Betriebsvereinbarung zur Telearbeit. Ich freu mich, Frau Voß, dass Sie so kurzfristig Zeit gefunden haben, um mit uns über die neue Betriebsvereinbarung zu sprechen und uns die Sicht der Personalabteilung darzulegen. Frau Ewald, wollen Sie kurz die Kritikpunkte des Betriebsrats darstellen?

## 2 | 11 Lektion 8, Aufgabe B2 b

Bach: Frau Ewald, wollen Sie kurz die Kritikpunkte des Betriebsrats darstellen?

Ewald: Ja gern. Erstmal begrüßen wir natürlich, dass sich die Geschäftsführung dazu bereiterklärt, Telearbeit in der Firma einzuführen. Dass diese Möglichkeit geschaffen wird, dürfte, nebenbei gesagt, auch der Firma zugutekommen. Denn damit wird die Arbeit hier attraktiver, es könnte vielleicht auch leichter sein, IT-Experten zu gewinnen. Ich frage mich aber, ob es ausreicht, Telearbeit nur Beschäftigten zu ermöglichen, die Familienaufgaben haben, die also minderjährige Kinder betreuen oder ihre Eltern pflegen. Wir hätten da eine andere Vorstellung: Warum soll man Telearbeit so einschränken? Warum soll nicht jeder die Möglichkeit haben, von zu Hause aus zu arbeiten? Schauen Sie sich um: Home-Office ist in vielen Firmen schon völlig selbstverständlich.

Voß: Ich würde dazu gern etwas sagen. Frau Ewald, ich bezweifle, dass das so stimmt. So verbreitet ist Telearbeit noch nicht. Es ist meiner Kenntnis nach keineswegs üblich, dass in anderen Firmen jeder Mitarbeiter von zu Hause aus arbeiten kann. Ich habe mich bei Kollegen umgehört. In Firmen, in denen Home-Office eingeführt worden ist, ist dies immer auf eine bestimmte Gruppe von Beschäftigten beschränkt. Sie dürfen auch nicht vergessen, was das unsere Firma kostet.

Bach: Ja, ja, aber die Kolleginnen und Kollegen können doch auch ihre privaten Geräte benutzen. Das würde die Firma dann doch nichts kosten.

Voß: Darüber müssten wir noch einmal nachdenken. Wir können ja von den Mitarbeitern nicht verlangen, dass sie ihre Arbeitsgeräte selber kaufen. Damit dürften die meisten nicht einverstanden sein, und das zu Recht.

Ewald: Es ist zweifellos richtig, dass man niemanden dazu zwingen kann, einen PC für die Arbeit anzuschaffen. Aber die meisten Mitarbeiter müssten doch einen PC oder Laptop zu Hause haben. Da bin ich mir sehr sicher.

Voß: Ja, wahrscheinlich. Aber ob solche Geräte für die Arbeit genutzt werden können oder sollen, müssten wir dann noch klären. Das könnte aber immer noch auf freiwilliger Basis sein.

Bach: Noch mal zurück zum Thema, wer im Betrieb berechtigt sein soll, von zu Hause aus zu arbeiten. Für die voraussetzungslose Telearbeit spricht, dass damit Verwaltungsaufwand gespart wird, weil keine Anträge an die Personalabteilung gestellt und dort bearbeitet werden müssen. Außerdem gibt es so viele verschiedene

Gründe, aus denen Home-Office für die Mitarbeiter hilfreich und nötig sein kann. Denken Sie an Fernbeziehungen. Denken Sie nur an Frau Sommer: Ihr Lebenspartner wohnt in München. Sie pendelt und fährt freitags hin- und sonntags wieder zurück. Das muss sehr stressig für sie sein. Ich könnte das nicht. Warum soll sie nicht auch ein oder zwei Tage von dort aus arbeiten dürfen? Das würde ihr viel Zeit und Stress ersparen. Außerdem erhöht die Möglichkeit, ein paar Tage von zu Hause aus zu arbeiten, die Zufriedenheit der Mitarbeiter. Dies kann man in verschiedenen Untersuchungen nachlesen.

Voß: Ich glaube nicht, dass alle Beschäftigte tatsächlich von zu Hause aus arbeiten möchten. Viele kommen gern zum Arbeiten in die Firma, treffen ihre Kollegen, arbeiten gern mit anderen zusammen. Sie müssen bedenken: Ein entscheidender Nachteil von Telearbeit ist, dass der Kontakt zu Vorgesetzten und Kollegen loser und die Arbeit an gemeinsamen Projekten dadurch erschwert wird.

Ewald: Ja, wenn ich dazu auch mal etwas sagen darf: Es geht ja auch nicht darum, dass ausschließlich von zu Hause aus gearbeitet werden soll. Es geht nur darum, dass jeder das Recht bekommen soll, im Home-Office zu arbeiten. Ob das ein Tag pro Woche ist oder zwei oder drei, das ist ein anderes Thema.

## 2 | 12 Lektion 8, Aufgabe B3

- 1 Dass diese Möglichkeit geschaffen wird, dürfte, nebenbei gesagt, auch der Firma zugutekommen. Denn damit wird die Arbeit hier attraktiver, es könnte vielleicht auch leichter sein, IT-Experten zu gewinnen.
- 2 Wir können ja von den Mitarbeitern nicht verlangen, dass sie ihre Arbeitsgeräte selber kaufen. Damit dürften die meisten nicht einverstanden sein, und das zu Recht.
- 3 Es ist zweifellos richtig, dass man niemanden dazu zwingen kann, einen PC für die Arbeit anzuschaffen. Aber die meisten Mitarbeiter müssten doch einen PC oder Laptop zu Hause haben. Da bin ich mir sehr sicher.
- 4 Sie pendelt und fährt freitags hin- und sonntags wieder zurück. Das muss sehr stressig für sie sein. Ich könnte das nicht.

## 2 | 13 Lektion 9, Aufgabe A2, Gespräch 1

Nia Nikolaidis: Hallo. Ist hier noch frei?

Veronika Deinzer: Ja.

Nia Nikolaidis: Das ist gut. PAUSE

Veronika Deinzer: Ich glaube, wir kennen uns noch nicht. Mein Name ist Veronika Deinzer. Ich bin

Elektrotechnikerin und arbeite bei der Bech AG in der Entwicklungsabteilung.

Nia Nikolaidis: Das ist ja interessant. Bei Bech habe ich mal ein Praktikum gemacht. Ach so: Ich bin Nia Nikolaidis. Ich bin gerade mit meinem Bauingenieurstudium fertig geworden und habe eine Stelle in einer kleinen Baufirma bekommen, bei Blohm & Partner in Münster.

Veronika Deinzer: Sind Sie das erste Mal hier?

Nia Nikolaidis: In Wiesbaden oder bei einer Veranstaltung des BVdl?

Veronika Deinzer: Beim BVdl.

Nia Nikolaidis: Ja, ja, ich bin das erste Mal dabei. Ich bin auch erst vor zwei Monaten in den Verband eingetreten.

Veronika Deinzer: Ich bin schon 7 Jahre Mitglied. Wie gefällt Ihnen die Veranstaltung?

Nia Nikolaidis: Bis jetzt überraschend gut. Ich fand den zweiten Vortrag besonders interessant. Künstliche Intelligenz – das ist doch ein spannendes Thema. Und es betrifft ja auch meine Arbeit. Immer mehr Bauherren fragen nach intelligenten Türschlössern, die man mit dem Smartphone öffnen kann, nach intelligenten Steuerungsmöglichkeiten für Heizung und Beleuchtung. Also, diesen Vortrag fand ich wirklich sehr hilfreich. Und Sie, hat Sie etwas besonders interessiert?

Veronika Deinzer: Ach, ich fand alle Vorträge aufschlussreich. Na ja, wenn man häufiger zu solchen Veranstaltungen geht, kennt man die Themen. Aber es ist immer wieder interessant. Woher kommen Sie, Frau Nikolaidis, aus Münster?

Nia Nikolaidis: Nein, nein. Ich wohne in Osnabrück. Und Sie?

Veronika Deinzer: Ich komme aus München.

Nia Nikolaidis: Eine schöne Stadt.

Veronika Deinzer: Ja, das stimmt. Aber Sie wissen ja, die Mieten in der Innenstadt sind sehr hoch. Ich wohne mit meiner Familie ein bisschen außerhalb – im Grünen. Das ist für die Kinder auch schöner.

Nia Nikolaidis: Da haben Sie recht. Ich bin übrigens auch kein Großstadtmensch. Sind Sie schon lange bei Bech?

Veronika Deinzer: Ja, ich habe in diesem Jahr 10-jähriges Jubiläum. Das ist schon eine lange Zeit. – Frau Nikolaidis, darf ich Ihnen meine Visitenkarte geben?

Nia Nikolaidis: Ja gern. Hier ist meine.

Veronika Deinzer: Danke. Oh, ich sehe da gerade einen alten Studienkollegen von mir, den ich

gern begrüßen würde. Sie entschuldigen mich bitte.

Nia Nikolaidis: Na klar. Dort ist auch jemand, den ich bei Bech kennengelernt habe. – Hallo Herr Wiebe, erinnern Sie sich noch?

## 2 | 14 Lektion 9, Aufgabe A2, Gespräch 2

Nia Nikolaidis: Na klar. Dort ist auch jemand, den ich bei Bech kennengelernt habe. – Hallo Herr Wiebe, schön Sie zu sehen. Erinnern Sie sich noch?

Gerhard Wiebe: Ja, natürlich Frau Nikolaidis. Sie waren vor zwei Jahren bei uns. Wie geht es Ihnen?

Nia Nikolaidis: Sehr gut. Ich habe mein Studium beendet und einen Job in einer kleinen Baufirma bekommen, bei Blohm & Partner in Münster.

Gerhard Wiebe: Ach, Sie wohnen jetzt in Münster?

Nia Nikolaidis: Nein, in Osnabrück.

Gerhard Wiebe: Was für ein Zufall, da wohnen meine Eltern. Ich komme nämlich aus Osnabrück.

Nia Nikolaidis: Arbeiten Sie noch bei Bech?

Gerhard Wiebe: Nein, ich arbeite bei Blohmberg in Bielefeld, in der Produktionsabteilung. Wenn Sie mögen, können wir uns ja jetzt duzen. Wir sind ja nicht mehr in derselben Firma.

Nia Nikolaidis: Gern. Ich bin Nia.

Gerhard Wiebe: Und ich Gerhard.

Nia Nikolaidis: Wir können unser Gespräch gern später fortsetzen. Ich glaube, der nächste Vortrag beginnt schon.

Gerhard Wiebe: Stimmt. Dann nichts wie rein.

## 2 | 15 Lektion 10, Aufgabe B2 a

Dr. Hemke: Nun kommen wir zum eigentlichen Anlass unserer heutigen Abteilungsleiterbesprechung, dem Marketingkonzept für das kommende Jahr. Ich darf nun Frau Dr. Sari bitten, das Konzept vorzustellen.

Fr. Dr. Sari: Ja gern, Herr Dr. Hemke. Aber bevor ich zum neuen Marketingkonzept komme, möchte ich kurz über die Geschäftsentwicklung der Lion GmbH der letzten 12 Monate berichten. Denn das neue Konzept baut ja auf den Erfahrungen aus dem alten Konzept auf.

Unser Topseller, also unser Spitzenreiter, ist die neue Kollektion unserer Laufschuhe „Country Runner“. Dieser Name steht mittlerweile für Erfolg. Die damalige Entscheidung im Rahmen der Produktpolitik, nicht nur einen einzelnen hochwertigen Laufschuh auf den Markt zu bringen, sondern gleich ein ganzes Sortiment, eine ganze Kollektion, hat sich bewährt.

## 2 | 16 Lektion 10, Aufgabe B2 b

Fr. Dr. Sari: Die damalige Entscheidung im Rahmen der Produktpolitik, nicht nur einen einzelnen hochwertigen Laufschuh auf den Markt zu bringen, sondern gleich ein ganzes Sortiment, eine ganze Kollektion, hat sich bewährt. Auch dass diese Kollektion dann Schuhe für unterschiedliche Zwecke umfasst, nämlich für Sport und Freizeit, hat sich bezahlt gemacht. Auf diese Weise konnten wir eine ausgesprochen breite Zielgruppe erreichen. Es hat sich auch ausgezahlt, dass wir den Fokus auf Qualität gelegt haben. Gegenüber der älteren Laufschuhgeneration wurden ja neue hochwertige Materialien eingesetzt. So konnten unnötiges Gewicht reduziert und besonders atmungsaktive Materialien verwendet werden, was bei den Kunden offensichtlich sehr gut ankam. Die Entscheidung für Qualität und damit auch für ein eher hochpreisiges Produkt hat dazu beigetragen, dass sich der „Country Runner“ am Markt etabliert hat. Kommen wir nun zu den Zahlen: Wie Sie der Grafik hier entnehmen können, waren die Verkaufszahlen im ersten Quartal mäßig und sind im zweiten sogar noch weiter zurückgegangen. Wenn Sie aber das dritte und vierte Quartal ansehen, sind sie in die Höhe geschneilt: Vom zweiten zum dritten Quartal haben sich die Verkaufszahlen verdreifacht und dann sind sie weiter angestiegen. Diese positive Entwicklung hat sich erfreulicherweise bis heute so fortgesetzt. Ein Grund für diese Entwicklung ist sicherlich unsere Werbekampagne, die zu Beginn des zweiten Quartals gestartet worden ist. Mit der Werbekampagne ist es uns zum einen gelungen, den „Country Runner“ bekannter zu machen. Zum anderen konnten wir ihn als Qualitätsschuh für eine breite Zielgruppe auf dem Markt platzieren, nämlich als Sportschuh und als sportlichen Freizeitschuh. Unsere Kunden sind Jogger, Trailrunner und andere Laufsportler, aber auch Menschen, die den Schuh einfach so im Alltag tragen. Dies liegt sicherlich auch an dem besonderen Design und natürlich auch daran, dass der „Country Runner“ sehr bequem ist und sich ausgesprochen gut trägt. Und – und ich meine, dass das für den Erfolg entscheidend ist – wir konnten den „Country Runner“ mit unserer Marketingkampagne auch als Schuh für jede und jeden, also für beide Geschlechter, etablieren. Das geht jedenfalls aus der nächsten Grafik hier hervor. Sie zeigt den Anteil an verkauften Männer-, Frauen- und Kinderschuhen. Im ersten Quartal waren 78 % unserer Kunden Männer – und das, obwohl nur ca. 54 % der Läufer männlich sind. Hier hatten wir die Frauen offensichtlich noch nicht erreicht. Das ändert sich im 2. Quartal leicht, dort steigt der Frauenanteil auf 21%. Aber ab dem dritten Quartal erhöht sich der Frauenanteil auf 32 % und bleibt dann stabil. Hier kann man deutlich erkennen, dass sich der „Country

Runner“ dank unserer Werbekampagne als Schuh für die ganze Familie etabliert hat. Mit der Kampagne wollten wir besonders Frauen ansprechen – und das haben wir auch erreicht. Wie Sie sehen können, liegt auch der Anteil verkaufter Kinderschuhe bei immerhin bei 11 %. Und was besonders interessant ist, ist das Alter unserer Kunden. Wie Sie wissen, sind unsere Kunden im hochpreisigen Segment zu zwei Dritteln 40 Jahre und älter. Das ist beim „Country Runner“ anders. Mit der Werbekampagne – und natürlich auch mit dem modernen und modischen Produktdesign – haben wir gezielt versucht, jüngere Kunden zu erreichen, und zwar die Zielgruppe unter 40 – und das ist uns offensichtlich gelungen. Der „Country Runner“ wurde zwar nicht als Jugendschuh vermarktet, aber durch die Kampagne wurde ihm das Image eines trendigen, coolen und sehr modernen Schuhs verliehen. Wie diese Strategie gewirkt hat, können Sie meinem letzten Schaubild entnehmen, das die Verteilung der Kunden auf die Altersgruppen zeigt. Wie Sie sehen können, konnten wir den Anteil der unter 40-Jährigen erheblich steigern: Er liegt derzeit bei 51 %, was übrigens in etwa auch dem Anteil dieser Altersgruppe unter den aktiven Läufern entspricht. Der „Country Runner“ soll, so wurde mir berichtet, einer der größten Erfolge des Unternehmens in den letzten Jahren sein. Und ein Grund dafür ist sicherlich, dass sich das Unternehmen dazu entschlossen hat, eine eigene Marketingabteilung aufzubauen und das Marketing nicht mehr von anderen machen zu lassen. So kann eine viel engere Verzahnung der Abteilungen erreicht werden und das ist ein Vorteil, weil wir dadurch flexibel auf Entwicklungen reagieren können.

