

Start / Willkommen!

Extrafilm

Betty: Wir lieben ihn oft.

Maija: Wir hassen ihn manchmal.

Betty: Wir brauchen ihn.

Maija: Der Job!

Betty: Und genau darum geht es hier! Um den Job, den Beruf – die Arbeit!

Betty: Tja, liebe Leute, es ist endlich so weit!

Maija: Genau! Herzlich willkommen bei „Erfolg im Beruf – mit Betty ...

Betty: ... und Maija!“

Maija: Beruflich haben wir schon so einiges erlebt ...

Betty: Aber jetzt zu euch!

Maija: Wir ... äh ...wir freuen uns sehr, dass ihr hier seid!

Betty: Mit diesem Angebot wollen wir so einiges erreichen!

Maija: Wir wollen euch informieren.

Betty: Informieren über viele Themen aus dem Bereich Beruf. Wichtige Sachen erklären.

Maija: Und ... euch auch den ein oder anderen Tipp mitgeben!

Betty: Und wir wollen auch etwas von euch wissen: Was habt ihr erlebt im beruflichen Kontext? Welche Erfahrung habt ihr gemacht? Welche Tipps habt ihr?

Maija: Wir wollen euch hier auch eine Plattform bieten, damit ihr euch mit uns und mit anderen austauschen könnt.

Betty: Wir freuen uns auf eure Beiträge! Egal in welchem Format – Textnachrichten, Sprachnachrichten, Videos ...

Maija: Ihr habt die Wahl!

Betty: Ja, und äh ... Wir haben natürlich viel in Planung, zum Beispiel auch Interviews. Ach ja ... und 'nen Podcast wollen wir auch noch starten ... Na ja, mal sehen ...

Maija: Und um was geht's jetzt genau? ... Ganz einfach! ... Spannende Themen rund um den Beruf! Man kann das Berufsleben ja wie einen Kreis sehen.

Betty: Das Berufsleben als Kreis ... Man hat eine Ausbildung gemacht, einen Beruf gelernt, ein Studium gemacht ... Da gibt es ja unendlich viele Wege. Und dann ... hat man das Zeugnis in der Hand.

Maija: Hier beginnt der Kreis so richtig – man sucht Arbeit, also einen passenden Job. Man stellt alle Dokumente zusammen für die Bewerbung.

Betty: Dann kommt das Vorstellungsgespräch. Vielleicht gibt es auch mehrere Gespräche.

Maija: Und dann beginnt man am neuen Arbeitsplatz. Die Vorstellung, der erste Tag. Erste Besprechungen, Meetings. Vielleicht

hat man auch Kontakt mit Kunden oder mit anderen Firmen.

Betty: Und so entwickelt man sich weiter, lernt immer mehr. Man kennt sich immer besser aus, gewinnt Expertise – und macht auch mal einen Kurs, um noch mehr oder auch was ganz Neues zu lernen. Vielleicht bringt man als Experte auch mal anderen etwas bei, leitet einen Workshop ... Und irgendwann denkt man vielleicht: Hm, ich könnte auch noch mal einen anderen Job machen – in der gleichen Firma oder woanders.

Maija: Also: Man sieht sich nach einer neuen Arbeit um – und es geht wieder von vorne los: Bewerbung, Vorstellungsgespräche und so weiter ... Ein ewiger Kreislauf!

Betty: Also: Spannende Themen rund um den Beruf.

Maija: Genau!

Betty: Und wie gesagt: Kommentiert unten ...

Maija: ... oder schreibt uns direkt.

Betty: Was genau interessiert euch speziell?

Maija: Worüber wollt ihr euch austauschen?

Betty: Ja, und welche Anliegen habt ihr?

Maija: Und: Wir freuen uns, wenn ihr uns weiterempfehlt. Also: Teilt unsere Beiträge, leitet sie weiter an Freundinnen, Freunde, Bekannte ...

Betty: ... und natürlich auch an eure Arbeitskolleginnen und -kollegen!

Betty: Das müssen wir noch mal üben.

Maija: Ja – ja, wirklich!

Betty: Aber eins ist auch klar: Wir freuen uns auf dieses Format!

Maija: Und wir freuen uns auf euch!

Betty: Na dann ...

Maija / Betty: Los geht's!

Lektion 1

Beispielfilm

Aufgabe A1c

Adelya: Meine Stärken liegen im Bereich Konfliktmanagement. Ich bin sehr lösungsorientiert und empathisch. Deshalb kann ich Konflikte meistens schnell und konstruktiv lösen. Dadurch fällt es mir auch leicht, mit anderen im Team zu arbeiten, weil ich immer offen mit allen kommuniziere und auch mal bereit bin, Kompromisse zu machen.

Hewa: Ich finde, du hast sehr deutlich und verständlich gesprochen. Das war super. Du könntest aber noch ein paar Beispiele geben. Erzähl zum Beispiel von einem Konflikt in deinem Team und erklär, wie du ihn gelöst hast. Dann kann man sich das besser vorstellen.

Adelya: Das ist eine sehr gute Idee! Danke für dein Feedback.

Leontin: Eine meiner Stärken ist, dass ich sehr strukturiert arbeite. Deshalb fällt es mir leicht, auch Projekte mit vielen Aufgaben und Terminen zu organisieren. Ich habe auch schon viel Erfahrung. In meiner letzten Firma war ich zum Beispiel für die Planung von Messeauftritten verantwortlich.

Amie: Dein Beispiel war sehr hilfreich. Du hast nur ein bisschen zu schnell gesprochen. Darauf könntest du noch mehr achten, damit man dich gut versteht.

Leontin: Alles klar, danke! Mach ich.

Extrafilm

Maija: Sag mal – was kannst du eigentlich?

Betty: Äh ... Wie? Was'n das für ne Frage ...? Was ich kann ...?

Maija: Na ja ... was kannst du eigentlich gut?

Betty: Äh, puh, na ja, also viel ... Also ich kann gut ... Was meinst du denn damit genau?

Maija: Na ja also diese Frage zu beantworten, das scheint ja schon ein bisschen schwierig ...

Betty: Also, das kommt auch 'n bisschen darauf an, was für 'ne Frage du stellst.

Maija: Na ja, stimmt!

Maija: Was sind eigentlich deine Stärken?

Betty: Ja, das ist mal ne Frage, über die man sich grundsätzlich Gedanken machen sollte.

Maija: Und darum geht es in unserer Folge heute!

Betty: Also: Kompetenzen im beruflichen Kontext. Das ist unser Thema heute.

Maija: Ein spannendes Thema. Oft denken wir bei Kompetenzen ja erst einmal an unseren Beruf – unsere Ausbildung, was wir gelernt haben, das Fachwissen ...

Betty: Das ist auch gut. Richtig wichtig. Aber! Wir alle haben noch viel mehr Kompetenzen.

Maija: Kompetenzen, die nicht „auf dem Papier stehen“. Etwas, das wir halt können – sozusagen „nebenbei“.

Betty: Man spricht da auch von „Soft skills“.

Maija: Also das, was man NEBEN den „harten Fakten“ wie Ausbildung, Studium, Berufserfahrung eben noch so kann ...

Betty: Man sollte sich dazu auf jeden Fall einmal Gedanken machen – das ist hilfreich, wenn man einen Job sucht!

Maija: Du, Betty ...?

Betty: Ja ...?

Maija: Ich habe da mal was vorbereitet ... Ein Quiz ...

Betty: Hm, da bin ich aber gespannt!

Maija: Moment ... Verbindung ... Hm ... einen Augenbl..., einen Moment bitte.

Betty: Ach, die Technik mal wieder ...

Maija: Ah, jetzt. Ein kleines Quiz ...

Maija: Kompetenzen im beruflichen Kontext.

Betty: Okay ...

Maija: Das Quiz geht so: Oben erscheint eine Aussage, ein Satz. Du musst dann sagen, welche Kompetenz das ist.

Betty: Okay ...

Maija: Und dann musst du dich selbst einschätzen. Die Skala ist von 1 bis 5. Die 1 bedeutet: Das stimmt für mich nicht, das kann ich nicht. Und die 5 bedeutet: Das stimmt für mich, das kann ich super. Alles klar?

Betty: Ja ... Ich denke schon.

Maija: Gut. Los geht's! „In Stresssituationen behalte ich einen kühlen Kopf.“ Welche Kompetenz ist gemeint?

Betty: Hm, also ... belastbar?

Maija: Belastbar, also ... Belastbarkeit. Das klicke ich an ... Richtig! Und jetzt die Skala – inwieweit trifft das auf dich zu?

Betty: Ja, also ich denke, dass Belastbarkeit eine meiner Stärken ist. Deswegen würde ich sagen: Vier.

Maija: Also in Stresssituationen behältst du meistens einen kühlen Kopf ... Und ... Wie genau machst du das?

Betty: Na ja, also manchmal werde ich auch nervös, klar. Aber dann sage ich mir: Ruhig bleiben, weil man Stress am besten mit innerer Ruhe begegnen kann. Mein Tipp ist da immer: langsam einatmen ... und ausatmen. Und dann überlege ich: Welche Aufgabe ist am wichtigsten? Was muss ich sofort machen? Was hat 'n bisschen Zeit? Denn wenn man kurz überlegt und 'n bisschen Abstand hat, kann man mit dem Stress sofort viel besser umgehen.

Maija: Danke! Dann kommen wir zur nächsten Aussage ...

Maija: „Ich arbeite gerne mit anderen zusammen.“

Betty: Das ist natürlich „teamfähig“.

Maija: Teamfähigkeit ... Moment ... Richtig!

Betty: Ja und ... also ich denke ... auch 4 auf der Skala.

Maija: 4 auf der Skala ...

Maija: Und ... Kannst du da mal ein Beispiel nennen?

Betty: Klar – in meinem ersten Job als Marketing-Trainee! Ich kam frisch von der Uni, mit vielen Ideen, kreativ, risikobereit ... Und im Projektteam dann ganz andere Leute – mit viel Berufserfahrung, sehr gewissenhaft, aber einige wollten eben auch keine Risiken

eingehen und deshalb waren sie nicht so offen für Neues. Das war für mich als Berufsanfängerin erst mal schwierig. Aber dann hab ich auch was Tolles gelernt: Wir als Projektteam konnten richtig gut miteinander kommunizieren. Wir alle haben gemerkt, dass jede und jeder von uns Stärken hat und dass wir – wenn wir gut miteinander zusammenarbeiten – wirklich einen super Job machen können. Das ist für mich Teamarbeit – zusammen kann man eben mehr als nur allein.

Maija: Danke sehr.

Maija: Ja – wir hoffen, unser kleines Quiz gibt euch ein paar Ideen, worauf es ankommt. Wichtig ist, dass ihr euch überlegt: Was könnt ihr eigentlich gut? In welchen Bereichen liegen eure Stärken? Seid dabei auch wirklich ehrlich mit euch selbst. Niemand kann alles. Egal, ob es um ein Vorstellungsgespräch oder um ein Beratungsgespräch geht: Ihr solltet eure Stärken gut formulieren können. Und: Es kann immer sein, dass da so eine Nachfrage, also eine zweite Frage kommt. Daher solltet ihr euch auch darauf vorbereiten – und ein Beispiel für eure Stärken nennen können.

Betty: Also: Bevor ihr zu einer Beratung geht, ...

Maija: Bevor ihr Stellenanzeigen sucht, ...

Betty: Bevor ihr in ein Vorstellungsgespräch geht, ...

Maija: Nehmt euch einmal eine Stunde Zeit und überlegt, welche Stärken ihr habt.

Betty: Also NEBEN euren Fachqualifikationen: Welche Soft Skills habt ihr?

Maija: Wenn euch da aber gar nicht so richtig etwas einfällt ... Was dann?

Betty: Dazu hat uns Eleni etwas geschickt – die sich gerade mit dem Thema berufliche Kompetenzen beschäftigt hat. Danke für deinen Beitrag, Eleni – und jetzt ... Bühne frei!

Eleni: Hallo ihr zwei, vielen Dank für die tollen Hinweise! Ja, manchmal ist es ja gar nicht so einfach, zu sagen, was man gut kann ... Deswegen dacht' ich mir, ich meld' mich mal kurz und geb' vielleicht noch einen Tipp: Frag dich zum Beispiel: Was sagen andere positiv über dich? Das können Arbeitskollegen sein oder Freundinnen oder jemand aus der Familie. Zum Beispiel haben wir zum 30. Geburtstag von einem Freund eine Überraschungsparty organisiert – und ganz viele Leute sind danach zu mir gekommen und haben gemeint: „Wow, du denkst wirklich an alles!“. Und es ist lustig,

aber erst da ist mir das so richtig klar geworden: Ich bin eigentlich ein Organisationstalent – und eben nicht nur im Job. Das ist generell eine Stärke von mir! Also dann: Viel Erfolg euch allen und noch mal vielen Dank an Betty und Maija!

Betty: Statt nur zu fragen:

Maija: Was kannst du eigentlich gut?

Betty: ... ist es manchmal einfacher, sich andere Fragen zu stellen. Wie zum Beispiel:

Maija: Was sagen andere oft positiv über dich?

Betty: Was macht dir Spaß, auch wenn du müde bist?

Maija: Wann hast du zuletzt ein Problem gelöst – und was in dir hat dir dabei geholfen?

Betty: Mit solchen Fragen kann man einiges über sich selbst herausfinden.

Maija: Und das Gute ist: Man kann solche Fragen über sich auch anderen stellen – denn manchmal hilft ja eben auch gerade der Blick einer anderen Person.

Betty: Okay, liebe Leute. Das wär's für heute.

Maija: Wir hoffen, ihr konntet etwas für euch mitnehmen.

Betty: Bis zum nächsten Mal ... ach ja und: Schickt uns gern all eure Fragen und Kommentare.

Maija: Oder halt so wie Eleni eure Tipps!

Betty: Alles rund um den Beruf – wir freuen uns auf euch!

Maija: Tschüs!

Betty: Tschüs!

Lektion 2

Extrafilm

Betty: Ach, es ist noch 'ne Bewerbung reingekommen.

Maija: Oh schön! Und ... gut ...?

Betty: Ja ... Sehr geehrte Frau ... Und im Anhang finden Sie meine Unterlagen. Hä? Wo ist denn der Anhang ...?

Maija: Äh ... Ist überhaupt ein Anhang bei der E-Mail dabei ...?

Betty: Ne ... Kein Anhang ...

Maija: Nicht gut ...

Betty: Tja ...

Es ist natürlich super wichtig, dass die Bewerbungsunterlagen vollständig sind. Das ist ja klar. Aber auf was muss man denn sonst noch achten, wenn man sich bewirbt?

Maija: Und genau darum geht es bei uns heute! Unsere sieben Tipps rund um die Bewerbungsunterlagen!

Betty: Wir haben sieben Tipps rund um das Thema Bewerbungsunterlagen zusammengestellt!

Maija: Wenn man die beachtet, ...

Betty: ... dann kann nichts mehr schief gehen!
Maija: Los geht's!

Betty: Tipp Nummer 1: Vollständige Unterlagen!
Man sollte unbedingt darauf achten, dass die Unterlagen vollständig sind. Das heißt: Wirklich alle Dokumente, die man für die jeweilige Stelle braucht. Immer noch typisch sind die klassischen Bewerbungsunterlagen. Also: Anschreiben, Lebenslauf – man sagt auch: CV – und der Anhang. Aber je nach Branche und Firma kann auch etwas anderes gewünscht sein. Daher ist wichtig: Genau nachlesen, was im Jobangebot genau steht. Soll man eine Arbeitsprobe mitschicken? Oder eine Referenz?

Maija: Tipp Nummer 2: Individuelle Unterlagen!
Ganz wichtig: Die Bewerbungsunterlagen sollten individuell, spezifisch für jede Stelle angepasst werden. Natürlich stehen zum Beispiel im Lebenslauf immer die gleichen beruflichen Stationen – egal, wo man sich bewirbt. Aber man kann zum Beispiel die Schwerpunkte und die Details unterschiedlich setzen – und auch Soft Skills kann man auf die jeweilige Stelle anpassen. Auch hier wichtig: Genau nachlesen, was in der Stellenanzeige steht. Wenn dort zum Beispiel „teamfähig“ und „Kommunikationsstärke“ vorkommen – und man von sich sagen kann, dass es auf einen selbst zutrifft –, dann sollte man das auch im individuellen Anschreiben beziehungsweise im individuellen Lebenslauf genau für diese Stelle notieren.

Betty: Tipp Nummer 3: Klarer, strukturierter Lebenslauf! Der Lebenslauf, auch CV genannt, gibt einen schnellen Überblick über die Person, die sich bewirbt. Daher: Der Lebenslauf sollte gut strukturiert und nicht zu lang sein – auch dieses Dokument ist eine Werbung für die Kandidatin / den Kandidaten! Man baut den Lebenslauf so auf, dass das Neueste zuerst steht. Oben stehen die aktuellen Kontaktinformationen. Danach folgt die Berufserfahrung – also zuerst der Job, den man gerade jetzt hat oder eben der letzte Job. Das Neueste zuerst. Danach frühere Jobs – also alle beruflichen Stationen. Im nächsten Abschnitt geht es um die Ausbildung, also ein Studium oder / und die Berufsausbildung – und die Schulbildung. Am Schluss notiert man noch Informationen über weitere Fähigkeiten und Kenntnisse. Es ist gut, den Lebenslauf auch zu unterschreiben.

Maija: Tipp Nummer 4: Aussagekräftiges Anschreiben! Das Anschreiben ist eure

persönliche Antwort auf die Stellenanzeige. Ein klassisches Anschreiben ist so aufgebaut: Oben stehen die Kontaktinformationen, gefolgt von Ort und Datum. In der Betreffzeile sollte der genaue Name der Stelle stehen – und eine Stellennummer, wenn es so etwas gibt. Nach der Anrede folgt der „erste Satz“, eine Art Einleitung. Dann fasst man seinen beruflichen Hintergrund genau passend zur Stellenanzeige zusammen, gibt die wichtigsten Soft Skills an – und endet mit einem Gesprächsangebot, einem Gruß und natürlich der Unterschrift. Im Text des Anschreibens sollte man wichtige Aspekte aus der Stellenanzeige aufgreifen. Das bedeutet auch: Wenn man sich auf verschiedene Stellen bewirbt, muss man besonders das Anschreiben für jede einzelne Stelle anpassen.

Betty: Tipp Nummer 5: Vollständiger Anhang!
Zum Anhang gehören verschiedene Dokumente. An erster Stelle stehen, passend zum Lebenslauf, die Arbeitszeugnisse. Ein Arbeitszeugnis ist ein Dokument, das man vom Arbeitgeber bekommt, wenn ein Job beendet ist. Also: Arbeitszeugnisse von allen Jobs, die man einmal hatte. Danach folgen Zeugnisse von der Ausbildung – also zum Beispiel Studium, Lehre und Schule. Auch hier: Das Neueste immer zuerst, danach das Ältere. Der zweite Bereich sind Zertifikate – also Dokumente, die zeigen, welche Kurse oder Fortbildungen man gemacht hat ..., welche Seminare man besucht hat. Am Schluss gibt es sonstige Nachweise – zum Beispiel ein Dokument, das zeigt, dass man in einem Ehrenamt gearbeitet hat – wie zum Beispiel bei der Feuerwehr oder dem Roten Kreuz. Auch hier bitte nur das auswählen, was für die Stelle relevant ist!

Maija: Tipp Nummer 6: Professionelle Wirkung! Es ist immer gut, sich bewusst zu machen: Bewerbungsunterlagen haben vor allem EIN ZIEL: Sie sind eine Werbung, damit man zum Gespräch eingeladen wird. Damit eine Werbung eine Wirkung hat, muss sie zielgerichtet sein – und professionell. Also unbedingt darauf achten, dass alles ansprechend gestaltet ist ..., dass die Schrift gut lesbar ist. Der Text darf natürlich keine Fehler enthalten – auch keine sprachlichen. Also unbedingt eine sprachliche Korrektur machen! Ein Foto ist kein Muss – aber wenn man ein Foto verwendet, dann bitte ein professionelles Foto. Beim Scannen oder Abfotografieren von Unterlagen unbedingt auf die Lesbarkeit achten. Die

Bewerbungsunterlagen sind der erste Eindruck – und man hat nur EINEN ersten Eindruck!

Betty: Tipp Nummer 7: Sinnvolles Dateimanagement! Hier ist zum einen wichtig: Das Dateiformat. Am meisten verbreitet und von der Datensicherheit am besten sind pdf-Dokumente. Aber bitte auf keinen Fall viele Einzeldateien. Man kann sich als Grundregel merken: Maximal drei Dateien, also Anschreiben, Lebenslauf, Anhänge. Das hat den Vorteil, dass die ersten beiden Dateien nicht zu groß werden – denn beim Anhang kann es sein, dass das eine Datei wird, die viel Speicherplatz benötigt. In vielen Bewerbungsportalen gibt es aber auch Limits, wie groß eine Datei sein darf! Auch die Dateibenennung sollte sinnvoll und praktisch sein. Bitte also nicht „Meine Bewerbung“ oder „Meine Unterlagen“ als Dateinamen. Praktisch ist zum Beispiel: Nachname Unterstrich Null Eins Unterstrich Anschreiben – und so weiter.