## 2 | 17 Lektion 10, Aufgabe C3

Roloff: Heizung/Sanitär Wolff, Roloff am Apparat.  
Guten Tag. Was kann ich für Sie tun?

Fuchs: Guten Tag, Herr Roloff, Fuchs von der Lion AG am Apparat. Ich würde gern mit Ihnen über den Kostenvoranschlag für die Sanierung des Damen-WC sprechen.

Roloff: Gern, Herr Fuchs. Einen Moment, ich hole ihn mir mal eben. Ja, hier ist er.

Fuchs: Erstmal vielen Dank Herr Roloff, dass das so schnell geklappt hat. Es ist wirklich überfällig, dass das Damen-WC erneuert wird.

Roloff: Ja, das neueste ist es wirklich nicht. Haben Sie denn noch Fragen zu dem Kostenvoranschlag?

Fuchs: Na ja, Sie haben ja an zwei Stellen Alternativen angeboten. Einmal bei den WCs und einmal bei den Waschbecken. Bei den WCs ist die Preisdifferenz ja erheblich. Sie schlagen das Wand-

WC CORONA vor. Der Preisunterschied zu dem Stand-WC beträgt ja immerhin fast 700 Euro.

Roloff: Ja, das stimmt.

Fuchs: Aber warum sollten wir uns denn für das Wand-WC entscheiden?

Roloff: Wissen Sie, heute baut man in der Regel Wand-WCs ein. Sie haben gerade bei öffentlichen Toiletten und bei Toiletten in Firmen den Vorteil, dass dadurch die Reinigung des Bodens erheblich einfacher und auch gründlicher ist. Bei einem Stand-WC muss man um das Toilettenbecken herum wischen. Da bleibt immer etwas Schmutz zurück. Bei einem Hänge-WC können Sie einfach unter dem Toilettenbecken sauber machen. Das geht schneller und Sie erwischen den gesamten Schmutz. Außerdem hat das WC Corona keinen Spülrand, unter dem sich Schmutz ansammeln kann. Auch das erleichtert die Reinigung und spart Zeit und damit Kosten.

Fuchs: Sie haben mich überzeugt. Aber, wäre es vielleicht denkbar, dass Sie uns bei den WCs preislich entgegenkommen?

Roloff: Tut mir leid. Das geht beim besten Willen nicht. Wir geben die Sanitärgegenstände an Sie zu unserem Einkaufspreis weiter. Da haben wir keine Spanne.

Fuchs: Ach so, das wusste ich nicht. Und dann zu den Waschtischen. Im Kostenvoranschlag bieten Sie zwei Varianten, CORONA und STANDARD, an. Worin liegt der Unterschied?

Roloff: CORONA ist einfach schöner. Funktional ist es dasselbe. Und: Das Waschbecken CORONA würde zu den Toilettenbecken passen.

Fuchs: Der Preisunterschied sind über 300 Euro. Aber das billigere Waschbecken ist doch nicht hässlich, oder?

Roloff: Nein, es hat eine ganz normale Form. Es ist halt Standard.

Fuchs: Dann nehme ich die preiswertere Variante. Also STANDARD.

Roloff: Gut, das habe ich notiert.

Fuchs: Das Ganze summiert sich dann auf über 11.000 Euro. Bei einer solchen Summe bekommen wir dann doch wohl Rabatt.

Roloff: Oh, das ist schwierig. – Was hätten Sie sich denn so vorgestellt?

Fuchs: 5 Prozent der Gesamtsumme.

Roloff: Tut mir leid, aber das geht beim besten Willen nicht. – Aber ich könnte Ihnen so entgegenkommen, dass ich Ihnen 2 Prozent Skonto gewähre, wenn Sie die Rechnung innerhalb von 3 Werktagen begleichen.

Fuchs: Hm, gut, das ist immerhin besser als nichts. – Und was ich noch mit Ihnen besprechen muss: Ist es vielleicht möglich, dass wir die Arbeiten innerhalb von 5 Werktagen abgeschlossen haben? Wir brauchen die Damentoilette unbedingt. Die nächste ist in einem anderen Stockwerk.

Roloff: Hm, das wird nicht so einfach gehen. Es sind immerhin fast 100 Arbeitsstunden. Und bei den Fliesenarbeiten ist auch noch eine Trocknungszeit einzurechnen, sodass man nicht weiterarbeiten kann. Also 5 Werktage, das ist wirklich völlig unmöglich. Aber 7 Werktage wären realistisch, wenn wir mit 2 bis 3 Mann hier arbeiten, je nach dem, was zu tun ist.

Fuchs: Naja, das würde uns etwas entgegenkommen. 6 Tage geht wirklich nicht?

Roloff: Wir können es ja versuchen.

Fuchs: Gut, Herr Roloff, das wäre toll. Bitte nehmen Sie die Änderungen in den Kostenvoranschlag auf, also 2 Prozent Skonto und Fertigstellung der Arbeiten in höchstens 7 Werktagen, und natürlich die Entscheidungen für WC und Waschtisch und schicken Sie ihn uns bitte noch einmal zu.

Roloff: Das werde ich tun. Sie geben uns dann bitte rechtzeitig Bescheid, wann die Arbeiten beginnen sollen. Sie wissen, wir sind ein kleiner Betrieb und müssen rechtzeitig planen.

Fuchs: Ja, Herr Roloff, das ist selbstverständlich. Wir werden uns auch nach Ihnen richten.

Roloff: Prima. Müssen wir sonst noch etwas besprechen?

Fuchs: Nicht dass ich wüsste. Dann erstmal vielen Dank, Herr Roloff.

Roloff: Ich danke Ihnen. Dann auf Wiederhören.

Fuchs: Auf Wiederhören.

## 2 | 18 Lektion 10, Aufgabe C4

sa Bei einem solchen Großauftrag bekommen wir dann doch wohl einen ordentlichen Rabatt.

sb Oh, das ist schwierig. Wir kalkulieren sehr eng.

sa Hm.

sb Hm. Was hatten Sie sich denn so vorgestellt?

sa Na ja, ich dachte so an 4 Prozent auf den Gesamtpreis. Das müsste doch drin sein.

sb Nein, soweit kann ich Ihnen wirklich nicht entgegenkommen.

sa Aber wir sind doch ein langjähriger und auch guter Kunde von Ihnen.

sb Da haben Sie recht. Mhm. 2 Prozent Skonto wären möglich. Das ist wirklich das Höchste, was ich Ihnen anbieten kann.

§a Naja, das würde uns etwas entgegenkommen.  
Also gut: 2 Prozent auf den Gesamtpreis.

§b Einverstanden. Aber Sie müssten dann innerhalb von 2 Wochen nach Rechnungserhalt zahlen.

## 2 | 19 Lektion 11, Aufgabe C1 a

Hr. Ritter: Hallo, Frau Blanc, Frau Gruber.

Fr. Blanc: Guten Tag, Herr Ritter.

Fr. Gruber: Hallo, Herr Ritter.

Hr. Ritter: Bitte nehmen Sie doch Platz. – Frau Blanc, wir wollen uns jetzt ein bisschen über die Arbeit unterhalten. Sie sind ja jetzt seit fast einem Jahr bei uns. Wie gefällt es Ihnen bisher hier in der Firma? Sind Sie immer noch gern bei uns?

Fr. Blanc: Ja, ja. Ich habe meine Meinung noch nicht geändert. Ich muss sagen, ich komme gern zur Arbeit. Die Atmosphäre hier gefällt mir, ich finde alle hier sehr freundlich. Wir haben eine schöne Kantine. Und gleitende Arbeitszeit. Das finde ich auch sehr gut. Das hat man ja nicht überall.

Hr. Ritter: Das freut mich. Und wie gefällt es Ihnen in unserem Team? Was läuft aus Ihrer Sicht gut, was läuft vielleicht weniger gut?

Fr. Blanc: Oh, da muss ich nachdenken. Gut ... gut läuft die Zusammenarbeit mit den Kollegen. Sie sind sehr hilfsbereit – und alle sind auch sehr nett. Wenn ich eine Frage habe, bekomme ich immer sofort Unterstützung. Das finde ich wirklich prima, das ist nicht überall so. – Und weniger gut ... also nicht so gut ist die Situation im Büro. Wir sitzen darin ja zu dritt und es ist manchmal ganz schön anstrengend, mit drei Menschen acht oder neun Stunden in einem Raum zu sein und dabei auch noch konzentriert zu arbeiten. Da geht das Telefon, es kommen Kollegen rein und haben Fragen, es kommen andere, um etwas zu besprechen oder um jemanden zum Essen abzuholen. Dann klingelt das Handy ...

Hr. Ritter: Das darf ja wohl nicht wahr sein! Wer von den beiden Kolleginnen ist denn da besonders rücksichtslos? Ich glaube, wir müssen uns mal dringend zusammensetzen und mit ihnen sprechen. Das geht ...

Fr. Blanc: Entschuldigung. Ich glaube, da haben Sie mich missverstanden. Ich wollte mich nicht über eine Kollegin beschweren. Meine Kolleginnen verhalten sich ganz normal. Es ist einfach anstrengend, sich zu dritt ein Zimmer zu teilen und sich dabei auch noch zu konzentrieren. Das war bei meiner alten Firma besser. Da hatte jeder sein eigenes Büro.

Hr. Ritter: Ach so. – Dann werde ich mal sehen, ob wir da nicht eine Lösung finden. Ich glaube, in der dritten Etage wird bald ein Büro frei. Ich werde da mal nachfragen. Es war mir gar nicht so bewusst, wie beengt Sie da arbeiten müssen.

Fr. Blanc: Das ist wirklich sehr nett, Herr Ritter. Es wäre toll, wenn sich hier etwas ändern würde.

Hr. Ritter: Ja, ich habe es notiert. Meine Hausaufgaben... Wie sieht es mit der Kommunikation im Team aus: Bekommen Sie alle Informationen, die Sie brauchen?

Fr. Blanc: Mhm. Meistens schon, aber nicht immer. Ich habe ja das Konzept für unser Projekt zur Verbesserung der Kundenorientierung geschrieben. Dazu haben wir ja verschiedene Firmen angeschrieben, genauer Frau Volkers hat die Firmen angeschrieben. Die Antworten wurden aber nicht an mich weitergeleitet. Ich bin davon ausgegangen, dass ich die Antwort-Mails sofort bekomme, damit ich weiterarbeiten kann. Das war aber nicht so, erst als ich dann nach einiger Zeit nachgefragt habe... Vielleicht wäre es besser, wenn wir ein zentrales E-Mail-Postfach hätten. Dann könnte jeder sehen, wenn Mails eingehen.

Hr. Ritter: Das ist eine gute Idee. Aber mit Frau Volkers werde ich trotzdem mal sprechen. Sie weiß doch, wie hier die Abläufe sind! Eine Mail weiterleiten ist ja wohl nicht zu viel verlangt. Wo wir gerade bei dem Projekt sind: Woran liegt es Ihrer Meinung nach noch, dass wir mit dem Projekt bei weitem noch nicht so weit sind, wie wir es geplant haben? Wir sollten ja schon fast fertig sein. Aber davon sind wir noch weit entfernt. Das ist wirklich sehr ärgerlich. Die Geschäftsleitung fragt dauernd nach und macht Druck.

Fr. Blanc: Das tut mir leid. Ein Grund dafür, dass alles länger dauert, ist bestimmt, dass Sie mit meinem Konzept nicht zufrieden waren. Ich musste es ja noch mal völlig überarbeiten. Das hat viel Zeit gekostet.

Hr. Ritter: Ach ja, das Konzept. Stimmt, das hat schon gleich am Anfang zu Verzögerungen geführt. Aber mit Ihrem Konzept hätten wir so nicht weiterarbeiten können. Wir haben ja schon darüber gesprochen. Es war nicht richtig durchdacht, es war eher eine lose Ideensammlung. Sie hätten nicht einfach drauf losschreiben sollen, sondern nachfragen, wie so ein Konzept aussehen soll.

Fr. Blanc: Ja das stimmt. Es tut mir leid. Jetzt weiß ich das ja. Aber ich hatte ja schon häufiger Konzepte geschrieben. Und meine Vorgesetzten waren immer zufrieden.

Hr. Ritter: Das mag sein. Aber dieses Konzept war für unsere Zwecke absolut nicht ausreichend.

Fr. Gruber: Einen Moment. Ich glaube, wir haben hier ein Missverständnis. Soweit ich weiß, bedeutet „concept“ im Französischen etwas anderes als im Deutschen. In Frankreich ist es nur eine lockere Skizzierung von Gedanken und Ideen, bei uns hingegen muss alles durchdacht, durchstrukturiert und ausgearbeitet sein.

Fr. Blanc: Stimmt. Und so ein „concept“ habe ich ja auch gemacht.

Hr. Ritter: Also ein deutsch-französisches Missverständnis. Aber trotzdem hätten Sie nachfragen müssen. Wie solche Papiere aussehen sollen, ist ja in jeder Firma anders. Wenn Sie wieder mal unsicher sind, was oder wie Sie etwas genau machen sollen, fragen Sie lieber gleich nach.

Fr. Blanc: Ja, ja, das tu ich ja jetzt auch. Ich habe letztens, als ich ein Angebot schreiben sollte, auch Frau Volkers gefragt, wie das geht. Sie hat mir dann ein altes Angebot gegeben und daran habe ich mich dann orientiert.

Hr. Ritter: Ja, das ist gut.

Fr. Blanc: Und ein anderer Grund für die Verzögerung ist, dass Herr Martens lange krank war. Da musste ich ja seinen Teil auch noch übernehmen und mich erst einarbeiten. Und das hat viel länger gedauert, als ich gedacht hatte. Dadurch konnten wir mit der Testphase nicht rechtzeitig beginnen und wir mussten sie ja dann noch wegen der Urlaubszeit verschieben.

Hr. Ritter: Ja, das stimmt. Hoffentlich geht es jetzt schnell voran. Frau Blanc, Sie wissen, dass ich mit Ihrer Arbeit insgesamt sehr zufrieden bin. Aber wir müssen das Projekt jetzt wirklich schnell zu Ende bringen. Müssen wir in puncto Projekt noch irgendetwas besprechen?

Fr. Blanc: Mhm. Herr Ritter, da ist eine Sache, über die ich mit Ihnen noch sprechen wollte. Sie wissen ja, ich habe einen kleinen Sohn. Ich habe jetzt ein Jahr Vollzeit gearbeitet und gemerkt, dass mir das zu viel ist. Und mein Kind kommt dabei zu kurz. Darum würde ich gern meine Arbeitszeit reduzieren. Jeden Tag so um zwei Stunden, damit ich früher zu Hause sein kann.

Hr. Ritter: Frau Blanc, wie stellen Sie sich das vor? Wie soll das mit dem Projekt gehen?

Fr. Blanc: Ja, das weiß ich, aber mir bleibt nichts anders übrig.

Hr. Ritter: Frau Blanc, ich hatte gedacht, Sie wollen hier Karriere machen. Dazu müssen Sie vollen Einsatz zeigen.

Fr. Blanc: Aber ich tu doch, was ich kann. Sie haben doch eben selbst gesagt, dass Sie mit meiner Arbeit zufrieden sind.

Fr. Gruber: Herr Ritter, ich verstehe das Problem mit dem Projekt. Aber Sie und ich wissen, dass

Frau Blanc in ihrer familiären Situation einen Anspruch auf Teilzeit hat. Und wenn Frau Blanc sich um ihren Sohn kümmern muss und deshalb ihre Arbeitszeit reduziert, darf sich das beruflich und damit auf ihre Karriere nicht nachteilhaft auswirken. Deshalb finde ich es völlig unpassend, wenn Sie ihr mit der Karriere drohen.

Hr. Ritter: Das habe ich so nicht gemeint. Ich wollte natürlich nicht drohen. Aber wir sind mit dem Projekt schon jetzt erheblich in Verzug. Wenn Frau Blanc jetzt auch noch weniger arbeitet...

Fr. Gruber: Da wird sich eine Lösung finden, da bin ich sicher. Sie bekommen bestimmt Verstärkung.

Hr. Ritter: Das möchte ich hoffen.

Fr. Blanc: Es tut mir leid, aber es geht wirklich nicht anders. Ich habe schon länger überlegt, die Arbeitszeit zu reduzieren und habe es wegen des Projekts nicht getan. Aber länger kann ich nicht warten.

Hr. Ritter: Sie hätten das ja mal andeuten können.

Fr. Gruber: Herr Ritter, das hätte doch nichts geändert. Seien Sie doch froh, dass Frau Blanc erst jetzt reduzieren will. Ich bin sicher, Sie bekommen jemanden zur Verstärkung. Das Projekt ist der Geschäftsleitung doch sehr wichtig.