Betty: Okay. Alles klar?

Maija: Ich denke schon ...

Betty: Wie geht's euch?

Maija: Wir hoffen, da waren nützliche Tipps für euch dabei!

Betty: Dann los geht's – Bewerbungsunterlagen zusammenstellen ...

Maija: ... und dann ab damit zum Arbeitgeber!

Betty: Wir wünschen euch viel Erfolg!

Maija: Und wir drücken euch die Daumen!

Lektion 3

Extrafilm

Maija: Guten Tag!

Betty: Guten Tag!

Maija: Schön, dass Sie sich bei uns beworben haben und dass wir uns jetzt auch persönlich mal kennenlernen.

Betty: Ja, ich freu mich auch. Vielen Dank für die Einladung.

Maija: Ja, haben Sie gut zu uns gefunden?

Betty: Ja, kein Problem – die Anbindung mit dem Bus ist ja sehr gut.

Maija: Sehr schön, dann nehmen Sie doch bitte Platz.

Betty: Danke.

Betty: Heute: Das Vorstellungsgespräch.

Maija: Oder auch Bewerbungsgespräch, Jobinterview ... Es gibt viele Namen dafür.

Betty: Und erst einmal: Herzlichen Glückwunsch, wenn ihr zu einem Vorstellungsgespräch eingeladen worden seid! Denn was bedeutet das?

Maija: Das bedeutet, dass ihr den Arbeitgeber überzeugt habt. Also, ganz wichtig: Eure Ausbildung, euer fachlicher Hintergrund, eure beruflichen Stationen – das alles ist schon einmal so gut und so überzeugend, dass der Betrieb euch kennenlernen will und dass ihr eingeladen werdet!

Betty: Klar: Bewerbungsgespräche können sehr unterschiedlich verlaufen. Es kommt also wirklich sehr auf die Branche an, aber natürlich auch auf die jeweilige Firma und die Firmenkultur.

Maija: Ein „klassisches“ Bewerbungsgespräch ist typischerweise in verschiedene Phasen eingeteilt.

Betty: Bevor es so richtig losgeht, gibt es erst einmal ein lockeres Gespräch über Themen wie die Anreise oder das Wetter. Bitte beachten: Auch während man da so ein bisschen Small Talk macht, wird man beobachtet und eingeschätzt. Also unbedingt positiv wirken! Wenn es regnet, kann man ja auch sagen: „Das ist ja gut für die Natur.“ – oder so.

Maija: Nachdem man sich also kurz persönlich kennengelernt hat, kommt dann oft ein Teil, in dem die Arbeitgeberseite das Unternehmen vorstellt. Wichtig hier: Es kann auch sein, dass man die Bewerberin / den Bewerber fragt, was sie / er über das Unternehmen weiß. Hier kann man sich also gut vorbereiten! Also: Informationen über das Unternehmen zusammensuchen und aufbereiten, sodass man kurz ein paar zentrale Stichpunkte präsentieren kann.

Betty: Dann ist typischerweise der Bewerber dran. Ganz wichtig: Die Gesprächspartner:innen haben den Lebenslauf gelesen. In dieser Phase also bitte nicht noch einmal alles aufzählen. Unbedingt Schwerpunkte setzen! Gut ist natürlich immer, das zu erwähnen, was eine Verbindung zur neuen Stelle hat. Beispiel: Wenn ich mich als Erzieherin in einer KiTa, also einer Kindertagesstätte, bewerbe ... und ich habe während meiner Ausbildung einen zusätzlichen Kurs zum Thema „Medienpädagogik“ gemacht ... dann ist das eine sehr wichtige Information, die man unbedingt erwähnen sollte. Auch sehr wichtig: Übergänge schaffen. Ja, also zum Beispiel: „Ich wollte gern etwas Neues lernen, daher habe ich mich bei Firma XY beworben und dort in der Buchhaltung angefangen.“

Maija: Nachdem man den Lebenslauf und wichtige berufliche Stationen präsentiert hat, stellt die Arbeitgeberseite dann oft

noch Fragen dazu. Oft auch Fragen nach der Motivation für die Bewerbung gerade auf DIESE Stelle, bei DIESER Firma.

Betty: Diese Phase geht oft fließend über in die nächste: fachliche Fragen. Hier will der Arbeitgeber kurz prüfen, ob die Qualifikationen aus den Bewerbungsunterlagen auch ... sozusagen ... richtig sind. Das können Fragen zum Beruf, aber eben auch Fragen zu Soft Skills sein.

Maija: Genau – und bevor man dann zum Abschluss kommt, bekommt der Bewerber meist noch die Möglichkeit, selbst Fragen zu stellen. Wichtig also: Mindestens eine, besser zwei Fragen vorbereiten! Zum Beispiel „Wie groß ist das Team?“ oder so etwas – ganz allgemeine Fragen.

Betty: Und dann der Abschluss: Beide Seiten bedanken sich, man erfährt, wie das weitere Vorgehen ist, also zum Beispiel wann man eine Rückmeldung bekommt, ob es eine zweite Runde gibt oder so etwas.

Maija: So ist also der klassische Ablauf.

Betty: Klar: Nicht jedes Vorstellungsgespräch läuft so ab.

Maija: Dazu ein Beispiel, das uns Amal geschickt hat.

Amal: Hallo allerseits! Ich bin Amal. Und ich habe einen neuen Job! Ich arbeite jetzt bei ... Hoas Kaffeemobil. Richtig cool. Nee, also der Kaffee ist schon heiß. Und ich wollte kurz von meinem Vorstellungsgespräch berichten. Das war nämlich speziell – also schon die Bewerbung ... Ähm ... Ich bin vor ein paar Wochen an diesem Kaffeemobil vorbeigekommen. Viele Leute waren da und die Frau, die dort das Ganze gemanagt hat, war sehr gestresst. Sie heißt übrigens Hoa und sie ist eine wunderbare Frau. Also dann hab ich einfach mal gesagt: Ich würde gern bei Ihnen arbeiten. Ich kenne mich auch mit Buchhaltung aus ... Na ja, dann hat sie um die Bewerbungsunterlagen gebeten, habe ich geschickt ... und kurz danach hatte ich die Einladung zum Vorstellungsgespräch. Das Ganze lief ziemlich entspannt, wir haben uns gleich gut verstanden und konnten gut reden. Wir haben viel über Teamarbeit und Soft Skills gesprochen ... ja, ging gut. Nur am Ende bin ich kurz ins Stolpern gekommen. Die Hoa hat mich gefragt, ob ich irgendwelche Fragen hab. Natürlich hatte ich mir ein paar Fragen vorher überlegt, aber ... dann habe ich gemerkt, dass wir über fast alles schon gesprochen hatten. Ja ... und dann habe ich sie spontan gefragt, was bei ihr der Auslöser war, den Schritt zum eigenen Unternehmen

zu wagen. Am Anfang habe ich mir Sorgen gemacht, dass die Frage vielleicht zu persönlich war – aber Hoa hat sich über mein Interesse gefreut. Ja. Also die Bewerbung war spontan, das Vorstellungsgespräch sehr spontan – und jetzt bin ich im Team. Komm doch mal vorbei! Leckere Kaffeespezialitäten! Hoas Kaffeemobil!

Maija: Danke für die Einsendung, Amal! Ihr seht – es gibt halt einfach wirklich viel Variation bei den Bewerbungen.

Betty: Das hat auch Fernanda erlebt, die uns folgenden Beitrag geschickt hat ...

Fernanda: Hallo Betty, hallo Maija. Ich liebe euren Videoblog! Danke, das sind so viele gute Tipps! Und ich wollte euch kurz von drei Erlebnissen mit Bewerbungen berichten. Das erste Bewerbungsgespräch war bei einem jungen Start-up. Schon beim Betreten des Büros wurde ich mit „Du“ angesprochen, und die Atmosphäre war insgesamt sehr entspannt. Das Bewerbungsgespräch fand auf einem Sofa statt, es gab Kaffee, und wir haben über meine Persönlichkeit, Motivation und meine Ideen gesprochen. Und nicht so über diese klassischen Lebenslaufstationen. Ja, und was besonders war: Ich wurde direkt gefragt, was ich im Unternehmen ändern würde – das kam sehr unerwartet, aber ich fand die Frage auch spannend. Das andere Bewerbungsgespräch war in einer Bank – ein krasser Kontrast. Hier wurde ich gesiezt, der Ablauf war klar strukturiert, und ich hatte feste Gesprächspartner zu den verschiedenen Abteilungen. Ich wurde zu konkreten Fachkenntnissen befragt und meine Kleidung wurde bewusst wahrgenommen. Ich habe sofort gemerkt: Hier achten sie auf professionelles Auftreten und genaue Antworten. Ich fand es anspruchsvoll, aber auch sehr fair. Das dritte Bewerbungsgespräch war in einem mittelständischen Familienunternehmen. Der Ton war freundlich, aber deutlich zurückhaltender als im Start-up. Ich wurde gesiezt, aber das Gespräch war dennoch persönlich. Und: Die Geschäftsleitung war selbst dabei, und das hat mir gezeigt, dass sie Wert auf den Menschen hinter der Bewerbung legen. In dem Gespräch ging es natürlich um meine Qualifikationen und um meine Werte und ob ich ins Team passen würde. Und das hat mir sehr gut gefallen!

Ich habe mich aber jetzt letztendlich doch für das Start-up entschieden. Ich glaube, da kann ich mich einfach am besten weiterentwickeln.
Liebe Grüße! Und macht weiter so!

Betty: Toll – vielen, vielen Dank, Fernanda! Es ist immer wieder spannend zu erfahren, was ihr so alles erlebt!

Maija: Ja! Man muss aber leider sagen: Manchmal laufen Bewerbungsgespräche ... halt auch nicht so ganz professionell ab.

Betty: Manchmal gibt es Arbeitgeber, die fragen etwas, obwohl sie das gar nicht fragen dürfen!

Maija: Ja, vielen Dank. Sie haben ja wirklich viele interessante berufliche Stationen.

Betty: Ja, danke. Mir ist sehr wichtig, dass ich mich beruflich weiterentwickeln kann.

Maija: Und ... sind Sie schwanger oder planen Sie Kinder?

Betty: DAS ist eine Frage, die ein Arbeitgeber NICHT stellen darf. Also ... außer, man bewirbt sich zum Beispiel auf eine Stelle, in der man den Röntgenapparat bedient oder so etwas. Normalerweise ist das aber eine sogenannte „unzulässige Frage“. Wie reagiert man in so einer Situation? Man sollte nicht sagen: „Das dürfen Sie nicht fragen.“ Denn das wirkt abweisend und aggressiv. Was kann man in der Situation tun? Erstens: Wenn eine Frage unzulässig ist, kann man natürlich höflich darauf hinweisen. „Ich hoffe, Sie verstehen, dass ich diese Frage aus persönlichen Gründen nicht beantworten möchte.“ Oder, zweitens: man reagiert mit Diplomatie, also man sagt etwas anderes, zum Beispiel „Ich habe vor allem eine Leidenschaft für meine Arbeit. Daher möchte ich mich auch beruflich weiterentwickeln und deshalb habe ich mich bei Ihnen beworben.“ Oder, drittens: Wenn eine Frage unzulässig ist, ist es erlaubt, die Unwahrheit zu sagen, also zu lügen. Man kann also sagen: „Ich habe im Moment keine Veränderung meiner Familiensituation geplant.“ Auch wenn das tatsächlich nicht stimmt.

Maija: Und ... sind Sie schwanger oder planen Sie Kinder?

Betty: Ach wissen Sie, ich hab vor allem eine Leidenschaft für meine Arbeit. Daher möchte ich mich auch weiterentwickeln. Und deshalb habe ich mich bei Ihnen beworben.

Maija: Ich verstehe.

Maija: Da hat sie gut reagiert. Solche Fragen darf man nicht stellen. Aber manche Arbeitgeber wollen damit testen, wie die Leute reagieren. Andere unzulässige Fragen sind zum Beispiel „Sind Sie Mitglied in einer Gewerkschaft?“ oder „Welche Religion haben Sie?“ oder „Leiden Sie an einer Krankheit?“

Maija: Und ... welche Religion haben Sie eigentlich?

Betty: Ach wissen Sie, da geht es ja eher um das Privatleben. Ich konzentriere mich in meinem Job ganz auf meine Arbeit.

Maija: Sehr gut, alles klar. Dann habe ich noch eine Frage ...

Maija: Keine Sorge! Die meisten Vorstellungsgespräche laufen professionell und gut ab.

Betty: Ja, Arbeitgeber wissen, was sie dürfen und was sie nicht dürfen. Normalerweise gibt's da keine Probleme.

Maija: Wir wollten euch nur mal ein paar Tricks zeigen, wie man reagieren kann, wenn trotzdem so etwas passiert.

Betty: Also: Denkt an die verschiedenen Phasen eines Vorstellungsgesprächs und bereitet euch darauf vor. Und dann geht offen ins Gespräch und schaut einfach, wie es sich entwickelt.

Maija: Dann bleibt uns nur noch zu sagen:

Betty: Danke fürs Dranbleiben ... und ...

Maija: ... viel Erfolg für eure Bewerbungsgespräche!

Lektion 4 **Beispielfilm** **Aufgabe A1e**

Hewa: Ich habe eine Ausbildung zum Bankkaufmann gemacht und durfte dabei verschiedene Abteilungen kennenlernen. Am spannendsten war für mich die Kundenberatung, weil die Aufgaben dort so vielfältig sind: Mein Kollege Ralf beispielsweise war für die Beratung von Finanzprodukten verantwortlich und hat hauptsächlich Privatkunden betreut. Er hat sich um alles gekümmert, damit die Kundinnen und Kunden zufrieden waren: Von der Recherche des richtigen Produkts bis hin zum Kaffeekochen. Das fand ich richtig toll.

Amie: Also bei mir in der Arbeit ist meine Kollegin Irina für die Buchhaltung zuständig. Das heißt, sie kümmert sich um die Verträge und um die Rechnungen. Und falls mal jemand seine Rechnung nicht rechtzeitig

bezahlt, dann verschickt sie auch mal eine Mahnung.

Leontin: Bei uns zu Hause hat jeder seine bestimmten Aufgaben. Meine Frau kümmert sich zum Beispiel um die Wäsche und sie ist fürs Bügeln zuständig. Ich hasse Bügeln, aber sie scheint es wirklich zu mögen – es ist so entspannend, sagt sie. Naja, und ich, ich bin für die Küche verantwortlich: also kochen, Abwasch und so ... Und unsere ältere Tochter – die kümmert sich um den Müll. – Also, zumindest theoretisch ...

Extrafilm

Maija: Frau Koczinski, könnten Sie mir bitte das Wasser geben?

Maija: Könnten Sie mir bitte das Wasser geben, Betty?

Maija: Betty, kannst du mir bitte das Wasser geben?

Betty: Bitte schön!

Maija: Danke.

Maija: Wann duzt man, wann siezt man im Beruf?
Das ist gar nicht so einfach zu beantworten!

Betty: Wir versuchen es heute mal. Los geht's.

Betty: Was benutzt du eigentlich lieber: „Du“ oder „Sie“?

Maija: Kommt darauf an.

Betty: Worauf?

Maija: Auf die Leute, die Situation ...

Betty: Bei mir auch. Meistens duze ich die anderen aber.

Maija: Ich auch. Passt besser zu mir.

Betty: Aber – wie seht ihr das?

Maija: Wir haben euch gebeten, uns zu schreiben.

Betty: Ihr habt uns wirklich viele Nachrichten geschickt.

Maija: Danke vielmals dafür!

Betty: Sehen wir uns einmal ein paar Beispiele an.

Maija: Navid schreibt: „Bei uns im Fitnessstudio wird geduzt. Ausnahme ist der Seniorchef. Den müssen alle siezen. Er siezt auch alle. Das war für mich anfangs etwas ungewöhnlich, dann aber normal. Er ist ja auch der oberste Chef und steht deshalb über den anderen! Aus meinem Heimatland kenne ich das auch so, nur hier kannte ich bis dahin nur Leute, die alle anderen geduzt haben. Ich dachte früher, dass das normal ist. Mir persönlich ist es egal, ob man mich duzt oder siezt. Hauptsache, man behandelt mich respektvoll und die Zusammenarbeit funktioniert! Sie und Vorname finde ich aber

komisch. Entweder ich duze die Leute oder ich sieze sie.“

Betty: Klara Angela sieht es wie Maija und ich: „In unserem Start-up wird immer nur geduzt. Das Du ist viel persönlicher, fördert den Teamgeist und macht das Arbeitsklima viel freundlicher – besonders wenn man intensiv zusammenarbeitet! Es gibt auch keine Hierarchie im Kopf der Leute! Der Chef ist gleich viel wert wie die Kollegen und die Kunden! Und es gibt nicht so viel Distanz. Ich fühle mich viel freier in einer Umgebung, in der sich alle duzen! Eine Ausnahme sind vielleicht Gespräche und Präsentationen bei neuen Kunden: Da siezen wir zuerst, bis wir uns auf das Du geeinigt haben. Man weiß ja nie, welche Vorlieben die Kunden haben. Sicher ist sicher!“

Maija: Duzen oder siezen – das ist wirklich ein komplexes Thema ...

Betty: Aber es lassen sich schon ein paar Aspekte definieren, die wichtig sind. Vor allem darauf kommt es an, wenn es um die Frage geht: „Du“ oder „Sie“?

Maija: Zum einen: die Branche. Ist das zum Beispiel die Fitnessbranche, in der ein „Du“ recht typisch ist – oder zum Beispiel eine Bank, eine Versicherung? Dort ist Siezen eher typisch.

Betty: Zum zweiten: die offiziellen Vorlieben der jeweiligen Firma oder Organisation. Es kann sein, dass das festgelegt ist – oder aber es hat sich eben entwickelt. In manchen Organisationen wird das „Sie“ bevorzugt, in manchen ist das „Du“ allgemein akzeptiert, zum Beispiel oft in Start-ups oder in kleineren Firmen.

Maija: Der dritte Aspekt ist natürlich die Kommunikationssituation. Wer kommuniziert mit wem über welches Thema? Wenn in einer Firma Hierarchien wichtig sind, wird man die Chefin / den Chef eher siezen. Wenn man mit Kunden kommuniziert, es also um eine externe Kommunikation geht, ist das „Sie“ auch typischer.

Betty: Und, viertens, nicht zu vergessen: individuelle Vorlieben. Auch das spielt eine Rolle. Manche Menschen mögen nicht, dass man am Arbeitsplatz „Du“ sagt. Andere finden „Sie“ unter Kollegen einfach zu formell.

Maija: Das sind also aus unserer Sicht die wichtigsten Aspekte. Ganz schön komplex! Daher haben wir euch ein paar Tipps zusammengestellt – wann man lieber duzen und wann man lieber siezen sollte.

Betty: Beim Vorstellungsgespräch treffen sich Bewerber und Personaler meistens zum ersten Mal. Das ist eine sehr formelle Situation. Deshalb ist man mit „Sie“ auf der sicheren Seite.

Maija: Auch bei Gesprächen mit oder bei Vorträgen bei neuen Kunden sagt man oft „Sie“.

Betty: Genauso, wenn sich zwei Personen treffen, die rein geschäftlich zusammenarbeiten, wenn es eine formellere Situation ist.

Maija: Oft siezt man sich auch mit Personen, die in der Hierarchie über einem stehen, zum Beispiel der Chefin. Das drückt dann Respekt aus.

Betty: Man kann sich mit der Chefin natürlich aber auch duzen und trotzdem Respekt vor ihr haben ...

Maija: ... Insbesondere, wenn Mitarbeiter und Chef ein freundschaftliches Verhältnis verbindet.

Betty: Kollegen, die eng zusammenarbeiten und sich gut verstehen, duzen sich auch häufig.

Maija: Manchmal soll das „Du“ zum Team auch nur Nähe herstellen und die Zusammenarbeit angenehmer machen.

Betty: Das „Du“ ist in solchen Situationen aber trotzdem oft nur rein beruflich. Es kann durchaus so sein: Man duzt sich, ist aber nicht befreundet und trifft sich auch nicht außerhalb der Arbeit.

Maija: Wie ihr seht, gibt es keine festen Regeln.

Betty: Wenn ihr euch nicht sicher seid, dann sagt lieber „Sie“.

Maija: Wenn die andere Person dann sofort oder nach einiger Zeit fragt: „Sollen wir vielleicht ‚Du‘ sagen?“ oder so etwas ...

Betty: ... dann könnt ihr einfach antworten: „Gern. Ich bin Betty.“

Maija: Genau! Also nicht vergessen: Es ist typisch, dass man sich dann noch einmal mit seinem Vornamen vorstellt ...

Betty: ... auch wenn beide den Vornamen schon kennen.

Maija: Das wär's für heute.

Betty: Wir hoffen, Sie konnten etwas für sich mitnehmen.

Maija: Wir hoffen selbstverständlich auch, dass ihr für euch etwas mitnehmen konntet.

Betty: Vergesst nicht, uns eure Fragen und Kommentare zu schreiben und ein „Like“ zu hinterlassen.