Hr. Ritter: Das werden wir sehen. Schnell wird das bestimmt nicht gehen. Ähm. Und nun Frau Blanc, noch zu einem weiteren wichtigen Punkt: Haben Sie Fortbildungsbedarf oder wünschen Sie sich bestimmte Fortbildungen?

Fr. Blanc: Im Moment nicht. Ich habe ja auch nicht so viel Zeit.

Hr. Ritter: Gut. Und jetzt zu meiner letzten Frage: Was ist Ihr größter Wunsch an mich als Ihren Chef?

Fr. Blanc: Vielleicht ... dass wir die Teambesprechung regelmäßiger machen und dass wir uns häufiger austauschen. Ich glaube, das wäre gut.

Hr. Ritter: Das kostet wieder Zeit, aber das können wir überlegen. Wahrscheinlich haben Sie Recht. Wir sollten uns häufiger besprechen.

Fr. Blanc: Es reicht ja auch, wenn wir kurz das Wichtigste besprechen. Es muss ja nicht jedes Mal eine Stunde dauern.

Hr. Ritter: Das stimmt. Mal sehen. Haben Sie noch irgendwelche Fragen, Bitten oder Vorschläge?

Fr. Blanc: Nein, mehr fällt mir im Moment nicht ein.

## 2 | 20 Lektion 11, Aufgabe C1 b, 1. Abschnitt

Hr. Ritter: Hallo, Frau Blanc, Frau Gruber.

Fr. Blanc: Guten Tag, Herr Ritter.

Fr. Gruber: Hallo, Herr Ritter.

Hr. Ritter: Bitte nehmen Sie doch Platz. – Frau Blanc, wir wollen uns jetzt ein bisschen über die Arbeit unterhalten. Sie sind ja jetzt seit fast einem Jahr bei uns. Wie gefällt es Ihnen bisher hier in der Firma? Sind Sie immer noch gern bei uns?

Fr. Blanc: Ja, ja. Ich habe meine Meinung noch nicht geändert. Ich muss sagen, ich komme gern zur Arbeit. Die Atmosphäre hier gefällt mir, ich finde alle hier sehr freundlich. Wir haben eine schöne Kantine. Und gleitende Arbeitszeit. Das finde ich auch sehr gut. Das hat man ja nicht überall.

Hr. Ritter: Das freut mich.

## 2 | 21 Lektion 11, Aufgabe C1 b, 2. Abschnitt

Hr. Ritter: Das freut mich. Und wie gefällt es Ihnen in unserem Team? Was läuft aus Ihrer Sicht gut, was läuft vielleicht weniger gut?

Fr. Blanc: Oh, da muss ich nachdenken. Gut ... gut läuft die Zusammenarbeit mit den Kollegen. Sie sind sehr hilfsbereit – und alle sind auch sehr nett. Wenn ich eine Frage habe, bekomme ich immer sofort Unterstützung. Das finde ich wirklich prima, das ist nicht überall so. – Und weniger gut ... also nicht so gut ist die Situation im Büro. Wir sitzen darin ja zu dritt und es ist manchmal ganz schön anstrengend, mit drei Menschen acht oder neun Stunden in einem Raum zu sein und dabei auch noch konzentriert zu arbeiten. Da geht das Telefon, es kommen Kollegen rein und haben Fragen, es kommen andere, um etwas zu besprechen oder um jemanden zum Essen abzuholen. Dann klingelt das Handy ...

Hr. Ritter: Das darf ja wohl nicht wahr sein! Wer von den beiden Kolleginnen ist denn da besonders rücksichtslos? Ich glaube, wir müssen uns mal dringend zusammensetzen und mit ihnen sprechen. Das geht ...

Fr. Blanc: Entschuldigung. Ich glaube, da haben Sie mich missverstanden. Ich wollte mich nicht über eine Kollegin beschweren. Meine Kolleginnen verhalten sich ganz normal. Es ist einfach anstrengend, sich zu dritt ein Zimmer zu teilen und sich dabei auch noch zu konzentrieren. Das war bei meiner alten Firma besser. Da hatte jeder sein eigenes Büro.

Hr. Ritter: Ach so. – Dann werde ich mal sehen, ob wir da nicht eine Lösung finden. Ich glaube, in der dritten Etage wird bald ein Büro frei. Ich werde da mal nachfragen. Es war mir gar nicht so bewusst, wie beengt Sie da arbeiten müssen.

Fr. Blanc: Das ist wirklich sehr nett, Herr Ritter. Es wäre toll, wenn sich hier etwas ändern würde.

Hr. Ritter: Ja, ich habe es notiert. Meine Hausaufgaben...

## 2 | 22 Lektion 11, Aufgabe C1 b, 3. Abschnitt

Hr. Ritter: Ja, ich habe es notiert. Meine Hausaufgaben... Wie sieht es mit der Kommunikation im Team aus: Bekommen Sie alle Informationen, die Sie brauchen?

Fr. Blanc: Mhm. Meistens schon, aber nicht immer. Ich habe ja das Konzept für unser Projekt zur Verbesserung der Kundenorientierung geschrieben. Dazu haben wir ja verschiedene Firmen angeschrieben, genauer Frau Volkers hat die Firmen angeschrieben. Die Antworten wurden aber nicht an mich weitergeleitet. Ich bin davon ausgegangen, dass ich die Antwort-Mails sofort bekomme, damit ich weiterarbeiten kann. Das war aber nicht so, erst als ich dann nach einiger Zeit nachgefragt habe... Vielleicht wäre es besser, wenn wir ein zentrales E-Mail-Postfach hätten. Dann könnte jeder sehen, wenn Mails eingehen.

Hr. Ritter: Das ist eine gute Idee. Aber mit Frau Volkers werde ich trotzdem mal sprechen. Sie weiß doch, wie hier die Abläufe sind! Eine Mail weiterleiten ist ja wohl nicht zu viel verlangt.

## 2 | 23 Lektion 11, Aufgabe C1 b, 4. Abschnitt

Hr. Ritter: Eine Mail weiterleiten ist ja nicht zu viel verlangt. Wo wir gerade bei dem Projekt sind: Woran liegt es Ihrer Meinung nach noch, dass wir mit dem Projekt bei weitem noch nicht so weit sind, wie wir es geplant haben? Wir sollten ja schon fast fertig sein. Aber davon sind wir noch weit entfernt. Das ist wirklich sehr ärgerlich. Die Geschäftsleitung fragt dauernd nach und macht Druck.

Fr. Blanc: Das tut mir leid. Ein Grund dafür, dass alles länger dauert, ist bestimmt, dass Sie mit meinem Konzept nicht zufrieden waren. Ich musste es ja noch mal völlig überarbeiten. Das hat viel Zeit gekostet.

Hr. Ritter: Ach ja, das Konzept. Stimmt, das hat schon gleich am Anfang zu Verzögerungen geführt. Aber mit Ihrem Konzept hätten wir so nicht weiterarbeiten können. Wir haben ja schon darüber gesprochen. Es war nicht richtig durchdacht, es war eher eine lose Ideensammlung. Sie hätten nicht einfach drauf losschreiben sollen, sondern nachfragen, wie so ein Konzept aussehen soll.

Fr. Blanc: Ja das stimmt. Es tut mir leid. Jetzt weiß ich das ja. Aber ich hatte ja schon häufiger Konzepte geschrieben. Und meine Vorgesetzten waren immer zufrieden.

Hr. Ritter: Das mag sein. Aber dieses Konzept war für unsere Zwecke absolut nicht ausreichend.

Fr. Gruber: Einen Moment. Ich glaube, wir haben hier ein Missverständnis. Soweit ich weiß, bedeutet „concept“ im Französischen etwas anderes als im Deutschen. In Frankreich ist es nur eine lockere Skizzierung von Gedanken und Ideen, bei uns hingegen muss alles durchdacht, durchstrukturiert und ausgearbeitet sein.

Fr. Blanc: Stimmt. Und so ein „concept“ habe ich ja auch gemacht.

Hr. Ritter: Also ein deutsch-französisches Missverständnis. Aber trotzdem hätten Sie nachfragen müssen. Wie solche Papiere aussehen sollen, ist ja in jeder Firma anders. Wenn Sie wieder mal unsicher sind, was oder wie Sie etwas genau machen sollen, fragen Sie lieber gleich nach.

Fr. Blanc: Ja, ja, das tu ich ja jetzt auch. Ich habe letztens, als ich ein Angebot schreiben sollte, auch Frau Volkers gefragt, wie das geht. Sie hat mir dann ein altes Angebot gegeben und daran habe ich mich dann orientiert.

Hr. Ritter: Ja, das ist gut.

Fr. Blanc: Und ein anderer Grund für die Verzögerung ist, dass Herr Martens lange krank war. Da musste ich ja seinen Teil auch noch übernehmen und mich erst einarbeiten. Und das hat viel länger gedauert, als ich gedacht hatte. Dadurch konnten wir mit der Testphase nicht rechtzeitig beginnen und wir mussten sie ja dann noch wegen der Urlaubszeit verschieben.

Hr. Ritter: Ja, das stimmt. Hoffentlich geht es jetzt schnell voran. Frau Blanc, Sie wissen, dass ich mit Ihrer Arbeit insgesamt sehr zufrieden bin. Aber wir müssen das Projekt jetzt wirklich schnell zu Ende bringen.

## 2 | 24 Lektion 11, Aufgabe C1 b, 5. Abschnitt

Hr. Ritter: Aber wir müssen das Projekt jetzt wirklich schnell zu Ende bringen. Müssen wir in puncto Projekt noch irgendetwas besprechen?

Fr. Blanc: Mhm. Herr Ritter, da ist eine Sache, über die ich mit Ihnen noch sprechen wollte. Sie wissen ja, ich habe einen kleinen Sohn. Ich habe jetzt ein Jahr Vollzeit gearbeitet und gemerkt, dass mir das zu viel ist. Und mein Kind kommt dabei zu kurz. Darum würde ich gern meine Arbeitszeit reduzieren. Jeden Tag so um zwei Stunden, damit ich früher zu Hause sein kann.

Hr. Ritter: Frau Blanc, wie stellen Sie sich das vor? Wie soll das mit dem Projekt gehen?

Fr. Blanc: Ja, das weiß ich, aber mir bleibt nichts anders übrig.

Hr. Ritter: Frau Blanc, ich hatte gedacht, Sie wollen hier Karriere machen. Dazu müssen Sie vollen Einsatz zeigen.

Fr. Blanc: Aber ich tu doch, was ich kann. Sie haben doch eben selbst gesagt, dass Sie mit meiner Arbeit zufrieden sind.

Fr. Gruber: Herr Ritter, ich verstehe das Problem mit dem Projekt. Aber Sie und ich wissen, dass Frau Blanc in ihrer familiären Situation einen Anspruch auf Teilzeit hat. Und wenn Frau Blanc sich um ihren Sohn kümmern muss und deshalb ihre Arbeitszeit reduziert, darf sich das beruflich und damit auf ihre Karriere nicht nachteilhaft auswirken. Deshalb finde ich es völlig unpassend, wenn Sie ihr mit der Karriere drohen.

Hr. Ritter: Das habe ich so nicht gemeint. Ich wollte natürlich nicht drohen. Aber wir sind mit dem Projekt schon jetzt erheblich in Verzug. Wenn Frau Blanc jetzt auch noch weniger arbeitet...

Fr. Gruber: Da wird sich eine Lösung finden, da bin ich sicher. Sie bekommen bestimmt Verstärkung.

Hr. Ritter: Das möchte ich hoffen.

Fr. Blanc: Es tut mir leid, aber es geht wirklich nicht anders. Ich habe schon länger überlegt, die Arbeitszeit zu reduzieren und habe es wegen des Projekts nicht getan. Aber länger kann ich nicht warten.

Hr. Ritter: Sie hätten das ja mal andeuten können.

Fr. Gruber: Herr Ritter, das hätte doch nichts geändert. Seien Sie doch froh, dass Frau Blanc erst jetzt reduzieren will. Ich bin sicher, Sie bekommen jemanden zur Verstärkung. Das Projekt ist der Geschäftsleitung doch sehr wichtig.

Hr. Ritter: Das werden wir sehen. Schnell wird das bestimmt nicht gehen.

## 2 | 25 Lektion 11, Aufgabe C1 b, 6. Abschnitt

Hr. Ritter: Das werden wir sehen. Schnell wird das bestimmt nicht gehen. Ähm. Und nun Frau Blanc, noch zu einem weiteren wichtigen Punkt: Haben Sie Fortbildungsbedarf oder wünschen Sie sich bestimmte Fortbildungen?

Fr. Blanc: Im Moment nicht. Ich habe ja auch nicht so viel Zeit.

Hr. Ritter: Gut. Und jetzt zu meiner letzten Frage: Was ist Ihr größter Wunsch an mich als Ihren Chef?

Fr. Blanc: Vielleicht .... dass wir die Teambesprechung regelmäßiger machen und dass wir uns häufiger austauschen. Ich glaube, das wäre gut.

Hr. Ritter: Das kostet wieder Zeit, aber das können wir überlegen. Wahrscheinlich haben Sie Recht. Wir sollten uns häufiger besprechen.

Fr. Blanc: Es reicht ja auch, wenn wir kurz das Wichtigste besprechen. Es muss ja nicht jedes Mal eine Stunde dauern.

Hr. Ritter: Das stimmt. Mal sehen. Haben Sie noch irgendwelche Fragen, Bitten oder Vorschläge?

Fr. Blanc: Nein, mehr fällt mir im Moment nicht ein.

## 2 | 26 Lektion 11, Aufgabe C2, Auszug A

Hr. Ritter: Das darf ja wohl nicht wahr sein! Wer von den beiden Kolleginnen ist denn da besonders rücksichtslos? Ich glaube, wir müssen uns mal dringend zusammensetzen und mit ihnen sprechen. Das geht ...

Fr. Blanc: Entschuldigung. Ich glaube, da haben Sie mich missverstanden. Ich wollte mich nicht über eine Kollegin beschweren. Meine Kolleginnen verhalten sich ganz normal. Es ist einfach anstrengend, sich zu dritt ein Zimmer zu teilen und sich dabei auch noch zu konzentrieren. Das war bei meiner alten Firma besser. Da hatte jeder sein eigenes Büro.

## 2 | 27 Lektion 11, Aufgabe C2, Auszug B

Hr. Ritter: Ach ja, das Konzept. Stimmt, das hat schon gleich am Anfang zu Verzögerungen geführt. Aber mit Ihrem Konzept hätten wir so nicht weiterarbeiten können. Wir haben ja schon darüber gesprochen. Es war nicht richtig durchdacht, es war eher eine lose Ideensammlung. Sie hätten nicht einfach drauf losschreiben sollen, sondern nachfragen, wie so ein Konzept aussehen soll.

Fr. Blanc: Ja das stimmt. Es tut mir leid. Jetzt weiß ich das ja. Aber ich hatte ja schon häufiger Konzepte geschrieben. Und meine Vorgesetzten waren immer zufrieden.

Hr. Ritter: Das mag sein. Aber dieses Konzept war für unsere Zwecke absolut nicht ausreichend.

Fr. Gruber: Einen Moment. Ich glaube, wir haben hier ein Missverständnis. Soweit ich weiß, bedeutet „concept“ im Französischen etwas anderes als im Deutschen. In Frankreich ist es nur eine lockere Skizzierung von Gedanken und Ideen, bei uns hingegen muss alles durchdacht, durchstrukturiert und ausgearbeitet sein.

Fr. Blanc: Stimmt. Und so ein „concept“ habe ich ja auch gemacht.

## 2 | 28 Lektion 11, Aufgabe C2, Auszug C

Hr. Ritter: Frau Blanc, ich hatte gedacht, Sie wollen hier Karriere machen. Dazu müssen Sie vollen Einsatz zeigen.

Fr. Blanc: Aber ich tu doch, was ich kann. Sie haben doch eben selbst gesagt, dass Sie mit meiner Arbeit zufrieden sind.

Fr. Gruber: Herr Ritter, ich verstehe das Problem mit dem Projekt. Aber Sie und ich wissen, dass Frau Blanc in ihrer familiären Situation einen

Anspruch auf Teilzeit hat. Und wenn Frau Blanc sich um ihren Sohn kümmern muss und deshalb ihre Arbeitszeit reduziert, darf sich das beruflich und damit auf ihre Karriere nicht nachteilhaft auswirken. Deshalb finde ich es völlig unpassend, wenn Sie ihr mit der Karriere drohen.

Hr. Ritter: Das habe ich so nicht gemeint. Ich wollte natürlich nicht drohen. Aber wir sind mit dem Projekt schon jetzt erheblich in Verzug. Wenn Frau Blanc jetzt auch noch weniger arbeitet ...

## 3 | 01 Lektion 12, Aufgabe A2 b

Moderator: Arbeit 4.0 – so heißt das Schlagwort, mit dem man die 4. industrielle Revolution bezeichnet, die schon längst in vollem Gange ist. Wir haben intelligente Roboter in den Fabriken ebenso wie smarte Technik in den Büros: Die Digitalisierung revolutioniert und verändert die Arbeitswelt – und das in einem nie gekannten, schwindelerregenden Tempo. Wie sieht die Zukunft aus? Das weiß niemand. Doch eines ist sicher: Vieles von dem, was heute noch von Menschenhand gemacht wird, machen morgen Maschinen. Diese Entwicklung bringt Chancen, birgt aber auch Risiken. Sie stellt die Beschäftigten, aber auch die Unternehmen vor große Herausforderungen: Wer mit dem rasanten technologischen Wandel Schritt halten will, muss sich ständig weiterentwickeln, um auf die neuen Anforderungen reagieren zu können. Ob die Digitalisierung mehr Arbeitsplätze vernichtet als neue zu schaffen, ist heute noch nicht absehbar. Sicher ist aber, dass es erhebliche Veränderungen und Verschiebungen geben wird. Dazu die Zukunftsforscherin Lea Kunze von der Freien Universität Berlin:

Lea Kunze: Vor allem leichte und einfache Arbeiten werden wegfallen. Sie werden automatisiert und von Maschinen übernommen. Aber in Bereichen, die eine höhere Qualifikation erfordern, wird es – und das zeichnet sich schon heute ab – einen steigenden Bedarf an Fachkräften geben. Solche Bereiche sind zum Beispiel die Programmierung oder Überwachung von Maschinen. Wer heute als IT-Spezialist für den Arbeitsmarkt attraktiv bleiben will, kommt nicht darum herum, sich laufend weiterzubilden. Das gilt aber nicht nur für den IT-Bereich. Es werden sich – da bin ich sicher – auch neue Felder entwickeln, in denen qualifizierte Fachkräfte gefragt sind. Das bedeutet: Wer sich heute und auch zukünftig auf dem Arbeitsmarkt behaupten will, muss sich ständig fit halten und offen sein für neue technologische Entwicklungen. Man muss also bereit sein, sich laufend geistig zu wandeln und sein Verhalten entsprechend anzupassen, ein Leben lang.

Moderator: Das klingt nach einer sehr anstrengenden Zukunft: Lebenslanges Lernen, lebenslanger Wandel, ein Leben lang sich einstellen auf Neues. Doch so neu, wie es scheint, ist das gar nicht. Schon immer haben die Menschen ihr Leben lang gelernt. Bereits in der Antike haben sich die Philosophen mit dem Phänomen beschäftigt, dass sich der Mensch sein ganzes Leben lang lernend weiterentwickeln muss: Konfuzius, Hippokrates, Pythagoras oder Platon. Von Seneca, dem Jüngeren, stammt der Ausspruch: „Du musst lernen, solange du nicht weißt, du musst lernen, solange du lebst.“ Lebenslanges Lernen ist also eine grundlegende Aktivität des Menschen. Das leuchtet auch unmittelbar ein, wenn man sich den Zyklus des menschlichen Lebens vor Augen führt: erst Kindheit, dann Jugend, junger Erwachsener, Familiengründung, Elterntätigkeit und Kindererziehung, dann zum Schluss das Altern – Menschen müssen ihr Leben lang lernen, sie stehen immer wieder vor neuen, ihnen bis dahin noch unbekanntem Situationen und müssen sie meistern.

Umso erstaunlicher ist es, dass es erst seit den 1970er Jahren Konzepte zu lebenslanger Bildung gibt, insbesondere zur Bildung für Erwachsene. Hintergrund war seinerzeit die Erkenntnis, dass neues Wissen immer schneller entsteht und auch immer schneller praktisch, z. B. im Arbeitsleben, umgesetzt wird. So wurde innerhalb von zehn Jahren 20-mal mehr Wissen erzeugt als in den vorangegangenen Jahrhunderten zusammen. Es wurde klar: Erwachsene müssen immer schneller Neues lernen, um arbeitsfähig zu bleiben. Es muss ihnen auch die Möglichkeit gegeben werden, dieses notwendige, neue Wissen zu erwerben. Mittlerweile gibt es ein riesiges Angebot an Fort- und Weiterbildungen an Seminaren, Schulungen und Coachings für Erwachsene, und dies sowohl von öffentlichen Einrichtungen wie z. B. den Volkshochschulen als auch von privaten Instituten.

### 3 | 02 Lektion 12, Aufgabe A2 c, 1. Abschnitt

Moderator: Arbeit 4.0 – so heißt das Schlagwort, mit dem man die 4. industrielle Revolution bezeichnet, die schon längst in vollem Gange ist. Wir haben intelligente Roboter in den Fabriken ebenso wie smarte Technik in den Büros: Die Digitalisierung revolutioniert und verändert die Arbeitswelt – und das in einem nie gekanntem, schwindelerregenden Tempo. Wie sieht die Zukunft aus? Das weiß niemand. Doch eines ist sicher: Vieles von dem, was heute noch von Menschenhand gemacht wird, machen morgen Maschinen. Diese Entwicklung bringt Chancen, birgt aber auch Risiken. Sie stellt die Beschäftigten, aber auch die Unternehmen vor große Herausforderungen: Wer mit dem rasanten technologischen Wandel Schritt halten will, muss sich stän-

dig weiterentwickeln, um auf die neuen Anforderungen reagieren zu können. Ob die Digitalisierung mehr Arbeitsplätze vernichtet als neue zu schaffen, ist heute noch nicht absehbar. Sicher ist aber, dass es erhebliche Veränderungen und Verschiebungen geben wird. Dazu die Zukunftsforscherin Lea Kunze von der Freien Universität Berlin:

Lea Kunze: „Vor allem leichte und einfache Arbeiten werden wegfallen. Sie werden automatisiert und von Maschinen übernommen. Aber in Bereichen, die eine höhere Qualifikation erfordern, wird es – und das zeichnet sich schon heute ab – einen steigenden Bedarf an Fachkräften geben. Solche Bereiche sind zum Beispiel die Programmierung oder Überwachung von Maschinen. Wer heute als IT-Spezialist für den Arbeitsmarkt attraktiv bleiben will, kommt nicht darum herum, sich laufend weiterzubilden. Das gilt aber nicht nur für den IT-Bereich. Es werden sich – da bin ich sicher – auch neue Felder entwickeln, in denen qualifizierte Fachkräfte gefragt sind. Das bedeutet: Wer sich heute und auch zukünftig auf dem Arbeitsmarkt behaupten will, muss sich ständig fit halten und offen sein für neue technologische Entwicklungen. Man muss also bereit sein, sich laufend geistig zu wandeln und sein Verhalten entsprechend anzupassen, ein Leben lang.“

### 3 | 03 Lektion 12, Aufgabe A2 d, 2. Abschnitt

Moderator: Das klingt nach einer sehr anstrengenden Zukunft: Lebenslanges Lernen, lebenslanger Wandel, ein Leben lang sich einstellen auf Neues. Doch so neu, wie es scheint, ist das gar nicht. Schon immer haben die Menschen ihr Leben lang gelernt. Bereits in der Antike haben sich die Philosophen mit dem Phänomen beschäftigt, dass sich der Mensch sein ganzes Leben lang lernend weiterentwickeln muss: Konfuzius, Hippokrates, Pythagoras oder Platon. Von Seneca, dem Jüngeren, stammt der Ausspruch: „Du musst lernen, solange du nicht weißt, du musst lernen, solange du lebst.“ Lebenslanges Lernen ist also eine grundlegende Aktivität des Menschen. Das leuchtet auch unmittelbar ein, wenn man sich den Zyklus des menschlichen Lebens vor Augen führt: erst Kindheit, dann Jugend, junger Erwachsener, Familiengründung, Elterntätigkeit und Kindererziehung, dann zum Schluss das Altern – Menschen müssen ihr Leben lang lernen, sie stehen immer wieder vor neuen, ihnen bis dahin noch unbekanntem Situationen und müssen sie meistern.

Umso erstaunlicher ist es, dass es erst seit den 1970er Jahren Konzepte zu lebenslanger Bildung gibt, insbesondere zur Bildung für Erwachsene. Hintergrund war seinerzeit die Erkenntnis, dass neues Wissen immer schneller entsteht und

auch immer schneller praktisch, z.B. im Arbeitsleben, umgesetzt wird. So wurde innerhalb von zehn Jahren 20mal mehr Wissen erzeugt als in den vorangegangenen Jahrhunderten zusammen. Es wurde klar: Erwachsene müssen immer schneller Neues lernen, um arbeitsfähig zu bleiben. Es muss ihnen auch die Möglichkeit gegeben werden, dieses notwendige, neue Wissen zu erwerben. Mittlerweile gibt es ein riesiges Angebot an Fort- und Weiterbildungen an Seminaren, Schulungen und Coachings für Erwachsene, und dies sowohl von öffentlichen Einrichtungen wie z.B. den Volkshochschulen als auch von privaten Instituten.

### 3 | 04 Lektion 12, Aufgabe A2 e, 3. Abschnitt

Moderator: Um zu sehen, ob bzw. wie diese Angebote genutzt werden und wie es in der Praxis um lebenslanges Lernen steht, habe ich mich in einem mittelständischen IT-Unternehmen, der Firma IT-COM, umgehört. Mein erster Gesprächspartner ist Herr Höck, Informationstechniker bei IT-COM, den ich zum lebenslangen Lernen befragt habe.

Herr Höck: Wenn Sie mich fragen, ich bin ständig am Lernen. Sie wissen ja, in der IT-Branche gibt es dauernd neue Softwarelösungen, neue Sicherheitsstandards, neue Hardware. Hier muss man sich immer auf das Neueste einstellen, sonst kann man in der Branche nicht bestehen. Das ist mein Alltag. Aber neben diesem täglichen Lernen habe ich natürlich auch richtige Fort- und Weiterbildungen gemacht. Ganz am Anfang war da meine Ausbildung zum Informationselektroniker, als ich 16 war. Das war eine duale Ausbildung, also 2 Tage in der Berufsschule und 3 Tage hier bei der IT-COM. Nach 3,5 Jahren war ich fertig, also Geselle. Die Prüfung war ganz schön schwer, das können Sie mir glauben. Die IT-COM hat mich dann übernommen. Und ich habe danach erstmal fünf Jahre hier gearbeitet und mich dann dazu entschlossen, mich weiterzubilden. Ich wollte Meister werden und habe deshalb einen zweijährigen Lehrgang zum Informationstechnikermeister besucht. Das war ein Teilzeitlehrgang. Und ich habe in der Zeit der Weiterbildung hier bei IT-COM weitergearbeitet, musste zusätzlich aber 2- bis 3mal pro Woche am Abend zum Lehrgang. Ich muss sagen, es war ganz schön anstrengend. Ich musste natürlich auch am Wochenende lernen. Aber ich habe es geschafft! Was richtig toll war: Die Firma hat die Gebühren für den Lehrgang und auch für die Prüfung gezahlt – das waren immerhin rund 10 000 Euro. Aber es war eine Win-Win-Situation. Ich habe mich weiter qualifiziert und die Firma bekam wieder einen Meister. Denn, wissen Sie, mein Chef, also der alte Meister, ist damals in den Ruhestand gegangen. Aber die IT-COM wollte weiterhin Ausbildungsbetrieb sein. Das

geht ja nur, wenn sie einen Meister haben. Und das bin jetzt ich! In diesem Jahr haben wir wieder zwei neue Azubis. Die Ausbildung und die Arbeit mit den jungen Leuten macht mir richtig Spaß. Allerdings – muss ich gestehen – habe ich jetzt ein neues Projekt: Ich werde, wenn alles klappt, im nächsten Sommer einen Fortbildungslehrgang Betriebswirt beginnen, also eine managementorientierte Fortbildung. Damit habe ich die Chance, eine leitende Funktion zu bekommen.

Sprecher: Herr Höck lebt geradezu lebenslanges Lernen, er hat sich Stück für Stück weitergebildet und hat sich damit auch in der Firma hochgearbeitet vom Gesellen zum Meister und bald vielleicht auch noch zum Geschäftsführer. Aber so viel Energie in Weiterbildungen zu stecken, das ist sicherlich nicht der Normalfall, auch nicht in der IT-Branche.

### 3 | 05 Lektion 12, Aufgabe A2 f, 4. Abschnitt

Sprecher: Ich habe mich in der IT-COM weiter umgehört und mit Johanna Kleba gesprochen. Sie ist Sachbearbeiterin und ich habe sie gefragt, wie sie zu Fortbildungen steht.

Johanna Kleba: „Ich habe schon viele Fortbildungen besucht, auch ganz unterschiedliche. Zuerst – das war überhaupt meine erste Fortbildung – habe ich den Umgang mit Textverarbeitungsprogrammen, genauer mit Word, an der Volkshochschule gelernt. Das ist schon viele Jahre her, hat mir aber dabei geholfen, meinen jetzigen Job zu bekommen. In der letzten Woche hatte ich dann zum Beispiel eine Fortbildung, eine Inhouse-Schulung, zu Excel. Wissen Sie, wir müssen neuerdings Statistiken auswerten. Und dazu muss man Excel ziemlich gut kennen. Frau Kemper – sie arbeitet bei uns – hat die Schulung durchgeführt. Sie hat uns genau das beigebracht, was wir brauchen. Aber ich habe auch schon ganz andere Seminare besucht, zum Beispiel „Kommunizieren im Beruf“ und so was.“

Sprecher: Das Lernen neben der Arbeit, das Lernen für den Beruf scheint hier bei der IT-COM völlig selbstverständlich zu sein, und zwar für jeden. Dazu Jutta Figge, die Betriebsratsvorsitzende, bei IT-COM:

Jutta Figge „Mittlerweile haben wir tatsächlich eine richtige Fort- und Weiterbildungskultur entwickelt. Denken Sie an Herrn Höck: vom Azubi zum Meister – und das mit voller auch finanzieller Unterstützung der Firma. Inhouse-Schulungen für unsere Beschäftigten. Das war nicht immer so. Fortbildungen kosten die Firma Zeit und Geld. Deshalb war man am Anfang auch zurückhaltender. Dann – so vor ungefähr 6 Jahren – haben wir den einen oder anderen Auftrag nicht bekommen, weil die Konkurrenz bessere Lösun-

gen angeboten hat oder einfach schneller reagieren konnte. Das hat dann – natürlich auch mit dem entsprechenden Zutun des Betriebsrats – dazu geführt, dass zunächst gezielt Fortbildungen angeboten wurden, z. B. zu Responsive Webdesign oder zur Softwareentwicklung. Das hatte natürlich positive Effekte für das Geschäft. Daraus ist bei uns eine echte Fortbildungskultur entstanden. Sobald jemand Bedarf anzeigt, bekommt er die Fortbildung. In unserer Branche muss man einfach auf dem Stand der Technik sein. Das ist unser Kapital.“

Sprecher: Die Bedeutung der beruflichen Fort- und Weiterbildung wurde auch von der Politik erkannt. Auf europäischer Ebene wurden 6 Programme ins Leben gerufen, um lebenslanges Lernen zu fördern. Hören Sie dazu Teil 2 unserer Reportage nächsten Montag um 20:05 Uhr.

### 3 | 06 Lektion 12, Aufgabe A3

Herr Höck: Wenn Sie mich fragen, ich bin ständig am Lernen. Sie wissen ja, in der IT-Branche gibt es dauernd neue Softwarelösungen, neue Sicherheitsstandards, neue Hardware. Hier muss man sich immer auf das Neueste einstellen, sonst kann man in der Branche nicht bestehen. Das ist mein Alltag. Aber neben diesem täglichen Lernen habe ich natürlich auch richtige Fort- und Weiterbildungen gemacht. Ganz am Anfang war da meine Ausbildung zum Informations-elektroniker, als ich 16 war. Das war eine duale Ausbildung, also 2 Tage in der Berufsschule und 3 Tage hier bei der IT-COM. Nach 3,5 Jahren war ich fertig, also Geselle. Die Prüfung war ganz schön schwer, das können Sie mir glauben. Die IT-COM hat mich dann übernommen. Und ich habe danach erstmal fünf Jahre hier gearbeitet und mich dann dazu entschlossen, mich weiterzubilden. Ich wollte Meister werden und habe deshalb einen zweijährigen Lehrgang zum Informationstechnikermeister besucht. Das war ein Teilzeitlehrgang. Ich habe in der Zeit der Weiterbildung hier bei IT-COM weitergearbeitet, musste zusätzlich aber 2- bis 3mal pro Woche am Abend zum Lehrgang. Ich muss sagen, es war ganz schön anstrengend. Ich musste natürlich auch am Wochenende lernen. Aber ich habe es geschafft! Was richtig toll war: Die Firma hat die Gebühren für den Lehrgang und auch für die Prüfung gezahlt – das waren immerhin rund 10 000 Euro. Aber es war eine Win-win-Situation. Ich habe mich weiter qualifiziert und die Firma bekam wieder einen Meister. Denn, wissen Sie, mein Chef, also der alte Meister, ist damals in den Ruhestand gegangen. Aber die IT-COM wollte weiterhin Ausbildungsbetrieb sein. Das geht ja nur, wenn sie einen Meister haben. Und das bin jetzt ich! In diesem Jahr haben wir wieder zwei neue Azubis. Die Ausbildung und die Arbeit mit den jungen Leuten macht mir richtig

Spaß. Allerdings – muss ich gestehen – habe ich jetzt ein neues Projekt: Ich werde, wenn alles klappt, im nächsten Sommer einen Fortbildungslehrgang Betriebswirt beginnen, also eine managementorientierte Fortbildung. Damit habe ich die Chance, eine leitende Funktion zu bekommen.