Maija: Bis zum nächsten Mal, wenn es wieder heißt: „Erfolg im Beruf – mit Betty ...

Betty: ... und Maija!“ Wir freuen uns auf euch!

Maija: Und auf Sie natürlich auch!

Betty: Natürlich!

Maija / Betty: Tschüs!

Lektion 5 **Beispielfilm**

DTB, Sprechen Teil 3, Aufgabe 4

Hewa: Also ... Es gibt leider ein Problem mit der Seife, die in den Badezimmern der Hotelzimmer steht. Wir haben ja seit einiger Zeit ein neues Produkt. Und mittlerweile haben sich mehrere Gäste beschwert, dass die Seife sehr unangenehm riecht. Was können wir da machen? Hast du vielleicht eine Idee?

Adelya: Hm, ich denke, wir sollten erst mal den Gästen für den Hinweis danken und ihnen sagen, dass wir uns um das Problem kümmern. Wir könnten ihnen als Entschuldigung zum Beispiel ein kostenloses Getränk in der Hotelbar anbieten. Was meinst du?

Hewa: Ja, das finde ich eine sehr gute Idee. Das machen wir. Und möchtest du das übernehmen?

Adelya: Klar, das kann ich gern machen.

Hewa: Super, danke. Und was machen wir mit der Seife?

Adelya: Ich denke, die müssen wir leider wegwerfen.

Hewa: Hm ja ... Das ist leider nicht so nachhaltig. Ich würde auch zuerst den Anbieter anrufen und reklamieren. Dann können wir immerhin die Packungen, die wir noch nicht geöffnet haben, zurückgeben. Soll ich das machen?

Adelya: Ja, gern. Aber wäre es nicht besser, eine E-Mail zu schreiben? Dann haben wir die Reklamation schriftlich, falls später Fragen auftauchen.

Hewa: Ja, du hast recht. Dann schreibe ich eine Mail.

Adelya: Gut. Also, ich kontaktiere unsere Gäste und du den Anbieter. Jetzt müssen wir uns überlegen, wie wir das Problem langfristig lösen können. Wir brauchen unbedingt eine neue Seife. Denkst du, wir sollten den Anbieter wechseln?

Hewa: Ach weißt du ... Ich meine, die Kommunikation mit diesem Anbieter läuft wirklich gut und die Lieferung ist immer zuverlässig. Meiner Meinung nach bietet es sich an, dass wir bei diesem Anbieter erst einmal ein anderes Produkt ausprobieren. Ich meine, es gibt ja verschiedene Seifen im Sortiment.

Adelya: Okay, einverstanden. Dann machen wir es so. Wir könnten vielleicht um ... Beispiele – Wie heißt das noch mal? – Ach ja: Proben. Wir könnten um Proben bitten, um den Geruch zu testen. Wäre das eine Lösung?

Hewa: Ja, das klingt gut. Dann kann ich das gleich mit dem Anbieter besprechen.

Adelya: Danke! Soll ich trotzdem auch schon mal recherchieren, welche Anbieter es hier in der Region noch gibt? Ich meine, damit wir notfalls eine Alternative haben.

Hewa: Ja, das wäre sehr gut. ... Okay, also ... Bis wann machen wir das fertig?

Adelya: Ich kann meine Aufgaben bis nächsten Freitag erledigen. Schaffst du das auch?

Hewa: Ja, ich denke, das geht.

Adelya: Super, dann machen wir es so.

Hewa: Einverstanden.

Extrafilm

Maija: Was denkst du: Wie viel Prozent der Arbeitszeit verbringen Unternehmen mit der Bewältigung von Streit und Konflikten am Arbeitsplatz?

Betty: Äh, du meinst, wie viel Arbeitszeit in einem Unternehmen generell mit Konflikten und Konfliktlösung verbracht wird?

Maija: Genau.

Betty: Puh, keine Ahnung.

Maija: 15 Prozent! Und wie viel Prozent der Arbeitszeit müssen Führungskräfte pro Woche für Konflikte und deren Folgen aufwenden?

Betty: Auch 15 Prozent?

Maija: Nein, weit mehr.

Betty: Äh ... 30?

Maija: Fast. 30 bis 50 Prozent!

Betty: Das ist ganz schön viel!

Maija: In der Tat! Jetzt noch zu meiner letzten Frage: Wie hoch sind die Konfliktkosten in Unternehmen von bis zu 100 Beschäftigten pro Jahr?

Betty: Kosten ... Vielleicht 20.000 Euro im Jahr?

Maija: Nein, viel mehr: 100 bis 500 Tausend Euro! In größeren Firmen kosten Konflikte sogar viel mehr!

Betty: Also, Konflikte sind sehr teuer und zeitintensiv.

Maija: Das kann man wohl so sagen.

Betty: Was ihr noch über Konflikte am Arbeitsplatz wissen müsst, das erfahrt ihr heute bei uns!

Maija: Was sind eigentlich Konflikte?

Betty: Situationen, in denen Menschen mit unterschiedlicher Meinung über etwas streiten und sich nicht einigen können.

Maija: Man kann sich über die Lautstärke beim Telefonieren streiten ...

Betty: ... oder über den Urlaubsplan.

Maija: Oder auch darüber, in welcher Reihenfolge oder wie eine Aufgabe bearbeitet wird.

Betty: Wenn nicht schnell eine Lösung gefunden wird, kann der Konflikt die Zusammenarbeit sogar unmöglich machen.

Maija: Daher ist es so wichtig, Konflikte am Arbeitsplatz schnell und friedlich zu lösen.

Betty: Daria arbeitet in einem Hotel. Ein Hotel – da gibt es viel Potenzial für Konflikte.

Maija: Wir haben Daria gebeten, uns zu erzählen, wie Konflikte bei ihr im Unternehmen gelöst werden.

Betty: Hallo, Daria, herzlich willkommen!

Daria: Hallo, Betty. Danke für die Einladung zum Gespräch.

Betty: Daria, du bist Hotelfachfrau und arbeitest in einem Hotel. Dadurch dass bei euch sehr viele unterschiedliche Menschen – Hotelgäste und Mitarbeitende – tagtäglich zusammenkommen, gibt es sicherlich viele tolle Begegnungen, aber sicherlich auch viele Spannungen und Probleme, gerade auch unter den Kolleginnen und Kollegen. Wie geht ihr denn mit diesem schwierigen Thema um?

Daria: Um Konflikte am Arbeitsplatz zu vermeiden, ist es sehr wichtig, dass wir unter den Mitarbeitenden eine sehr gute Grundstimmung haben. Wir arbeiten nicht nur zusammen, sondern wir machen auch Betriebsausflüge, Team-Events und auch unser Pausenraum ist ein wichtiger Faktor. Wir haben den gemütlich eingerichtet und das hat eine große Wirkung!

Betty: Ja, das kann ich mir vorstellen. Es ist sehr gut, wenn es in einem Unternehmen gut gestaltete Räume für informelle Begegnungen gibt. Aber die Mitarbeitenden müssen natürlich auch gut mit Konflikten umgehen können ...

Daria: Ganz richtig. Ein typisches internes Thema mit Konfliktpotenzial sind bei uns die Schichtpläne. Wir haben daher kürzlich ein Online-Tool eingeführt, in das alle ihre Wunschtage eintragen können. Außerdem besprechen wir die Schichtpläne auch immer noch in den Teambesprechungen. Da können dann auch noch Änderungswünsche berücksichtigt werden.

Betty: Das sind natürlich gute Lösungen, um Konflikte gar nicht entstehen zu lassen. Aber was ist, wenn es zu einem Konflikt kommt? Wie sollte man reagieren?

Daria: Bei einer Fortbildung haben wir mal die Drei-Punkte-Regel gelernt. Diese wenden wir in solchen Situationen an. Die geht so: Punkt 1: Ruhe bewahren – erst einmal durchatmen, nicht impulsiv reagieren. Dann kommt Punkt 2: Ein Gespräch über das Thema planen und das Gespräch gut

vorbereiten. Ein guter Tipp dabei ist, die Perspektive zu wechseln, sich also in die andere Person hineinzusetzen und versuchen zu spüren, wie es ihr geht und welche Sichtweisen die Person hat. Dann kommt Punkt 3: Um ein Gespräch bitten – respektvoll und ruhig kommunizieren und betonen, dass man gemeinsam eine Lösung suchen möchte.

Betty: Also ihr macht das sozusagen „unter euch aus“?

Daria: Ja, das ist der erste Schritt. Wenn das Thema zu groß und schwierig ist, sollte man natürlich externe Hilfe annehmen – von den Vorgesetzten ... oder bei tiefen, sehr großen Konflikten auch eine externe Mediation. Wir arbeiten da mit einem Coach zusammen, der sich auf das Thema spezialisiert hat. Er kommt dann in die Firma und setzt sich mit den Mitarbeitenden zusammen, die einen Konflikt haben.

Betty: Ja, eine externe Unterstützung kann hilfreich sein – hier ist immer auch die Personalstelle in einem Unternehmen ein guter Ansprechpartner.

Daria: Sehr richtig – das ist bei uns auch so.

Betty: Vielen Dank, Daria, für diese Impulse!

Daria: Danke dir – und ich sage immer: Der beste Umgang mit Konflikten ist, dass es gar nicht erst zu größeren Konflikten kommt.

Betty: Ein gutes Schlusswort. Tschüs!

Daria: Ciao!

Maija: Ja, spannend ... Miteinander reden und sich gegenseitig zuhören. So findet man in Konfliktsituationen eine gute Lösung ...

Betty: ... oder es kommt gar nicht erst zu Konflikten ...

Maija: ... oder wenn doch, kann man verhindern, dass der Konflikt immer weiter eskaliert, also schlimmer wird.

Betty: Wie aber kann man in einer Konfliktsituation gut miteinander kommunizieren?

Maija: Wir haben euch dazu ein Beispiel ... mitgebracht.

Betty: Also eher: „gemacht“ ...

Betty: Hallo, du ...

Maija: Hi.

Betty: Du hast die Datei mal wieder falsch abgespeichert. Das geht natürlich wirklich nicht. Wie sollen wir denn alle arbeiten, wenn du das immer wieder falsch machst?

Maija: Äh, was ...? Welche Datei ...?

Betty: Na für den Flyer.

Maija: Was willst du denn noch? Ich habe das korrigiert und wie immer gespeichert ...

Übrigens hast du da einige Fehler übersehen!

Betty: Also es können höchstens kleine Fehler gewesen sein. Und im Übrigen ist es ja DEINE Aufgabe zu korrigieren. Und die Datei nicht „wie immer“ zu speichern! Nein! Im PROJEKTORDNER! Im Projektordner, nirgendwo anders!

Maija: Im Projektordner! Hast du keine anderen Probleme?