### 3 | 07 Lektion 12, Aufgabe C1

Schäfer: Guten Tag, Frau Secen.

Secen: Guten Tag, Herr Schäfer. Schön, dass es so schnell geklappt hat.

Schäfer: Ja, es eilt ja auch. Guten Tag, Herr Banach.

Banach: Hallo, Herr Schäfer.

Schäfer: Nehmen Sie doch Platz.

Secen: Hier? Oder wo soll ich mich setzen?

Schäfer: Wo Sie mögen. – Frau Secen, Herr Banach, ich möchte gern mit Ihnen eine Sache vorbeisprechen, bevor wir den Betriebsrat offiziell beteiligen. Und zwar geht es um eine Kündigung.

Banach: Um eine Kündigung?! Wen wollen Sie denn kündigen?

Schäfer: Herrn Lochner. Sie kennen ja die Vorgeschichte: Herr Lochner ist im vorletzten Jahr 12 Mal zu spät gekommen, und zwar zwischen 22 und 124 Minuten. Das ist keine Kleinigkeit! Daraufhin hat er eine Abmahnung erhalten, seine erste. Wir haben ihn darin aufgefordert, sich an die Arbeitszeitregelung und an seine vertraglichen Pflichten zu halten. Und wir hatten auch ein Gespräch mit ihm. Danach war er drei Monate pünktlich, dann kam er aber wieder zu spät, diesmal waren es drei Mal: 14, 17 und 22 Minuten. Also bekam er Abmahnung Nummer 2. Im letzten Jahr ist er dann bis auf minimale Verspätungen von ein bis sechs Minuten pünktlich zur Arbeit erschienen. Wir dachten, dass es jetzt klappt. Aber nun ist er wieder erheblich zu spät zur Arbeit gekommen – im letzten Monat 3 Mal. Diesmal waren es 5, 45 beziehungsweise 54 Minuten. Er ist eben ein notorischer Zuspätkommer. Ich bin fest davon überzeugt, dass er sich nicht ändern beziehungsweise sich unseren Regeln nicht anpassen wird. Uns bleibt also nur die Kündigung, so leid mir das tut.

Banach: Glauben Sie wirklich, dass das die richtige Maßnahme ist? Herr Lochner ist ein beliebter und kompetenter Kollege.

Schäfer: Das bestreite ich ja auch nicht. Aber es ist auch seinen Kollegen nicht zuzumuten, dass einer kommt und geht, wann es ihm passt, und sie die Arbeit mitmachen müssen.

Secen: Von „kommt und geht“ kann ja wohl nicht die Rede sein. Er kommt manchmal zu spät. Gehen tut er wohl so wie die anderen auch.

Schäfer: Da haben Sie Recht. Aber sehen Sie, das ist so: Wir können es nicht tolerieren, wenn sich ein Mitarbeiter nicht an die betrieblichen Regelungen, vielmehr an die vereinbarten Arbeitszeiten hält. Denn das stört den Hausfrieden. Und beim letzten Mal war der gesamte Kundenservice eine Stunde lang nicht erreichbar, weil Herr Lochner zu spät zur Arbeit erschien. Die anderen Kollegen hatten frei oder waren krank. So etwas schadet unserer Firma! Wir kommen um eine Kündigung nicht herum.

Banach: Ich hätte da eine andere Vorstellung: Ich denke, man sollte unbedingt noch einmal mit ihm reden und ihm noch eine Chance geben. Immerhin hat sich sein Verhalten aufgrund der Abmahnungen ja schon verbessert, jedenfalls etwas. Vielleicht hat er den Ernst der Lage nicht erkannt. Ich kenne Herrn Lochner gut, er ist eigentlich ein zuverlässiger und hilfsbereiter, ein wirklich guter und angenehmer Kollege.

Secen: Das stimmt. Herr Lochner hat sicherlich mit seinem Zuspätkommen übertrieben. Er hätte sich an die Spielregeln halten müssen. Aber das Zuspätkommen in diesem Monat ... Ich weiß nicht, ob ich das hier sagen darf ... Sein Zuspätkommen hängt damit zusammen, dass er sich im Moment in einer besonderen, in einer äußerst schwierigen persönlichen Situation befindet. Er ist auch außerhalb der Arbeit äußerst belastet. Das möchte ich jedenfalls zu bedenken geben. Es ist zwar richtig, dass er zu oft zu spät gekommen ist, aber diesmal ist es meiner Meinung nach anders. Andere hätten sich in seiner Situation krankschreiben lassen und wären erst gar nicht zur Arbeit kommen. Im Prinzip wäre ich mit einer Kündigung einverstanden, aber hier liegt der Fall etwas anders.

Schäfer: Trotzdem: Das sehe ich aber anders. Es ist eine Tatsache, dass Herr Lochner seit zwei Jahren häufig und auch erheblich zu spät gekommen ist. Es ist auch eine Tatsache, dass er deshalb schon zwei Abmahnungen bekommen hat und dass wir mit ihm auch diesbezüglich ein Gespräch geführt und ihn mehrfach – jeweils im Vorfeld der Abmahnung – mündlich ermahnt haben. Und es ist eine Tatsache, dass durch seine gravierenden Verspätungen für uns zumindest ein Mal eine schwierige Situation entstanden ist – denken Sie an den für eine Stunde nicht erreichbaren Kundenservice.

Banach: Aber Herr Schäfer! Sie wollen doch einem kompetenten und beliebten Kollegen nicht einfach so kündigen. Sie haben ja selbst gesagt, dass sich sein Verhalten nach den Abmahnungen gebessert hat. Und Sie haben doch gerade von Frau Secen gehört, dass diesmal offenbar eine

besondere Situation vorliegt. Hätte es nicht für alle Vorteile, wenn man zum jetzigen Zeitpunkt auf die Kündigung verzichtet? Ich denke, es wäre das Beste, wenn Sie mit ihm noch einmal ein Gespräch führen und ihn noch einmal ermahnen. Wenn Sie es danach für erforderlich halten, können Sie ihn ja noch ein Mal abmahnen, ein letztes Mal. Aber eine Kündigung in der jetzigen Situation halte ich für verfrüht und für nicht angemessen. Sie sollten ihm unbedingt die Chance geben, seine Verspätungen zu erklären.

Schäfer: Na ja. Herr Lochner ist ja ein guter Mitarbeiter – da haben Sie Recht. Und das mit den persönlichen Problemen wusste ich vor unserem Gespräch heute nicht. Er hätte ja auch mal zu uns kommen und mit uns sprechen können! Na gut. Könnten wir uns vielleicht darauf einigen, dass wir mit Herrn Lochner ein letztes Mal wegen der Verspätungen sprechen. Wenn er sein Verhalten langfristig aber nicht ändert, und wieder nicht pünktlich zur Arbeit erscheint, werden wir die Kündigung aussprechen – und Sie stimmen dann zu.

Secen: Ja, das scheint mir eine gute Lösung zu sein.

Banach: Das sehe ich genauso.

### 3 | 08 Lektion 12, Aufgabe C2

Schäfer: Herr Lochner ist im vorletzten Jahr 12 Mal zu spät gekommen, und zwar zwischen 22 und 124 Minuten.

Schäfer: Ich bin fest davon überzeugt, dass er sich nicht ändern beziehungsweise sich unseren Regeln nicht anpassen wird.

Schäfer: Wir können es nicht tolerieren, wenn sich ein Mitarbeiter nicht an die betrieblichen Regelungen, vielmehr an die vereinbarten Arbeitszeiten hält.

Banach: Immerhin hat sich sein Verhalten aufgrund der Abmahnungen ja schon verbessert, jedenfalls etwas.

### 3 | 09 Lektion 13, Aufgabe A2 a

Meine Damen und Herren,

Corporate Identity – ein großes Wort für ein kleines, junges Unternehmen, wie Sie es sind – ich muss wohl sagen, wie Sie es noch sind. Wenn sich die Zahlen so weiterentwickeln, sieht die Zukunft für Sie sehr gut aus und Sie werden sich nicht nur auf dem Markt etablieren, sondern vielleicht sogar expandieren. Da stellt sich die Frage: Können Sie das ohne Corporate Identity schaffen? Ich sage Nein, und das sehr bestimmt. Denn eine Corporate Identity ist heute als Teil der Unternehmensstrategie nicht mehr wegzudenken, sie ist unverzichtbar für Imagebildung, Marktpräsenz und nicht zuletzt für den Markterfolg.

Und es ist ein Irrtum, wenn man glaubt, Corporate Identity sei nur eine Sache für Großkonzerne oder Filialisten. Gerade für mittelständische Unternehmen ist die Identität des Betriebs, sein Bild in der Öffentlichkeit, sehr wichtig und in der Praxis oft untrennbar mit der Unternehmensgeschichte, äh insbesondere mit der Eigentümerfamilie verbunden. Der Name steht dann für Qualität, Zuverlässigkeit und Tradition. Dass daraus eine international bekannte Corporate Identity entstehen kann, das zeigt das Münchener Delikatessengeschäft Dallmayr, das – wie Sie wissen – als Familienbetrieb drei Jahrhunderte lang in München für kultiviertes Essen stand und mittlerweile weltweit bekannt ist. Seine Corporate Identity ist aber geblieben, und das obwohl das Unternehmen nicht mehr der Familie Dallmayr gehört. Eine Corporate Identity ist also ein maßgeblicher Faktor für den Erfolg am Markt – für Unternehmen jeder Größenordnung.

Warum ist das so? Ähm. Der Wettbewerb ist härter geworden, der Markt ist schnelllebig und für die Kunden unübersichtlich, die Konkurrenz ist stark – sowohl aus dem In- als auch aus dem Ausland. Darum müssen Sie mit Ihrem Start-up dafür sorgen, dass Sie sich und Ihre Produkte an diesem so unübersichtlichen Markt unübersehbar machen. Hier kann nur eine Corporate Identity helfen: Sie müssen Aufmerksamkeit, Sympathie und Vertrauen in Ihr Unternehmen wecken. Und das geht nur, indem Sie Zeichen setzen, die eindeutig und unmissverständlich besagen: „Hier sind wir! Das sind wir! So sind wir!“

Besitzt Ihre Firma erstmal einen guten, also einen wirklich guten Ruf, dann hat dies verschiedene positive Effekte. Sie werden sehen: Es wird leichter sein, Kunden zu gewinnen und vor allem zu binden, ähm, es wird leichter sein, leistungsstarke Mitarbeiter zu bekommen und auch zu behalten, es wird leichter sein, Verhandlungen mit Lieferanten zu führen, und es wird viel viel leichter sein, Kredite zu bekommen, weil die Banken als Kapitalgeber stärker in die Bonität des Unternehmens vertrauen.

Was macht eine Corporate Identity denn so aus? Ähm. Dauerhafte Symbole, klare Unternehmensgrundsätze und klare Unternehmenswerte. Corporate Identity, das ist: 1. Corporate Design, also das äußere, unverkennbare, also das typische Erscheinungsbild des Unternehmens, 2. Corporate Behaviour, also quasi ein Verhaltenskodex, der sich im Verhalten der Mitarbeiter zeigt, und 3. Corporate Communication, also Kommunikationsmaßnahmen des Unternehmens. All diese Komponenten müssen wie ein Puzzle widerspruchlos zusammenpassen. Sie müssen sich gegenseitig ergänzen, um das Selbstverständnis des Unternehmens, die Identität des Unternehmens widerzuspiegeln und nach außen zu transportieren.

Kommen wir zum ersten Punkt: Also im Hinblick auf das Corporate Design, also im Hinblick auf das visuelle Auftreten Ihrer Firma, sind Sie auf einem sehr guten Weg. Ja, Sie sind wiedererkennbar durch Ihren markanten Firmennamen, Ihr schlichtes, aber auffälliges und gleichzeitig seriös wirkendes Firmenlogo, das auf allen Produkten und Verpackungen angebracht ist. Ähm. Auch Ihre Anzeigen, Prospekte, Visitenkarten bis hin zu den Firmenwagen sind deutlich als die Ihrigen erkennbar. Hier sind Sie schon recht gut aufgestellt. Allerdings – so meine ich – müssten Sie noch am Erscheinungsbild Ihrer Läden arbeiten. Sie verkaufen ja Produkte, die die Umwelt schonen helfen und gleichzeitig ganz im Trend der Digitalisierung sind. Sie stehen also sowohl für ökologische Verantwortung als auch für digitalen Fortschritt. Das sollte sich auch in der Gestaltung Ihrer Läden widerspiegeln. Nach dem Motto: grün, aber sachlich bzw. bio und digital. Das ist bisher mehr schlecht als recht gelungen. Hier müssen Sie noch etwas tun. Ihre Läden sind immerhin Ihr Aushängeschild.

Weniger weit sind Sie meines Erachtens im Hinblick auf das Corporate Behaviour, also auf ein einheitliches Verhalten nach innen und auch nach außen. Das liegt daran, dass Ihnen eine echte Unternehmenskultur, eine Leitidee bzw. feste Unternehmensgrundsätze noch fehlen. Wenn Sie sich als Unternehmen von anderen abgrenzen, als ein solches identifiziert und ernstgenommen werden wollen, müssen Sie deutlich machen, wer Sie sind, für welche Werte Sie einstehen und welche unternehmerische Haltung dahintersteckt. Ähm. Sie müssen daher beispielsweise überlegen: 1. Wie wollen Sie sich intern aufstellen – gerade jetzt, wo Sie immer größer werden? Was für ein Führungs- und Kooperationsverhalten möchten Sie langfristig etablieren? Flache Hierarchien? 2. Wie soll das Verhalten Externen gegenüber sein? Wie stellen Sie sich den Umgang mit den Kunden vor? Starbucks beispielsweise schreibt den Vornamen der Kunden auf den Pappbecher, Ikea duzt seine Kunden und schafft so eine gewisse Nähe. Was passt zu Ihnen? Wollen Sie bestimmte Verhaltensweisen und Abläufe bei Beratungsgesprächen einführen? Eine Tasse Kaffee oder Tee für den Kunden? Über so etwas sollten wir zusammen nachdenken. Und dann 3. Wie wollen Sie in der Öffentlichkeit wahrgenommen werden? Wie sieht es aus mit Sponsoring? Wollen Sie sich z. B. für Umweltschutz- und Nachhaltigkeitsprojekte engagieren? All dies gilt es noch zu überlegen. Und nun zum letzten Punkt. Ähm. Bisher haben sich Ihre Werbeaktivitäten auf Print- und Onlinewerbung beschränkt. Wie sieht es mit Radio- und Fernsehwerbung aus? Wollen Sie vielleicht auch Events durchführen? Auch hier haben Sie noch eine Baustelle. Ihre Kommunikations- und Werbemaßnahmen müssen – und das ist ganz, das ist überaus wichtig – passgenau auf Ihre

Unternehmenskultur, Ihre Leitidee zugeschnitten sein – und diese gilt es ja, wie soeben dargestellt, noch im Detail zu entwickeln.

### 3 | 10 Lektion 13, Aufgabe C2 a, Gespräch 1

Schiller: Herr Braun, könnten Sie beim nächsten Mal Ihre privaten Telefongespräche bitte draußen führen? Ich kann dabei nicht arbeiten.

Braun: Man wird ja wohl mal telefonieren dürfen. So ist das eben, wenn man sich ein Büro teilt. Mal telefoniert der eine, mal der andere.

Schiller: Aber es muss doch nicht so laut und so lange sein! Und schon gar nicht laut und privat! Ich habe mir auch schon vorher ein Büro ...

Braun: Entschuldigen Sie, Frau Schiller, wenn ich Sie unterbreche, aber auch ich ...

Schiller: Darf ich bitte ausreden?

### 3 | 11 Lektion 13, Aufgabe C2 a, Gespräch 2

Schiller: Herr Braun, wissen Sie, ich kann mich nicht konzentrieren, wenn Sie telefonieren. Sie sprechen dann automatisch lauter. Und Sie telefonieren ja auch etwas häufiger wegen Ihrer Kinder. Und ich habe gerade sehr viel zu tun. Ich bin richtig gestresst. Und wenn Sie dann telefonieren werde ich jedes Mal aus den Gedanken gerissen und muss nachher wieder von vorn anfangen. Ich bin schon ganz nervös.

Braun: Wirklich? Das tut mir leid. Das war mir gar nicht so bewusst. Aber Telefonieren muss man hier ja.

### 3 | 12 Lektion 13, Aufgabe C2 b, Gespräch 1

Schiller: Herr Braun, könnten Sie beim nächsten Mal Ihre privaten Telefongespräche bitte draußen führen? Ich kann dabei nicht arbeiten.

Braun: Man wird ja wohl mal telefonieren dürfen. So ist das eben, wenn man sich ein Büro teilt. Mal telefoniert der eine, mal der andere.

Schiller: Aber es muss doch nicht so laut und so lange sein! Und schon gar nicht laut und privat! Ich habe mir auch schon vorher ein Büro ...

Braun: Entschuldigen Sie, Frau Schiller, wenn ich Sie unterbreche, aber auch ich ...

Schiller: Darf ich bitte ausreden? Ich wollte sagen, also: Ich habe vorher mit Frau Bär in einem Büro gesessen und da war das mit dem Telefonieren kein Problem. Sie hat einfach nicht so laut und so viel telefoniert, nur ausnahmsweise mal privat. Und Sie sprechen ja in einer solchen Lautstärke, dass es das ganze Haus hört! Sie sprechen nicht, Sie brüllen.

Braun: Das geht jetzt aber wirklich zu weit. Ich spreche ganz normal. Das hat mir noch niemand gesagt, dass ich zu laut spreche! Und Sie: Sie

empfangen hier immer Besuch. Wie oft kommen Ihre Freundinnen hier auf einen Kaffee vorbei? Und dann kann ich nicht arbeiten. Und Ihr Parfüm – der ganze Raum stinkt.

Schiller: Könnten Sie bitte diese persönlichen Angriffe unterlassen? Hier geht es jetzt nicht um mein Parfüm, sondern darum, dass Sie stundenlang privat telefonieren und das auch noch äußert lautstark. Das nervt nicht nur mich, sondern den ganzen Flur. Erst gestern habe ...

Braun: Frau Schiller, da würde ich gern kurz nachhaken. Sie haben über mich mit Kollegen gesprochen? Das ist ja wohl eine Unverschämtheit!!!

Schiller: Können wir uns auf einen ruhigeren Ton einigen? Ich sehe, wir kommen zu keiner Lösung. Dann muss der Chef unser Problem lösen.

### 3 | 13 Lektion 13, Aufgabe C5, Gespräch 2

Schiller: Herr Braun, wissen Sie, ich kann mich nicht konzentrieren, wenn Sie telefonieren. Sie sprechen dann automatisch lauter. Und Sie telefonieren ja auch etwas häufiger wegen Ihrer Kinder. Und ich habe gerade sehr viel zu tun. Ich bin richtig gestresst. Und wenn Sie dann telefonieren werde ich jedes Mal aus den Gedanken gerissen und muss nachher wieder von vorn anfangen. Ich bin schon ganz nervös.

Braun: Wirklich? Das tut mir leid. Das war mir gar nicht so bewusst. Aber Telefonieren muss man hier ja.

Schiller: Da haben Sie Recht. Ganz vermeiden kann man das nicht. Ich bemühe mich jedenfalls dann immer, möglichst kurz und leise zu sprechen, damit ich Sie nicht störe.

Braun: Tatsächlich? Sie sind ja wirklich rücksichtsvoll. – Dann werde ich das auch mal versuchen, nicht so laut beim Telefonieren zu sprechen. Ich denke immer, dass ich sonst nicht verstanden werde. Aber Sie können mir ja ein Zeichen geben, wenn ich zu laut werde. Ich merke das nicht.

Schiller: Das ist eine gute Idee! Soll ich dann meine Hand heben wie in der Schule? Oder soll ich auf den Tisch klopfen?

Braun: Das können Sie machen, wie Sie wollen. Sie können auch winken. Ich werde schon aufpassen, dass ich Ihr Zeichen sehe.

Schiller: Ich mach mich schon bemerkbar. Und das mit den doch oft längeren privaten Telefonaten – wie können wir das lösen? Ich weiß ja, dass Sie für Ihre Kinder erreichbar sein müssen.

Braun: Das stimmt. Wenn sie nach der Schule nach Hause kommen, haben sie oft Fragen oder wollen einfach nur kurz mit mir sprechen. Ich muss mit ihnen telefonieren.

Schiller: Natürlich. Das ist völlig klar. Es ist ja auch nicht leicht, Arbeit und Kinder miteinander zu vereinbaren.

Braun: Ja. Aber es klappt ganz gut. – Na ja, ich kann ja immer gucken, ob es ein längeres oder ein kürzeres Gespräch wird. Wenn es länger wird, dann kann ich ja rausgehen und draußen telefonieren.

Schiller: Das ist ein guter Kompromiss. Super!

### 3 | 14 Lektion 14, Aufgabe A1

#### Präsentation 1

Sehr geehrte Damen und Herren, erstmal: vielen Dank, dass Sie gekommen und unserer Einladung gefolgt sind. Kurz zu meiner Person. Also: Mein Name ist Katalin Nagy. Ich bin Leiterin der Entwicklungsabteilung bei der FGH GmbH. Ich möchte Ihnen heute unsere neue Generation von Heizungssteuerungsanlagen vorstellen. Lassen Sie mich mit einem kurzen Überblick beginnen. Als Erstes werde ich Ihnen kurz unser Unternehmen und unsere Leitidee vorstellen. Dann werde ich Ihnen die Ergebnisse einer repräsentativen Umfrage zu den neuen, smarten Technologien präsentieren. Im Anschluss daran werde ich zum Thema Vernetzung, Smart Home kommen. Unsere Heizungssteuerungsanlagen sind nämlich smart. Und zum Schluss komme ich auf die Energieeffizienz, das Sparpotential und die Umweltfreundlichkeit unserer Produkte zu sprechen. Wenn Sie Fragen haben, können Sie mich jederzeit unterbrechen.

#### Präsentation 2

Hallo allerseits. Ich möchte euch heute darüber berichten, was der Betriebsrat im letzten halben Jahr alles angefasst und was er davon auch durchgesetzt hat. Zunächst möchte ich euch einen kleinen Überblick geben. Erstens werde ich etwas zur neuen Betriebsvereinbarung Arbeitszeit sagen. Dann komme ich zum Thema Ausstattung der Büros und zum Schluss komme ich auf den Betriebsausflug zu sprechen. Eure Fragen könnt ihr gern im Anschluss stellen.

#### Präsentation 3

Guten Morgen, meine Damen und Herren, Sie haben mich gebeten, Sie über die aktuellen Geschäftszahlen zu informieren. Zunächst darf ich Ihnen einen kurzen Überblick geben. Zu Beginn der Präsentation möchte ich Ihnen die Entwicklung seit dem letzten Quartal zeigen. Dann stelle ich die Zahlen in den verschiedenen Geschäftsfeldern vor. Zum Schluss werde ich auf die Gründe für die Entwicklung zu sprechen kommen.

### 3 | 15 Lektion 14, Aufgabe B1 a

... Innovation für Umwelt und Natur. Ich denke, jetzt haben Sie eine Vorstellung von dem, was uns als Unternehmen bewegt. So weit zu diesem Aspekt.

Ich wende mich nun kurz einer repräsentativen Umfrage zu den Erwartungen an neue, smarte Geräte und Künstliche Intelligenz zu. Diese Umfrage sollte unter anderem auch zeigen, inwieweit smarte Geräte auf Akzeptanz stoßen. Um es gleich vorweg zu sagen: Die Menschen versprechen sich viel von dieser innovativen Technologie. Sie sehen in vielen Lebensbereichen Chancen beim Einsatz von Künstlicher Intelligenz.

Die Grafik hier zeigt, wo die Menschen die größten Verbesserungen durch neue Technologien sehen: Über 80% der Befragten sind sicher, dass durch intelligente Systeme Staus reduziert werden können und dass belastende oder eintönige Arbeiten in der Industrie von Maschinen übernommen werden können. Knapp 70% gehen davon aus, dass durch die neuen Technologien Verwaltungstätigkeiten schneller erledigt werden können. Das wäre – so nebenbei – auch wirklich zu wünschen –, wenn ich daran denke, wie lange ich auf meinen neuen Pass warten musste. Mehr als die Hälfte der Befragten glaubt, dass es bessere medizinische Diagnosen geben wird und dass die Polizei Verbrechen schneller und besser aufklären kann. Und fast alle meinen, dass auf Basis dieser Technologie völlig neue Dinge geschaffen werden. Was in der Umfrage leider nicht gefragt wurde, ist, wie durch eine solche smarte Technik die Umwelt geschont werden kann. Und damit bin ich bei meinem eigentlichen Thema. Wie ich eingangs angekündigt habe, möchte ich Ihnen unsere neue Generation der Heizungssteuerungsanlagen vorstellen. Logisch: Im Sommer ist die Heizung fast immer aus, im Winter läuft sie auf Hochtouren. Um das Heizen kommen wir nicht herum. Aber wir müssen im Winter unser Geld ja nicht zum Schornstein hinauspuhlen! Dabei helfen unsere intelligenten Wand- und Heizkörperthermostate BELATMO, die wir für alle gängigen Heizkörpervarianten entwickelt haben. Wie funktionieren sie? Die intelligenten Thermostate regeln die Heizung selbstständig, damit keine Energie mehr verschwendet wird. Und das funktioniert so: Das smarte Thermostat drosselt die Heizung automatisch, wenn niemand zuhause ist, und heizt energiesparend auf, sobald sich ein Bewohner dem Haus nähert. So wird die Wohnung oder das Haus auf einer niedrigen Temperatur gehalten, wenn sie nicht gebraucht wird. Das spart Geld und schont die Umwelt. Natürlich können Sie die Thermostate auch von unterwegs mit Ihrem Smartphone steuern. Damit haben Sie die Möglichkeit, die Heizung zu regeln, wenn irgendetwas Unvorhergesehenes passiert, wenn zum Beispiel Ihre Schwiegermutter überraschend zu Besuch kommt und sie es besonders warm haben

möchte. Bisher haben wir über das Funktionsprinzip der Thermostate gesprochen, jetzt kommen wir zu den verschiedenen Modellen der Generation BELATMO.

### 3 | 16 Lektion 14, Aufgabe B1 b

- 1 ... Innovation für Umwelt und Natur. Ich denke, jetzt haben Sie eine Vorstellung von dem, was uns als Unternehmen bewegt. So weit zu diesem Aspekt. Ich wende mich nun kurz einer repräsentativen ...
- 2 So weit zu diesem Aspekt. Ich wende mich nun kurz einer repräsentativen Umfrage zu den Erwartungen an neue, smarte Geräte und Künstliche Intelligenz zu.
- 3 Diese Umfrage sollte unter anderem auch zeigen, inwieweit smarte Geräte auf Akzeptanz stoßen. Um es gleich vorweg zu sagen: Die Menschen versprechen sich viel von dieser innovativen Technologie.
- 4 Was in der Umfrage leider nicht gefragt wurde, ist, wie durch eine solche smarte Technik die Umwelt geschont werden kann. Und damit bin ich bei meinem eigentlichen Thema. Wie ich eingangs angekündigt habe, möchte ich Ihnen unsere neue Generation der Heizungssteuerungsanlagen vorstellen.

### 3 | 17 Lektion 14, Aufgabe B4

Ich komme nun zum Schluss meiner Präsentation und darf die wichtigsten Punkte noch einmal zusammenfassen: Die neue Generation der Heizungssteuerungsanlagen BELATMO spart bis zu 30 % Energie. Die Anschaffung rentiert sich nach spätestens drei bis vier Jahren. Wenn Sie also auf BELATMO umsteigen, bedeutet das: mehr Geld im Portemonnaie, vielleicht für einen Skiurlaub. Und: Sie sparen nicht nur für sich, sondern Sie tun auch etwas für die Umwelt. Damit komme ich zum Ende meiner Präsentation. Vielen Dank für Ihr Interesse. Für Fragen stehe ich Ihnen jetzt gern zur Verfügung.

### 3 | 18 Lektion 14, Aufgabe C2 a

#### Präsentation 1

- §a Sie haben gerade über die Verkaufszahlen des letzten Quartals gesprochen. Wie verhalten die sich zu denen aus dem vorletzten Quartal?
- §b Also: Diese Frage lässt sich nicht so einfach beantworten. Bei inländischen Verkäufen haben wir eine leichte Steigerung, so um 0,7 Prozentpunkte, die Zahlen – bezogen auf das Ausland – sind stabil, also ohne nennenswerte Änderung.

#### Präsentation 2

- §c Ich finde das alles sehr interessant. Ich verstehe aber nicht, warum man das nicht schon längst so gemacht hat.
- §d Entschuldigung, habe ich Ihre Frage richtig verstanden? Sie wollen wissen, warum wir nicht schon früher den Lieferanten gewechselt haben?
- §c Ja, genau.

#### Präsentation 3

- §e Sie haben uns gerade geschildert, dass es um die Firma nicht allzu gut steht. Ich bin schon lange hier und weiß, dass die Zahlen bis zum Wechsel der Geschäftsführung immer gut waren. Wann werden endlich personelle Konsequenzen gezogen?
- §f Habe ich Sie richtig verstanden? Sie meinen, dass die schlechte Entwicklung personelle Gründe hat? Was macht Sie so sicher, dass die Geschäftsführung für die schlechten Zahlen verantwortlich ist?

#### Präsentation 4

- §g Ich habe noch eine kurze Frage zu der Umfrage, von der Sie in Ihrem Vortrag berichtet haben. Welches Institut hat sie durchgeführt und von wann stammt sie?
- §h Tut mir leid, das weiß ich leider nicht aus dem Kopf. Ich kann gern nachher nachschauen und schicke Ihnen die Informationen.

#### Präsentation 5

- §i Vielen Dank für Ihren Vortrag, er war sehr interessant. Sie haben von neuen, innovativen Materialien gesprochen. Was für Materialien werden genau eingesetzt?
- §j Frau Frank aus der Entwicklungsabteilung ist hier. Sie kann die Frage viel kompetenter beantworten als ich. Frau Frank, könnten Sie die Antwort bitte übernehmen?

### 3 | 19 Lektion 14, Aufgabe C2 b

- 1 Diese Frage lässt sich nicht so einfach beantworten.
- 2 Entschuldigung, habe ich Ihre Frage richtig verstanden? Sie wollen wissen warum wir nicht schon früher den Lieferanten gewechselt haben?
- 3 Habe ich Sie richtig verstanden? Sie meinen, dass die schlechte Entwicklung personelle Gründe hat? Was macht Sie so sicher, dass die Geschäftsführung für die schlechten Zahlen verantwortlich ist?
- 4 Tut mir leid, das weiß ich leider nicht aus dem Kopf. Ich kann gern nachher nachschauen und schicke Ihnen die Informationen.

- 5 Frau Frank aus der Entwicklungsabteilung ist hier. Sie kann die Frage viel kompetenter beantworten als ich. Frau Frank, könnten Sie die Antwort bitte übernehmen?

### 3 | 20 Lektion 14, Aufgabe C2 c

#### Präsentation 2

- §c Ich finde das alles sehr interessant. Ich verstehe aber nicht, warum man das nicht schon längst so gemacht hat.
- §d Entschuldigung, habe ich Ihre Frage richtig verstanden? Sie wollen wissen, warum wir nicht schon früher den Lieferanten gewechselt haben?
- §c Ja, genau.

#### Präsentation 3

- §e Sie haben uns gerade geschildert, dass es um die Firma nicht allzu gut steht. Ich bin schon lange hier und weiß, dass die Zahlen bis zum Wechsel der Geschäftsführung immer gut waren. Wann werden endlich personelle Konsequenzen gezogen?
- §f Habe ich Sie richtig verstanden? Sie meinen, dass die schlechte Entwicklung personelle Gründe hat. Was macht Sie so sicher, dass die Geschäftsführung für die schlechten Zahlen verantwortlich ist?