Maija: Ehrlich gesagt: Es hat Spaß gemacht, das zu spielen.

Betty: Ja, das fand ich auch.

Maija: Aber lass uns noch einmal anschauen, was da passiert ist.

Betty: Hallo, du ...

Maija: Hi.

Betty: Du hast die Datei mal wieder falsch abgespeichert. Das geht natürlich wirklich nicht. Wie sollen wir denn alle arbeiten, wenn du das immer wieder falsch machst?

Betty: Was könnte man besser machen? Man sieht – die Situation ist nicht vorbereitet. Für die Besprechung eines Konflikts ist es besser, sich zu verabreden, einen Termin zu vereinbaren. Dann können sich beide Seiten auch vorbereiten.

Maija: Für mich war es nicht schön, dass ich nicht mit Namen angesprochen wurde – es gab gar keine richtige Begrüßung.

Betty: Dann habe ich keine Einleitung gemacht und keine Ich-Botschaft verwendet – also etwas wie „Ich möchte gern etwas ansprechen. Es geht um die Datei für den Flyer. Ich hatte die Datei im Projektordner gesucht – wir hatten ja besprochen, dass wir die Dateien immer dort ablegen. Ich habe die Datei dann gefunden, aber es war für mich schwierig, dass ich erst danach suchen musste ...“

Maija: Wow. Stimmt. Wenn ich so angesprochen werde, dazu mit ruhiger Stimme – dann kann ich das viel besser annehmen.

Betty: Okay, also: Begrüßung, Thema einleiten, Ich-Botschaften ... Sehen wir uns mal an, wie es weitergegangen ist.

Maija: Äh, was ...? Welche Datei ...?

Betty: Na für den Flyer.

Maija: Was willst du denn noch? Ich habe das korrigiert und wie immer gespeichert ... Übrigens hast du da einige Fehler übersehen!

Maija: Oh ... Da bin ich gar nicht so richtig auf die Aussage von dir eingegangen ...

Betty: Ja, für mich war es ganz schön hart, dass du das Thema gar nicht aufgegriffen hast. Und dann sagtest du auch noch, ich hätte einen Fehler gemacht. Du hast mir also einen Vorwurf gemacht.

Maija: Stimmt. Was hätte ich da besser machen können? Hier wäre ein Perspektivwechsel gut gewesen – indem ich mich einmal in die Situation von Betty hineinversetze, hätte ich sie besser verstanden. Also die typische Situation: „Ich suche eine Datei, die ich brauche und sie ist nicht da, wo sie sein soll.“ Das kennen wir alle – das ist wirklich nervig. Dann hätte ich anders reagieren können. Mich entschuldigen und dann auch mit Ich-Botschaften kommunizieren ... und eine Lösung aufzeigen. So in etwa: „Oh, Entschuldigung. Tut mir leid, dass du da mehr Arbeit hattest. Es war so: Ich hatte noch einen Termin und ich musste schnell los. Da habe ich nicht daran gedacht. Nächstes Mal speichere ich die Datei natürlich richtig ab.“

Betty: Klasse. Das wirkt sofort anders! Da wäre ich dann nicht wütender geworden, sondern hätte mich beruhigt – und dir sicher auch noch etwas Positives zum Abschluss gesagt.

Betty: Okay, also: die Perspektive wechseln, sich in die Situation der anderen Person hineinversetzen ... dann sich entschuldigen – das ist immer wichtig – und dann sich mit Ich-Botschaften erklären und eine Lösung vorschlagen.

Maija: Ja, ich glaube damit ...

Betty: ... kann man das Eskalieren von Konflikten ganz gut vermeiden!

Maija: Klar – nicht jedes Problem, jeder Konflikt ist so einfach lösbar.

Betty: Aber mit solchen Tricks kann man einen Konflikt zumindest erst einmal entschärfen.

Maija: Das Wichtigste noch einmal zusammengefasst im Überblick.

Betty: Wenn es einen Konflikt gibt, dann sollte man ...

Maija: ... den Konflikt nicht sofort und impulsiv ansprechen. Ruhig bleiben, erst einmal durchatmen und aus der Situation rausgehen, also zum Beispiel sagen: „Entschuldigung, können wir darüber später sprechen?“

Betty: Dann ein Gespräch vorbereiten. Am besten, man schreibt sich einmal auf, was das Problem eigentlich ist. Dann einen Termin vereinbaren und sich weiter vorbereiten. Dazu ist es gut, einen

Perspektivwechsel vorzunehmen. Sich in die Rolle der anderen Person und die Situation hineinversetzen. Was denkt die andere Person? Was fühlt die andere Person? Und dann Ich-Botschaften formulieren, mit denen man das Problem und die Schwierigkeiten ansprechen kann. Immer von der eigenen Person aus. Wie geht es mir dabei? Was bedeutet das für mich?

Maija: Im Konfliktgespräch sollte man dann wirklich ruhig und sachlich bleiben. Das ist nicht immer leicht, aber wirklich sehr wichtig. Dabei geht es um die Worte, die man sagt, die Art, wie man es sagt, und auch um die Körpersprache. Die andere Person wertschätzend behandeln, also auch begrüßen, das Thema einleiten, Ich-Botschaften formulieren – und vor allem wirklich zuhören, was die andere Person sagt und positiv darauf reagieren. Sich auch selbst entschuldigen – und am Ende gemeinsam überlegen, wie eine Lösung aussehen kann, und auf jeden Fall ein positives Ende finden.

Maija: Konflikte zu besprechen, ist nicht ganz einfach – aber es lohnt sich wirklich, das zu tun und gut zu tun!

Betty: Jetzt wollen wir euch einmal zeigen, welche 5 Konflikte den Arbeitsalltag unserer Followerinnen und Follower besonders belasten. Dazu haben wir eine Umfrage gestartet.

Maija: Danke, dass so viele teilgenommen haben!

Betty: Hier also die Plätze 5 bis 1 der typischen Konflikte am Arbeitsplatz.

Maija: Platz 5: Die Unzufriedenheit mit Dienstplänen.

Betty: Platz 4: Sprachliche oder kulturelle Missverständnisse unter Kolleginnen und Kollegen.

Maija: Platz 3: Probleme zwischen langjährigen Kolleg:innen und neuen Mitarbeitenden.

Betty: Platz 2: Die ungleichmäßige Verteilung der Aufgaben unter den Angestellten.

Maija: Und Platz 1: Die Überlastung aufgrund von Personalengpässen.

Betty: Was haltet ihr von diesem Ranking? Gibt es bei euch noch andere Aspekte? Schreibt uns gern in die Kommentare oder schickt uns eure Beiträge.

Maija: Wir sind gespannt!

Betty: Bis zum nächsten Mal!

Maija: Tschüs!

Betty: Tschüs!

Lektion 6

Extrafilm

Betty: Ob Gesang ... oder Musik ... oder Tanz ... oder Schauspiel ... oder Kunst ... oder Architektur an all diese Dinge ... und noch mehr ... denken wir, wenn wir das Wort „Kultur“ hören.

Betty: Doch was ist eigentlich „Unternehmenskultur“?

Maija: Na ja, halt ... Gesang, Musik, Tanz, Schauspiel oder Kunst in einem Unternehmen?

Betty: Nein ... eigentlich nicht.

Maija: Was dann?

Betty: Das finden wir heute zusammen heraus!

Betty: Welches Wort oder welche Wörter fallen euch spontan zu „Unternehmenskultur“ ein?

Maija: Wir haben euch gefragt – und sehr viele Antworten auf unsere Fragen erhalten.

Betty: Hier eine kleine Auswahl eurer Antworten.

Betty: „Umgangston und Arbeitsklima!“

Maija: „Teamgeist!“

Betty: „Werte!“

Maija: „Vertrauen und Respekt!“

Betty: „Offenheit und Kommunikation!“

Maija: „Miteinander!“

Betty: Das sind wirklich schöne Beispiele dafür, was tatsächlich „Unternehmenskultur“ ausmachen kann.

Betty: Wie kann man „Unternehmenskultur“ eigentlich definieren? Ein Unternehmen ist ja so was wie eine große Organisation, wo Menschen Tag für Tag zusammenarbeiten. Die Kultur eines Unternehmens ist dann die Art und Weise, wie Menschen in einem Unternehmen miteinander umgehen und sprechen – und welche Überzeugungen sie haben. Sind alle immer freundlich zueinander oder sehr distanziert? Sagen alle „Du“ oder eher „Sie“? Oder mal „Du“, mal „Sie“? Geht es eher strukturiert zu oder eher chaotisch? Dürfen die Mitarbeitenden meist eigenverantwortlich arbeiten oder werden sie ständig von Vorgesetzten kontrolliert? Können alle mitentscheiden oder nur einige wenige? Fühlen sich alle wohl oder haben einige Angst? Gibt es für die Mitarbeitenden zusätzlich zur Arbeit noch Angebote wie Firmensport oder Feste? Oder geht es nur um die Arbeit und um nichts anderes? All diese Dinge bestimmen die Unternehmenskultur.

Maija: Na ja, wenn das Unternehmen regelmäßig Team-Events wie Kinobesuche oder Ausflüge in Museen für die Belegschaft veranstaltet ... und die Mitarbeitenden sich dadurch mit

der Firma besser identifizieren können ... und sich dann auch wohlfühlen, dann ist das doch auch Teil der Unternehmenskultur, oder?

Betty: Stimmt ...

Maija: Dann können Dinge wie Musik, Schauspiel oder Kunst doch Teil der Unternehmenskultur sein.

Betty: Stimmt, so gesehen schon. ... Doch was sind Anzeichen für eine gute Unternehmenskultur?

Maija: Finden wir es gemeinsam heraus!

Maija: Was sind Anzeichen für eine gute Unternehmenskultur?

Betty: Wir sprechen von einer guten Unternehmenskultur, wenn alle im Unternehmen gemeinsame Werte haben, also alle eine ähnliche Vorstellung davon haben, was im Arbeitsleben richtig und wichtig ist. Wenn zum Beispiel alle finden, dass alle fair zueinander sein sollten, oder denken, dass niemand wichtiger ist als andere.

Maija: Wertschätzung und Respekt sind auch wichtige Aspekte einer guten Unternehmenskultur. Das heißt: Man lobt die Arbeit von anderen, wenn man sie gut findet und behandelt andere immer gut, egal ob man sie persönlich mag oder nicht.

Betty: Ein weiteres Anzeichen für eine gute Unternehmenskultur ist, wenn es in der Firma eine positive Lern- und Fehlerkultur gibt, also Fehler nicht bestraft werden, sondern willkommen sind. Alle dürfen Fehler machen und aus diesen lernen, um sich weiterzuentwickeln. Das hilft den Mitarbeitenden, aber auch der Firma, immer besser zu werden.