### 3 | 21 Lektion 15, Aufgabe A4

Jan Olsen: Wer von Ihnen ist in einem sozialen Netzwerk unterwegs? –Aha, alle. Das verwundert auch nicht, denn statistisch sind 9 von 10 Internetnutzern auch Nutzer von Social Media. Jüngere Leute häufiger als ältere. Dann kennen Sie das sicherlich auch, dass ständig Werbung eingeblendet wird. Und damit sind wir auch bei unserem heutigen Thema: Internetwerbung, genauer personalisierte Internetwerbung. In einer neueren psychologischen Studie wurde der Frage nachgegangen, ob bzw. inwieweit mit personalisierter Werbung Einfluss auf das Kaufverhalten genommen werden kann. Also: Ob bzw. wie sich psychologisch personalisierte Werbung auf das Kaufverhalten der Nutzerinnen und Nutzer auswirkt. Das Ergebnis ist deutlich: Personalisierte Werbung, und zwar solche, die die individuellen psychologischen Bedürfnisse der Menschen anspricht, wirkt auf das Kaufverhalten. Wenn man die Werbung bzw. die Werbeanzeigen dem Zielgruppenprofil anpasst, z. B. ängstliche Menschen bekommen Werbung für Ängstliche und Selbstbewusste für Selbstbewusste, dann wird die von ihnen deutlich besser wahrgenommen und angenommen, was man daran erkennen kann, dass sie zu 40 % häufiger angeklickt wird als Standardwerbung. Und – das dürfte die

Unternehmen freuen – die angebotenen Produkte werden bis zu 50 % häufiger gekauft. Das konnte die Studie in drei Experimenten nachweisen. Wie war die Versuchsanordnung?

### 3 | 22 Lektion 15, Aufgabe B2 a

Frau Graf: Schön, dass es so schnell geklappt hat. Ich weiß, dass wir alle im Moment viel zu tun haben, darum möchte ich unsere Besprechung auch kurzhalten. Aber gestern war die Abteilungsleiterbesprechung mit der Geschäftsleitung. Wir haben ein neues Projekt bekommen, um das wir uns kümmern müssen: den Relaunch unseres Intranets. Unser Intranet soll besser, moderner und funktionaler werden. Das ist doch eine gute Sache.

Herr Lamm: Das ist ja ein Mammutprojekt! Wie sollen wir das neben unserer anderen Arbeit stemmen?

Frau Graf: Herr Lamm, ich bin sicher, das schaffen wir. Wir müssen das ja auch nicht von heute auf morgen erledigen. Die Geschäftsleitung hat so die zeitliche Vorstellung, dass das neue Intranet gegen Ende nächsten Jahres in Betrieb genommen werden kann.

Herr Lamm: Ach so, das geht dann ja. Da haben wir ja noch Zeit. Der Intranet-Relaunch ist ja eigentlich schon längst überfällig.

### 3 | 23 Lektion 15, Aufgabe B2 b

Herr Lamm: Da haben wir ja noch Zeit. Der Intranet-Relaunch ist ja eigentlich wirklich schon längst überfällig.

Frau Graf: Da haben Sie Recht. Kein Mensch kann in diesem Intranet etwas finden. Wir haben zwar ein gutes Jahr Zeit, wir sollten aber trotzdem bald mit den Vorarbeiten anfangen, damit wir nachher nicht in Bedrängnis kommen. Darum würde ich mit Ihnen gern besprechen, wer welche Aufgaben übernimmt. Ich habe mal zusammengestellt, was in dieser Phase so alles zu erledigen ist: Es geht jetzt erstmal darum, vorhandene Inhalte zu sichern, den Bedarf an neuen Inhalten für das neue Intranet abzufragen und den Bedarf und die Möglichkeiten neuer Funktionalitäten zu ermitteln. Erst wenn wir ein mit der Geschäftsleitung abgestimmtes Konzept haben, geht es daran, Angebote einzuholen. Als Vorarbeit müssen die Informationen, die schon jetzt im Intranet zu finden sind, zusammengestellt werden. Das ist sehr viel Arbeit. Das sollten mindestens zwei Personen übernehmen. Also: Alle Texte und Informationen, die jetzt im Intranet stehen, müssen gesichtet und in einer Liste zusammengestellt werden. Außerdem sollte bei den Abteilungen, die für den Text verantwortlich sind, nachgefragt werden, ob die Texte noch aktuell sind und auch ob sie wieder

in das neue Intranet eingestellt werden sollen. Könnten Sie, Frau Kröger, das zusammen mit Herrn Voß übernehmen?

Frau Kröger: Na klar.

Herr Voß: Das würde ich gern, aber ich habe im Moment so viel mit der Softwareumrüstung zu tun. Ich weiß gar nicht, wann ich das machen soll.

Frau Graf: Stimmt. Daran habe ich gar nicht gedacht. Das Projekt hat Vorrang. Herr Lamm, würden Sie das dann bitte übernehmen und sich mit Frau Kröger um die Inhalte des alten Intranets kümmern?

Herr Lamm: Ja, das kann ich machen.

Frau Kröger: Wären Sie damit einverstanden, wenn wir Azubis, ich dachte so an Frau Gebhardt und Herrn Bock, einbeziehen würden? Es ist ja ziemlich viel Arbeit und sie könnten uns da gut unterstützen.

Frau Graf: Das ist eine gute Idee. Lassen Sie sich von den beiden helfen. – Und dann muss in der Firma abgefragt werden, welche Inhalte, die jetzt noch im Intranet stehen, in das neue rein sollen.

Frau Kaya: Ich würde das gern übernehmen, außer jemand anders möchte das machen.

Frau Graf: Nein, nein, machen Sie das nur, Frau Kaya. – Und jetzt brauchen wir noch zwei Leute, die den Bedarf an neuen Funktionalitäten des neuen Intranets ermitteln. Dazu müssten Sie sich erstmal zusammensetzen und ein Brainstorming machen, was wir hier im Unternehmen brauchen könnten, welche Prozesse und Abläufe sinnvoll wären, um sie zu digitalisieren und ein Stück weit zu automatisieren. Ich denke da an die elektronische Beantragung von Urlaub oder von mobiler Arbeit und so weiter. Und Sie müssten in der IT-Abteilung nachfragen, was davon mit einem angemessenen Aufwand umsetzbar ist.

Herr Scherf: Von mir aus übernehme ich das. Ich habe auch schon verschiedene Ideen. Bei uns sind viele Prozesse zu langwierig und zu umständlich. Das könnte man zusammen mit dem Intranet Relaunch ändern. Ich denke da auch an die Materialbestellung, an eine gemeinsame Dokumentenbearbeitung, also an zeitgemäße kollaborative Formen und so, wissen Sie? Da muss ich mich aber noch schlau machen, was so möglich ist.

Frau Scheuer: Herr Scherf, ich könnte Sie unterstützen, wenn Sie wollen.

Herr Scherf: Gern. Ich würde dann erstmal meine Ideen aufschreiben. Und dann können Sie ja kritisch draufschauen, Frau Scheuer, was Ihnen gefällt und was nicht und was Ihrer Meinung nach noch fehlt und so. Und dann spreche ich mit der

IT-Abteilung, was gut umsetzbar ist und für was der Aufwand vielleicht zu groß ist.

Frau Graf: Also gut. Um die neuen Funktionalitäten kümmern Sie sich dann zusammen, Herr Scherf und Frau Scheuer. Ich denke, wir sollten uns in vier Wochen nochmal zusammensetzen, um zu sehen, wie weit wir sind. Die Vorarbeiten sollten in drei Monaten beendet sein. Wenn wir dann wissen, wie das neue Intranet inhaltlich und funktional aussehen soll, müssen wir das Konzept der Geschäftsleitung vorstellen.

### 3 | 24 Lektion 15, Aufgabe B2 c

#### 1. Auftrag

Frau Graf: Außerdem sollte bei den Abteilungen, die für den Text verantwortlich sind, nachgefragt werden, ob die Texte noch aktuell sind und auch ob sie wieder in das neue Intranet eingestellt werden sollen. Könnten Sie, Frau Kröger, das zusammen mit Herrn Voß übernehmen?

Frau Kröger: Na klar.

Herr Voß: Das würde ich gern, aber ich habe im Moment so viel mit der Softwareumrüstung zu tun. Ich weiß gar nicht, wann ich das machen soll.

Frau Graf: Stimmt. Daran habe ich gar nicht gedacht. Das Projekt hat Vorrang. Herr Lamm, würden Sie das dann bitte übernehmen und sich mit Frau Kröger um die Inhalte des alten Intranets kümmern?

Herr Lamm: Ja, das kann ich machen.

Frau Kröger: Wären Sie damit einverstanden, wenn wir Azubis, ich dachte so an Frau Gebhardt und Herrn Bock, einbeziehen würden? Es ist ja ziemlich viel Arbeit und sie könnten uns da gut unterstützen.

Frau Graf: Das ist eine gute Idee. Lassen Sie sich von den beiden helfen. Und dann muss in der Firma noch abgefragt werden ...

#### 2. Auftrag

Frau Graf: Das ist eine gute Idee. Lassen Sie sich von den beiden helfen. – Und dann muss in der Firma abgefragt werden, welche Inhalte, die jetzt noch im Intranet stehen, in das neue rein sollen.

Frau Kaya: Ich würde das gern übernehmen, außer jemand anders möchte das machen.

Frau Graf: Nein, nein, machen Sie das nur, Frau Kaya.

#### 3. Auftrag

Frau Graf: Und jetzt brauchen wir noch zwei Leute, die den Bedarf an neuen Funktionalitäten des neuen Intranets ermitteln. Dazu müssten Sie sich erstmal zusammensetzen und ein Brainstorming machen, was wir hier im Unternehmen

brauchen könnten, welche Prozesse und Abläufe sinnvoll wären, um sie zu digitalisieren und ein Stück weit zu automatisieren. Ich denke da an die elektronische Beantragung von Urlaub oder von mobiler Arbeit und so weiter. Und Sie müssten in der IT-Abteilung nachfragen, was davon mit einem angemessenen Aufwand umsetzbar ist.

Herr Scherf: Von mir aus übernehme ich das. Ich habe auch schon verschiedene Ideen. Bei uns sind viele Prozesse zu langwierig und zu umständlich. Das könnte man zusammen mit dem Intranet Relaunch ändern. Ich denke da auch an die Materialbestellung, an eine gemeinsame Dokumentenbearbeitung, also an zeitgemäße kollaborative Formen und so, wissen Sie? Da muss ich mich aber noch schlau machen, was so möglich.

Frau Scheuer: Herr Scherf, ich könnte Sie unterstützen, wenn Sie wollen.

Herr Scherf: Gern. Ich würde dann erstmal meine Ideen aufschreiben. Und dann können Sie ja kritisch draufschauen, Frau Scheuer, was Ihnen gefällt und was nicht und was Ihrer Meinung nach noch fehlt und so. Und dann spreche ich mit der IT-Abteilung, was gut umsetzbar ist und für was der Aufwand vielleicht zu groß ist.

### 3 | 25 Lektion 15, Aufgabe C2 a

Sprecher/in: Umgangsformen, Manieren, Etikette im Beruf – und das im 21. Jahrhundert? Ist das nicht „uncool“ oder anders ausgedrückt: Hat sich das nicht schon lange überlebt? Braucht man solche Benimmregeln wirklich? Um diese Frage zu beantworten, muss man vorher eine andere stellen: Warum sind Manieren, warum ist ein angemessenes Benehmen eigentlich so wichtig? Dazu Berufscoach Nils Beimer:

Nils Beimer: „In erster Linie geht es bei der Etikette um einen Verhaltenskodex, also um ein mehr oder weniger ungeschriebenes Gesetz, wie man sich am Arbeitsplatz anderen gegenüber benimmt. Ein solcher Kodex hat auch im 21. Jahrhundert noch seine Berechtigung: Er trägt dazu bei, dass sich niemand im sprichwörtlichen Sinne auf den Schlipps getreten fühlt. Oder anders ausgedrückt: Ein Verhaltenskodex vermeidet unnötige Missstimmungen, unnötige Konflikte am Arbeitsplatz. Es geht nicht darum, dass jeder in ein Korsett hineingezwängt wird, dass jeder in einen regelkonformen Verhaltensanzug gepresst wird. Sinn und Zweck von solchen Regeln ist eine Mischung aus Höflichkeit und Respekt, den man anderen Menschen durch angemessenes, durch richtiges, durch sozialverträgliches Verhalten entgebringt.“

Sprecher/in: Regeln für den Umgang im beruflichen Alltag haben also mehrere Vorzüge: Sie helfen, versehentliches Fehlverhalten zu vermeiden und stehen damit im Dienste eines guten und respektvollen Miteinanders. Gleichzeitig helfen sie einem selbst: Man weiß, wie man sich benehmen sollte. Man muss nicht immer von Situation zu Situation entscheiden, welches Verhalten angezeigt ist. Das entlastet.

Doch worauf soll man im beruflichen Alltag achten? Diese Frage lässt sich nicht so einfach beantworten, da jedes Unternehmen eine eigene, ungeschriebene Unternehmenskultur hat. Es ist völlig klar, dass die Kollegen in einer Bank wahrscheinlich anders miteinander reden und umgehen als Handwerker auf Großbaustellen oder Arbeiter in der Produktion. Das liegt schon am Arbeitsumfeld. Denn im Büro herrscht im allgemeinen Ruhe und man muss nicht, wenn man miteinander sprechen möchte, gegen den Lärm von Maschinen anschreien, um verstanden zu werden. Dazu die Arbeitssoziologin Professor Schwarz:

Prof. Schwarz: „Jedes Unternehmen entwickelt teils absichtlich, teils unabsichtlich einen eigenen Verhaltenskodex. Deshalb ist es auch wichtig, dass man, wenn man neu in einem Unternehmen ist, erstmal beobachtet, wie sich die Kolleginnen und Kollegen verhalten. Ist der Umgangston eher förmlich oder locker oder sogar grob und laut? Wie ist das mit den Hierarchien? Wie verhält man sich gegenüber Vorgesetzten? Das alles bekommt man, wenn man das Geschehen von außen, quasi als Zuschauer beobachtet, nach kurzer Zeit mit. Und man ist gut beraten, sich so zu verhalten wie die Kolleginnen und Kollegen. Anpassung ist gefragt, wenn man keine unliebsamen Überraschungen, keine unbeabsichtigten Konflikte, keinen unnötigen Streit und Stress haben möchte.“

Sprecher/in: Das leuchtet unmittelbar ein. In einem Unternehmen zum Beispiel, in dem alle Kollegen sich duzen, wirkt ein Kollege, der alle kontinuierlich siezt, befremdlich. Umgekehrt ist es irritierend, wenn sich alle in der Firma siezen, der neue Kollege aber jedem das Du anbietet. Gerade beim Duzen und Siezen sind die Gepflogenheiten sehr unterschiedlich. Es gibt Unternehmen, in denen sich ausschließlich die Kollegen einer Abteilung duzen, alle anderen von ihnen aber gesiezt werden, oder solche Firmen, in denen sich nur Kollegen von gleichem Rang bzw. Status duzen. Angesichts der vielen verschiedenen Gepflogenheiten nicht nur bei Du und Sie ist der Hinweis von Frau Professor Schwarz, erst beobachten und die Firmen-Etikette kennenlernen und sich dann der Firmenkultur entsprechend verhalten, Gold wert. Angesichts der Vielfalt von Verhaltensnormen

stellt sich die Frage, ob es überhaupt Benimmregeln gibt, die generell gültig sind. Dazu haben wir den Benimm-Experten, Karl von Röttgen, gefragt.

Karl von Röttgen: „Es hat zwar jede Firma ihre eigenen Spielregeln, aber es gibt einige Dinge, die man grundsätzlich wissen sollte und die prinzipiell gelten. Dazu gehört beispielsweise das Reglement, wenn es um das Duzen geht. Nach wie vor ist es so, dass der Ranghöhere dem Rangniederen oder die Person, die schon länger im Betrieb arbeitet, dem neuen Mitarbeiter das Du anbietet und nicht umgekehrt: zum Beispiel die langjährige Sekretärin der neuen Kollegin oder die Geschäftsführerin dem Assistenten. Das Geschlecht ist heute nicht mehr entscheidend.“

Sprecher/in: Kann man das Du auch ablehnen?  
Dazu Karl von Röttgen:

Karl von Röttgen: „Eine ganz schwierige Frage. Wenn man das Du ablehnen möchte, muss das mit sehr viel Fingerspitzengefühl geschehen. Am besten bringt man zuerst seine Freude über das Du-Angebot zum Ausdruck. Dann sollte man aber unbedingt eine plausible Erklärung hinzufügen, warum man es nicht annehmen möchte. Aber eines muss man wissen: Das Ablehnen des Du ist immer eine heikle Angelegenheit. Meistens ist es besser, das Angebot anzunehmen, um Probleme zu vermeiden. In einem Betrieb, in dem Duzen selbstverständlich ist, würde ich dringend davon abraten, es abzulehnen.“

Sprecher/in: Und gibt es allgemeine Verhaltensregeln für den Umgang mit Geschäftskunden oder Gästen? Wer lässt wem den Vortritt? Wer wird zuerst begrüßt, wer zuerst bedient? Das wollte ich von Karl von Röttgen wissen.