Maija: Eine gute Lern- und Fehlerkultur kann dazu führen, dass sich alle trauen, offen und vertrauensvoll miteinander zu kommunizieren und keine Angst vor Bestrafungen haben müssen. Das sorgt für gute Stimmung und Motivation! Eine vertrauensvolle, offene Kommunikation ist also ein weiteres wichtiges Merkmal einer guten Unternehmenskultur.

Betty: Nicht zuletzt sind auch Diversität und Inklusion wichtige Faktoren, die eine gute Unternehmenskultur ausmachen. Egal wo man herkommt, wie man aussieht, welche Überzeugungen und Religion man hat, ob man im Rollstuhl sitzt oder nicht gut sehen kann ... Niemand wird ausgeschlossen, sondern jeder gehört zum Unternehmen.

Maija: Je mehr Anzeichen erfüllt sind, desto besser ist die Kultur eines Unternehmens.

Betty: Und je besser die Unternehmenskultur ist, desto besser fühlt man sich also im Unternehmen ...

Maija: ... und desto weniger will man die Firma verlassen und zu einer anderen wechseln.

Betty: Eine gute Unternehmenskultur hilft also beiden: Unternehmen und Mitarbeitenden!

Betty: Hat eure Firma auch eine gute Kultur? Woran merkt man das?

Maija: Wie war es in den Firmen, wo ihr früher gearbeitet habt?

Betty: Wie könnte man zu einer besseren Unternehmenskultur beitragen?

Maija: Habt ihr positive Beispiele aus der Praxis für uns?

Betty: Schreibt uns dazu einfach.

Maija: Wir freuen uns auf eure Berichte!

Betty: Wir sehen uns dann das nächste Mal.

Maija / Betty: Tschüüüs!

Lektion 7

Beispielfilm

Aufgabe A2d

Amie: „Gastro-Lieferungen 24“, Sie sprechen mit Annalena Johnson.

Leontin: Guten Tag, mein Name ist Pablo Puccinini von der Pizzeria Primavera in Altdorf.

Amie: Guten Tag Herr Puccinini. Was kann ich für Sie tun?

Leontin: Ich habe vorhin bei Ihnen eine Bestellung aufgegeben und jetzt wollte ich fragen, ob ich noch etwas nachbestellen kann.

Amie: Ja, gerne. Das sollte kein Problem sein. Hätten Sie vielleicht die Bestellnummer für mich?

Leontin: Ja, das hab ich. Das ist: AB-3547.

Amie: Ah ja, genau, da hab ich Sie schon gefunden. Was möchten Sie denn nachbestellen?

Leontin: Ich möchte bitte 20 große Pizzateller.

Amie: Sie meinen die Teller Bruno mit 32 cm Durchmesser?

Leontin: Ja, die meine ich.

Amie: Alles klar, dann ändere ich Ihre Bestellung von vorhin und ergänze noch 20 Pizzateller Bruno. Ist das alles?

Leontin: Ja, das ist alles. Könnten Sie mir bitte nur noch eine Bestätigung schicken?

Amie: Selbstverständlich. Ich schicke Sie an die von Ihnen angegebene E-Mail-Adresse, richtig?

Leontin: Genau, ja.

Amie: Sie erhalten die Bestätigung bis heute Nachmittag. Kann ich sonst noch etwas für Sie tun?

Leontin: Nein, das ist alles, danke schön.

Amie: Sehr gerne! Danke Ihnen und auf Wiederhören.

Leontin: Auf Wiederhören!

Extrafilms

Betty: Ah Maija ...

Maija: Hey ...

Betty: Hast du daran gedacht, die Milch zu kaufen?

Maija: Ja ... Aber sie hatten nur noch eine Flasche ...

Maija: Am Abend nicht genug Milch im Supermarkt ... Kennt ihr das Problem?

Betty: Da stimmt etwas nicht mit der Logistik.

Maija: Dazu passt, was uns Sibylle Karambatos geschrieben hat.

Maija: „Liebe Betty, liebe Maija, ich soll mich jetzt bei uns um das Lager und die Lieferanten kümmern. Kollegin krank, daher: Was muss ich denn machen, wenn die Lieferung kommt?“

Maija: Danke für die Frage, Sibylle! Wir haben da mal was vorbereitet.

Betty: Genau: Was man da tun kann, was man beachten sollte – und was das Ganze mit euch zu tun hat ...

Maija: ... auch wenn ihr selbst nur privat etwas bestellt ...

Betty: ... das verraten wir euch heute.

Maija: Also: Lagerbestand, Bestellung und Reklamation sind unsere Themen heute.

Betty: Wir haben das Ganze ein bisschen vorbereitet ...

Maija: ... und wir haben uns für dieses Thema Unterstützung geholt! Von einem ausgebildeten Kaufmann im Einzelhandel ...

Betty: Von Amal!

Betty: Hallo Amal! Danke, dass du dir die Zeit nimmst.

Amal: Hallo Betty – gerne!

Betty: Thema Lager, Bestellung und Reklamation. Was ist da zu beachten?

Amal: Ja, spannendes Thema – Also, das Ganze nennt sich ja „Warenwirtschaft“. In eine Firma gehen Waren rein und Waren raus. Das können Produkte sein ...

Betty: Hm, wie kann man sich das denn konkret vorstellen ...? Beispiel Supermarkt?

Amal: Genau. Sorry, konkret am Beispiel Supermarkt: Da ist es natürlich immer sehr wichtig, dass immer ausreichend Produkte im Regal sind. Aber ein Supermarkt hat auch noch ein Lager – was der Kunde nicht sieht. Nicht so groß, aber immerhin. Man muss also für jedes Produkt immer wieder

durchzählen: Wie viel ist im Vorrat? Zum Beispiel: Wie viel Milch ist im Kühlregal? Und wie viel Milch ist im Kühllager? Und das natürlich für jedes Produkt.

Betty: Okay. Und wenn dann zu wenig Milch da ist, gibt man eine Bestellung auf ...

Amal: Genau.

Betty: Und die Frage ist ja dann: Bestellung ist erledigt, die Lieferung kommt ...

Amal: Genau.

Betty: Und dazu hat uns Amal einen kleinen Film zusammengestellt – den schauen wir uns jetzt mal gemeinsam an ...

Amal: Warenwirtschaft

Wenn der Warenbestand überprüft worden ist, wird die Bestellung vorbereitet und abgeschickt.

Danach kommt die Lieferung. Und dann gibt es eben die Arbeitsschritte. Zuerst muss man prüfen: Ist die Sendung wirklich für meine Firma bestimmt, steht mein Firmenname drauf? Dann nimmt man den Lieferschein und vergleicht die Angaben mit der Bestellung: Ist genau das, was man bestellt hat, auch auf dem Lieferschein? Dann muss man den Inhalt des Pakets prüfen – die Wareneingangskontrolle. Jetzt nimmt man den Lieferschein und kontrolliert, dass im Paket genau diese Sachen drin sind. Und natürlich auch, ob die Waren in Ordnung sind. Also ob die Qualität passt.

Und dann können die Sachen ins Lager.

Betty: Vielen Dank! War gut, die Arbeitsschritte noch einmal klarzumachen.

Amal: Gerne! Ich hoffe, das hilft!

Betty: Auf jeden Fall! Danke – und bis zum nächsten Mal!

Amal: Genau! Bis zum nächsten Mal. Tschüs!

Maija: Hm, aber was hat das jetzt mit uns zu tun?

Betty: Ganz einfach – eigentlich kennen wir so etwas ja auch von unserem Haushalt. Natürlich viel einfacher ... Ich zum Beispiel brauche morgens einen großen Kaffee mit Milch. Und wenn ich keinen Kaffee bekomme ...

Maija: Dann bist du ... nun ja ... also ... man sollte lieber nicht mit dir sprechen ...

Betty: Tja ...

Maija: Also: Warenwirtschaft zu Hause. Im Lager muss immer eine ausreichende Menge Kaffee vorhanden sein ...

Betty: Und Milch!

Maija: Ja. Aber zurück zum Kaffee. Ich hatte ja mal Kaffee bestellt ...

Betty: Und die Lieferung kam zwar pünktlich, aber ...

Maija: Es war der falsche Kaffee im Paket! Und das Mindesthaltbarkeitsdatum war auch schon überschritten ...

Maija: Die Reklamation ...

Betty: Wenn eine Lieferung fehlerhaft ist, also nicht korrekt ist ...

Maija: ... also, wenn zum Beispiel in der Lieferung nicht das drin ist, was man bestellt hat ...

Betty: ... oder wenn es ein Qualitätsproblem gibt, also etwas nicht funktioniert, kaputt ist oder so etwas ...

Maija: ... dann sollte man sofort „reklamieren“. Eine Reklamation bedeutet: Man meldet das Problem und bekommt ein korrektes Produkt oder sein Geld zurück.

Betty: Bei einer Reklamation ...

Maija: ... gibt es aber auch wichtige Unterschiede.

Betty: Zum einen kann man als Privatkunde etwas bei einer Firma bestellen. Man nennt das auch B2C, also Business to Customer. In diesem Fall gilt der sogenannte „Verbraucherschutz“ mit mehr Rechten. „Verbraucher“ sind Endkunden oder auch: Privatkunden, Privatpersonen – also Leute, die ein Produkt selbst benutzen und es nicht weiterverarbeiten oder weiterverkaufen. Neben B2C gibt es aber auch noch ...

Maija: ... den Bereich B2B, also Business to Business. Das bedeutet: Eine Firma bestellt etwas bei einer anderen Firma. In diesem Fall muss man sich die Verträge genau anschauen. Da kann es sehr unterschiedliche Regelungen geben.

Betty: Generell gilt aber: Wenn man ein Produkt kauft oder bestellt, dann muss das Produkt „frei von Mängeln“ sein. Was ist ein Mangel? Ein Produkt hat einen Mangel, wenn es zum Beispiel kaputt ist oder nicht funktioniert. Bei Lebensmitteln kann das Mindesthaltbarkeitsdatum abgelaufen sein. Und und und ...

Zwei Jahre lang gilt das „Gewährleistungsrecht“ – das bedeutet: Zwei Jahre lang kann man ein Produkt reklamieren, egal ob man Privat- oder Geschäftskunde ist.

Maija: Eine Reklamation macht man am besten schriftlich. Nicht vergessen, was in dem Schreiben enthalten sein muss: der eigene Name, das Datum, der Grund für die Reklamation und eine Frist, am besten ein bis zwei Wochen. All das sollte in der Reklamation stehen.

Maija: Übrigens: Man hat zuerst einmal ein Recht auf „Nacherfüllung“ – das bedeutet, dass der Lieferant die Ware, das Produkt entweder repariert oder ein Ersatzprodukt schickt.