Karl von Röttgen: „Im Business entscheiden Hierarchien sowie die Gast- und die Gastgeberrolle darüber, wer zum Beispiel wem den Vortritt lässt, den Platz anbietet, das Getränk einschenkt. Der ranghöhere Gast kommt immer zuerst. Ist zum Beispiel ein Firmenchef mit seiner Geschäftsführerin zu Besuch, wird stets er zuerst begrüßt, ihm wird zuerst der Platz angeboten und sein Glas wird ihm zuerst gefüllt. Das Prinzip heißt also grundsätzlich: ranghöher vor rangniedriger. Erst wenn weder die Hierarchie noch die Rolle weiterhelfen, kommen andere Kriterien hinzu, wie das Geschlecht. Wenn es zum Beispiel darum geht, zwei Gästen, einem Projektleiter und einer Projektleiterin, Mineralwasser einzuschenken, beginnt man bei der Dame, da beide Gäste gleichrangig sind und der gleichen Hierarchieebene angehören. Als Kriterium kann aber auch die Dauer der Zusammenarbeit hineinspielen. Sind beispielsweise zwei Projektleiter eines Kooperationspartners zu Gast, also zwei ranggleiche männliche Personen, reicht man zuerst

demjenigen Projektleiter die Hand, mit dem man schon länger zusammengearbeitet hat.“

Sprecher/in: Das heißt, dass es im Hinblick auf den höflichen Umgang mit Gästen doch einige allgemeine Regeln gibt, an die man sich halten sollte, wenn man nicht als unhöflich gelten möchte. Das Grundprinzip heißt Gast vor Gastgeber und ranghohe Person vor rangniedrigerer. Spielen auch innerhalb eines Unternehmens Hierarchie oder Rang eine Rolle bei den ungeschriebenen Verhaltensregeln? Dazu Karl von Röttgen:

Karl von Röttgen: „Das hängt natürlich von der Unternehmenskultur ab. Aber generell gilt: Mitarbeiter behandeln ihren Chef bevorzugt: Sie grüßen ihre Vorgesetzten auf dem Flur zuerst, sie lassen ihnen den Vortritt und so weiter. Das ist die offizielle Etikette, damit macht man nichts falsch. Wenn man neu in einem Unternehmen ist, sollte man sich unbedingt daran halten. Denn so stellt man sicher, dass man sich jedenfalls nicht falsch benimmt und gleich zu Beginn der Tätigkeit negativ auffällt. Erst wenn man merkt, dass diese Etikette im Unternehmen keine Rolle spielt und man Vorgesetzten anders gegenübertritt, braucht man diese allgemeine Verhaltensregel nicht mehr zu beachten. Aber höflich und hilfsbereit sollte man bleiben – allen gegenüber.“

Sprecher/in: Zu einem guten Miteinander gehören in vielen Unternehmen auch Feiern zu bestimmten Anlässen wie Einstand, also wenn man in der Firma oder in einer neuen Abteilung anfängt, Ausstand, d.h. wenn man die Abteilung oder die Firma verlässt, Jubiläum, Geburtstag, manchmal auch Hochzeit und die Geburt eines Kindes. Gibt es bestimmte Regeln, die man dabei beachten muss? Dazu der Benimm-Experte:

Karl von Röttgen: „Nicht in jedem Unternehmen wird es gern gesehen, wenn gefeiert wird, in manchen Unternehmen ist eine Feier zu bestimmten Anlässen aber geradezu Pflicht. Ist man neu in der Firma, sollte man sich unbedingt erkundigen, wie es mit solchen Anlässen im Betrieb gehalten wird und was bei einer solchen Feier normalerweise angeboten wird. Was ist an Speisen üblich? Was an Getränken? Ist Alkohol erlaubt? Und was man aber unbedingt beachten muss: Anders als im privaten Bereich kann man zu Feiern am Arbeitsplatz nicht nur Personen einladen, die man mag. Hier gibt es feste Regeln: Es müssen alle eingeladen werden. „Alle“ kann die ganze Abteilung sein oder das gesamte Team oder – bei kleineren Betrieben – sogar die komplette Firma. Will man nur einige Kolleginnen und Kollegen einladen, bleibt nur, außerhalb des Betriebs zu feiern. Ansonsten schafft man sich ungewollt Probleme am Arbeitsplatz.“

Sprecher/in: Auch wenn jedes Unternehmen eigene Regeln des Miteinanders entwickelt, ungeschriebene Regeln, die man erst nach und nach kennenlernt, gibt es doch nach wie vor so einige grundlegende Verhaltensregeln, die man auch kennen sollte, damit man nicht versehentlich ins Fettnäpfchen tritt. Wenngleich die meisten Benimmregeln in ihrer Reinform bestenfalls im förmlichen Umgang mit Geschäftspartnern oder Kunden gelten, sollte man sie kennen. Denn sie geben einem auch Hinweise darauf, welche Verhaltensweisen man als Neuling im Unternehmen genauer unter die Lupe nehmen sollte und bei welchen Dingen man seine Kollegen nach den Gepflogenheiten in der Firma fragen sollte.

### 3 | 26 Lektion 15, Aufgabe C2 b, Abschnitt 1

Umgangsformen, Manieren, Etikette im Beruf – und das im 21. Jahrhundert? Ist das nicht „uncool“ oder anders ausgedrückt: Hat sich das nicht schon lange überlebt? Braucht man solche Benimmregeln wirklich? Um diese Frage zu beantworten, muss man vorher eine andere stellen: Warum sind Manieren, warum ist ein angemessenes Benehmen eigentlich so wichtig?

Dazu Berufscoach, Nils Beimer: „In erster Linie geht es bei der Etikette um einen Verhaltenskodex, also um ein mehr oder weniger ungeschriebenes Gesetz, wie man sich am Arbeitsplatz anderen gegenüber benimmt. Ein solcher Kodex hat auch im 21. Jahrhundert noch seine Berechtigung: Er trägt dazu bei, dass sich niemand im sprichwörtlichen Sinne „auf den Schlips getreten“ fühlt. Oder anders ausgedrückt: Ein Verhaltenskodex vermeidet unnötige Missstimmungen, unnötige Konflikte am Arbeitsplatz. Es geht nicht darum, dass jeder in ein Korsett hineingezwängt wird, dass jeder in einen regelkonformen Verhaltensanzug gepresst wird. Sinn und Zweck von solchen Regeln ist eine Mischung aus Höflichkeit und Respekt, den man anderen Menschen durch angemessenes, durch richtiges, durch sozialverträgliches Verhalten entgegenbringt.“

Regeln für den Umgang im beruflichen Alltag haben also mehrere Vorzüge: Sie helfen, versehentliches Fehlverhalten zu vermeiden und stehen damit im Dienste eines guten, respektvollen Miteinanders. Gleichzeitig helfen sie einem selbst: Man weiß, wie man sich benehmen sollte. Man muss nicht immer von Situation zu Situation entscheiden, welches Verhalten angezeigt ist. Das entlastet.

### 3 | 27 Lektion 15, Aufgabe C2 b, Abschnitt 2

Doch worauf soll man im beruflichen Alltag achten? Diese Frage lässt sich nicht so einfach beantworten, da jedes Unternehmen eine eigene, ungeschriebene Unternehmenskultur hat. Es ist völlig klar, dass die Kollegen in einer Bank wahrscheinlich anders miteinander reden und umgehen als Handwerker

auf Großbaustellen oder Arbeiter in der Produktion. Das liegt schon am Arbeitsumfeld. Denn im Büro herrscht im allgemeinen Ruhe und man muss nicht, wenn man miteinander sprechen möchte, gegen den Lärm von Maschinen anschreien, um verstanden zu werden. Dazu die Arbeitssoziologin Professor Schwarz: „Jedes Unternehmen entwickelt teils absichtlich, teils unabsichtlich einen eigenen Verhaltenskodex. Deshalb ist es auch wichtig, dass man, wenn man neu in einem Unternehmen ist, erstmal beobachtet, wie sich die Kolleginnen und Kollegen verhalten. Ist der Umgangston eher förmlich oder locker oder sogar grob und laut? Wie ist das mit den Hierarchien? Wie verhält man sich gegenüber Vorgesetzten. Das alles bekommt man, wenn man das Geschehen von außen, quasi als Zuschauer beobachtet, nach kurzer Zeit mit. Und man ist gut beraten, sich so zu verhalten wie die Kolleginnen und Kollegen. Anpassung ist gefragt, wenn man keine unliebsamen Überraschungen, keine unbeabsichtigten Konflikte, keinen unnötigen Streit und Stress haben möchte.“

Das leuchtet unmittelbar ein. In einem Unternehmen zum Beispiel, in dem alle Kollegen sich duzen, wirkt ein Kollege, der alle kontinuierlich siezt, befremdlich. Umgekehrt ist es irritierend, wenn sich alle in der Firma siezen, der neue Kollege aber jedem das Du anbietet. Gerade beim Duzen und Siezen sind die Gepflogenheiten sehr unterschiedlich. Es gibt Unternehmen, in denen sich ausschließlich die Kollegen einer Abteilung duzen, alle anderen von ihnen aber gesiezt werden, oder solche Firmen, in denen sich nur Kollegen von gleichem Rang bzw. Status duzen. Angesichts der vielen verschiedenen Gepflogenheiten nicht nur beim Du und Sie ist der Hinweis von Frau Professor Schwarz, erst beobachten und die Firmen-Etikette kennenlernen und sich dann der Firmenkultur entsprechend verhalten, Gold wert.

### 3 | 28 Lektion 15, Aufgabe C2 b, Abschnitt 3

Angesichts der Vielfalt von Verhaltensnormen stellt sich die Frage, ob es überhaupt Benimmregeln gibt, die generell gültig sind. Dazu haben wir den Benimm-Experten, Karl von Röttgen, gefragt. „Es hat zwar jede Firma ihre eigenen Spielregeln, aber es gibt einige Dinge, die man grundsätzlich wissen sollte und die prinzipiell gelten. Dazu gehört beispielsweise das Reglement, wenn es um das Duzen geht. Nach wie vor ist es so, dass der Ranghöhere dem Rangniederen oder die Person, die schon länger im Betrieb arbeitet, dem neuen Mitarbeiter das Du anbietet und nicht umgekehrt: zum Beispiel die langjährige Sekretärin der neuen Kollegin oder die Geschäftsführerin dem Assistenten. Das Geschlecht ist heute nicht mehr entscheidend.“

Kann man das Du auch ablehnen? Dazu Karl von Röttgen: „Eine ganz schwierige Frage. Wenn man das Du ablehnen möchte, muss das mit sehr viel

Fingerspitzengefühl geschehen. Am besten bringt man zuerst seine Freude über das DuZ-Angebot zum Ausdruck. Dann sollte man aber unbedingt eine plausible Erklärung hinzufügen, warum man es nicht annehmen möchte. Aber eines muss man wissen: Das Ablehnen des Du ist immer eine heikle Angelegenheit. Meistens ist es besser, das Angebot anzunehmen, um Probleme zu vermeiden. In einem Betrieb, in dem Duzen selbstverständlich ist, würde ich dringend davon abraten, es abzulehnen.“

### 3 | 29 Lektion 15, Aufgabe C2 b, Abschnitt 4

Und gibt es allgemeine Verhaltensregeln für den Umgang mit Geschäftskunden oder Gästen? Wer lässt wem den Vortritt? Wer wird zuerst begrüßt, wer zuerst bedient? Das wollte ich von Karl von Röttgen wissen. „Im Business entscheiden Hierarchien sowie die Gast- und die Gastgeberrolle darüber, wer zum Beispiel wem den Vortritt lässt, den Platz anbietet, das Getränk einschenkt. Der ranghöhere Gast kommt immer zuerst. Ist zum Beispiel ein Firmenchef mit seiner Geschäftsführerin zu Besuch, wird stets er zuerst begrüßt, ihm wird zuerst der Platz angeboten und sein Glas wird ihm zuerst gefüllt. Das Prinzip heißt also grundsätzlich: ranghöher vor rangniedriger. Erst wenn weder die Hierarchie noch die Rolle weiterhelfen, kommen andere Kriterien hinzu, wie das Geschlecht. Wenn es zum Beispiel darum geht, zwei Gästen, einem Projektleiter und einer Projektleiterin, Mineralwasser einzuschicken, beginnt man bei der Dame, da beide Gäste gleichrangig sind und der gleichen Hierarchieebene angehören. Als Kriterium kann aber auch die Dauer der Zusammenarbeit hineinspielen. Sind beispielsweise zwei Projektleiter eines Kooperationspartners zu Gast, also zwei ranggleiche männliche Personen, reicht man zuerst demjenigen Projektleiter die Hand, mit dem man schon länger zusammengearbeitet hat.“

Das heißt, dass es im Hinblick auf den höflichen Umgang mit Gästen doch einige allgemeine Regeln gibt, an die man sich halten sollte, wenn man nicht als unhöflich gelten möchte. Das Grundprinzip heißt Gast vor Gastgeber und ranghohe Person vor rangniedrigerer.

### 3 | 30 Lektion 15, Aufgabe C2 b, Abschnitt 5

Spielen auch innerhalb eines Unternehmens Hierarchie oder Rang eine Rolle bei den ungeschriebenen Verhaltensregeln? Dazu Karl von Röttgen: „Das hängt natürlich von der Unternehmenskultur ab. Aber generell gilt: Mitarbeiter behandeln ihren Chef bevorzugt: Sie grüßen ihre Vorgesetzten auf dem Flur zuerst, sie lassen ihnen den Vortritt und so weiter. Das ist die

offizielle Etikette, damit macht man nichts falsch. Wenn man neu in einem Unternehmen ist, sollte man sich unbedingt daran halten. Denn so stellt man sicher, dass man sich jedenfalls nicht falsch benimmt und gleich zu Beginn der Tätigkeit negativ auffällt. Erst wenn man merkt, dass diese Etikette im Unternehmen keine Rolle spielt und man Vorgesetzten anders gegenübertritt, diese allgemeine Verhaltensregel sie nicht mehr zu beachten. Aber höflich und hilfsbereit sollte man bleiben – allen gegenüber.“

### 3 | 31 Lektion 15, Aufgabe C2 b, Abschnitt 6

Zu einem guten Miteinander gehören in vielen Unternehmen auch Feiern zu bestimmten Anlässen wie Einstand, also wenn man in der Firma oder in einer neuen Abteilung anfängt, Ausstand, d.h. wenn man die Abteilung oder die Firma verlässt, Jubiläum, Geburtstag, manchmal auch Hochzeit und die Geburt eines Kindes. Gibt es bestimmte Regeln die man dabei beachten muss? Dazu der Benimm-Experte: „Nicht in jedem Unternehmen wird es gern gesehen, wenn gefeiert wird, in manchen Unternehmen ist eine Feier zu bestimmten Anlässen aber geradezu Pflicht. Ist man neu in der Firma, sollte man sich unbedingt erkundigen, wie es mit solchen Anlässen im Betrieb gehalten wird und was bei einer solchen Feier normalerweise angeboten wird. Was ist an Speisen üblich? Was an Getränken? Ist Alkohol erlaubt? Und was man aber unbedingt beachten muss: Anders als im privaten Bereich kann man zu Feiern am Arbeitsplatz nicht nur Personen einladen, die man mag. Hier gibt es feste Regeln: Es müssen alle eingeladen werden. „Alle“ kann die ganze Abteilung sein oder das gesamte Team oder – bei kleineren Betrieben – sogar die komplette Firma. Will man nur einige Kolleginnen und Kollegen einladen, bleibt nur, außerhalb des Betriebs zu feiern. Ansonsten schafft man sich ungewollt Probleme am Arbeitsplatz.“

Auch wenn jedes Unternehmen eigene Regeln des Miteinanders entwickelt, ungeschriebene Regeln, die man erst nach und nach kennenlernt, gibt es doch nach wie vor so einige grundlegende Verhaltensregeln, die man auch kennen sollte, damit man nicht versehentlich ins Fettnäpfchen tritt. Wenngleich die meisten Benimmregeln in ihrer Reinform bestenfalls im förmlichen Umgang mit Geschäftspartnern oder Kunden gelten, sollte man sie kennen. Denn sie geben einem auch Hinweise darauf, welche Verhaltensweisen man als Neuling im Unternehmen genauer unter die Lupe nehmen sollte und bei welchen Dingen man seine Kollegen nach den Gepflogenheiten in der Firma fragen sollte.