Betty: Und wie war das denn dann mit dem Kaffee? Du hattest den falschen Kaffee in der Lieferung, das Mindesthaltbarkeitsdatum war abgelaufen, oder?

Maija: Ich habe dem Lieferanten sofort geschrieben – und der hat wirklich sehr professionell reagiert. Sie haben mir geschrieben, dass ich ihnen als Kundin wichtig bin – und innerhalb von drei Tagen ist eine neue Lieferung eingetroffen. Mit dem richtigen Kaffee, sehr gute Qualität – und sie haben mir sogar noch eine kleine Packung Kekse ins Paket gelegt.

Betty: Oh, ein professionelles Reklamationsmanagement, würde ich sagen!

Maija: Ja, als Kundin war ich am Ende wirklich sehr zufrieden.

Betty: So, das wars für heute.

Maija: Wir hoffen, das hat euch gefallen ...

Betty: ... und ihr konntet etwas für euch mitnehmen!

Maija: Schreibt doch gerne etwas in die Kommentare – wir freuen uns über eure Beiträge!

Betty: Bis bald!

Maija / Betty: Tschüs!

Lektion 8

Extrafilm

Betty: Heute geht es um das Thema ...

Ach Mensch. Pass doch auf!

Maija: Oh ...

Betty: Ich hab dir doch schon hundert Mal gesagt: Das Glas bleibt auf dem Tisch!

Maija: Jetzt reicht's mir aber wirklich. Du kannst mir doch nicht vorschreiben ...

Maija: Konflikte ...

Betty: ... gibt es überall. Das hier war sozusagen ein Konflikt zwischen Kolleginnen. Das Thema hatten wir ja schon einmal. Heute wollen wir das weiterführen: Konflikte mit Externen, also mit Kundinnen, mit Geschäftspartnern, mit Gästen usw.

Maija: Also: Konflikte mit Externen. Das ist unser Thema heute!

Betty: Wie geht man zum Beispiel mit Konflikten mit Kundinnen und Kunden um?

Maija: Wie reagiert man gut?

Betty: Und wie sollte man lieber nicht reagieren?

Maija: Um über dieses Thema zu sprechen, haben wir wieder Daria eingeladen, unsere Expertin für Konflikte. Daria arbeitet in einem mittelständischen Hotel in Neuberg.

Betty: Sie ist ein wahrer Profi darin, mit Konflikten umzugehen und dabei einen kühlen Kopf zu bewahren ...

Maija: ... und hat uns ja schon einmal ein paar gute Tipps gegeben ...

Betty: Genau!

Maija: Herzlich willkommen, Daria!

Daria: Hallo, danke für die Einladung, Betty und Maija!

Betty: Hallo Daria!

Konflikte mit Kundinnen und Kunden. Stellen wir uns einmal als Beispiel folgende Situation vor: Im Hotel. Es gibt eine Warteschlange an der Rezeption. Ein Gast wird unruhig.

Maija: Die Stimmung wird immer schlechter.

Betty: Der Gast fängt an, sich zu beschweren, die Stimme wird lauter und aggressiver. Es ist klar, dass die Person an der Rezeption eingreifen muss ...

Daria: Ja, sehr realistisch beschrieben. Gäste werden oft laut, wenn sie lange warten müssen ... oder ein anderes Problem haben.

Maija: Wie sollte die Mitarbeiterin oder der Mitarbeiter des Hotels da reagieren?

Betty: Sicher nicht auch laut werden, oder?

Daria: Nein, auf keinen Fall! Man könnte sagen, dass Hotelangestellte in dieser Situation drei Ziele haben ...

Erstens: Den Gast beruhigen. Zweitens: Den Gast dazu bringen, die Angestellten zu respektieren und für Lösungen offen zu sein. Und drittens, dass auch die anderen Gäste den Eindruck haben, dass sehr professionell reagiert wird.

Betty: Und ... Wie macht man das?

Daria: Ganz wichtig: Man fängt bei sich selbst an!

Maija: Was bedeutet das ...?

Daria: Man muss selbst ruhig sein, „in sich ruhen“, wie man so schön sagt. Nur so funktioniert es, dass man andere beruhigen kann – wie hier in dem Beispiel mit den Gästen von euch. Also: Erst einmal ganz tief langsam einatmen und dann ganz ausatmen.

Maija: Und das beruhigt den anderen schon?

Daria: Nicht immer. Aber wie gesagt: Es ist sehr wichtig, dass man mit sich selbst anfängt ...

Daria: Bei Konflikten sollte man erst einmal so beginnen: Tief ein- und ausatmen – und dabei bewusst schon lächeln. So garantiert man erst mal, dass man in sich selbst ruhig ist. Dann ist es wichtig, dem

Gesprächspartner in einer Konfliktsituation zu zeigen: Ich bin da für Sie, ich kümmere mich um Sie, Sie sind wichtig. Man schaut die Person also direkt an und spricht sie mit ruhiger Stimme an – wenn möglich auch direkt mit dem Namen – sagt also etwas wie: „Hallo Herr Müller! Ich möchte gerne verstehen, was passiert ist. Können Sie mir das einmal genau beschreiben?“ Dann befinde ich mich ja schon in einer Kommunikationssituation mit dem Gegenüber. Die Person fängt dann meistens an, über das Problem zu sprechen. Allein das ist schon beruhigend: Der Gesprächspartner merkt, jemand hört zu. Und: Über das Problem noch einmal zu sprechen, ist schon eine Metaebene. Man geht also aus dem direkten Konflikt raus. Wenn der Gesprächspartner dann berichtet, sollte man aktiv Rückfragen stellen. Aufmerksam zuhören hilft ja auch dabei, das wirkliche Problem des Gegenübers herauszuhören. Gut ist auch, Verständnis zu zeigen. Man kann zum Beispiel sagen, „Ich verstehe, dass die Situation für Sie nicht gut ist. Das ist sehr bedauerlich. Aber Sie können sicher sein, dass wir uns schnellstmöglich um eine Lösung bemühen.“ Dann ist der andere oft schon ruhiger. Wichtig ist auch, das Gespräch positiv zu beenden, man kann also zum Beispiel alles Gute wünschen und den anderen einladen, sich bei Problemen immer an einen zu wenden. Dass man bei Konflikten auch immer miteinander sprechen kann. Das kann wirklich Wunder wirken!

Maija: Das sind sehr gute Hinweise!

Betty: Danke, Daria.

Daria: Ich hab zu danken.

Maija: Bis bald!

Daria: Bis bald, gern einmal wieder!

Maija / Betty: Tschüs!

Daria: Ciao!

Betty: Darias Tipps lassen sich natürlich auch auf andere Bereiche übertragen.

Maija: Zum Beispiel aufs Büro ...

Betty: ... oder auf die Baustelle ...

Maija: ... oder den Supermarkt ...

Betty: ... oder auf das Kino ...

Maija: Egal, wo es einen Konflikt gibt ...

Betty: Wichtig ist zuerst einmal, einen kühlen Kopf zu bewahren.

Maija: Nicht immer einfach, aber wichtig!

Betty: Hier noch einmal unsere drei Tipps für Konflikte mit Kunden oder Geschäftspartnern.

Maija: Tipp 1: Erst einmal langsam tief ein- und dann langsam wieder ausatmen.

Betty: Tipp 2: Mit der Person über das Problem sprechen. Dabei direkt in die Augen schauen. Aufmerksam zuhören. Mit ruhiger Stimme sprechen.

Maija: Tipp 3: Das Gespräch zusammenfassen und freundlich beenden.

Betty: Heute geht es um das Thema ...
Ach Mensch. Pass doch auf!

Maija: Oh ...

Betty: Ich hab dir doch schon hundert Mal gesagt: Das Glas bleibt auf dem Tisch!

Maija: Jetzt reicht's mir aber wirklich. Du kannst mir doch nicht vorschreiben ...

Betty: Du Maija ...

Maija: Hm...

Betty: Ich möcht' gern mit dir über etwas sprechen.

Maija: Ja ...? Worum geht's?

Betty: Wir hatten doch mal besprochen, dass wir nur in den Pausen trinken.

Maija: Ja stimmt. Entschuldige bitte. Tut mir leid, dass das passiert ist.

Betty: Okay. Dann machen wir das so. Nicht trinken bei den Dreharbeiten.

Maija: Ja, okay. Das ist eine gute Lösung ...

Betty: Das war natürlich nur gespielt.

Maija: Ja, wir hatten keinen wirklichen Konflikt. Und der Konflikt war natürlich auch intern, nicht mit Gästen oder Kunden.

Betty: Wie ihr aber sehen könnt, lassen sich die Tipps von heute auch für jede beliebige Situation anwenden ... also auch, wenn es um kleinere Konflikte mit anderen geht, die groß werden können – wenn man nicht schnell und richtig reagiert.

Maija: Probiert die Tipps mal aus und schreibt uns, wie die Konflikte ausgegangen sind.

Betty: Ob sie sich auch so schnell lösen lassen, wie in unserem kleinen Spiel vorhin.

Maija: Wir freuen uns auf eure Beiträge!

Betty: Danke euch und bis zum nächsten Mal!

Maija / Betty: Tschüs!

Lektion 9

Beispielfilm

Aufgabe B4

Adelya: Ich möchte euch heute das E-Bike Soncyc 5631 vorstellen. Im Vergleich zum Vorgängermodell hat es einen deutlich stärkeren Akku. Man kann damit bis zu 150 Kilometer weit fahren. Gegenüber vergleichbaren Konkurrenzprodukten hat es außerdem den Vorteil, dass es sehr leicht ist. Das liegt an dem qualitativ hochwertigen Carbonrahmen. Besonders praktisch ist

auch die Gangschaltung mit sieben Gängen, die eine optimale Unterstützung beim Fahren bieten – egal, ob ihr zum Einkaufen oder zur Arbeit fahrt oder eine Fahrradtour macht. Aus diesem Grund würde ich das E-Bike Syncyc 5631 jedem empfehlen, der sich mehr Flexibilität im Alltag wünscht.

Leontin: Ich möchte heute die Sicherheitsschuhe SHS 4 von Strukk vorstellen. Dabei handelt es sich um einen Schuh, der nicht nur schützt, sondern gleichzeitig auch richtig gut aussieht. Er ist winddicht und wasserdicht und besteht aus einem sehr robusten Material. Die Sohle aus speziellem Kunststoff finde ich besonders praktisch. Sie schützt vor Verletzungen und dadurch, dass sie so dick ist, ist es möglich, den Schuh auch bei sehr niedrigen Temperaturen zu tragen. Im Gegensatz zu anderen Sicherheitsschuhen ist der SHS 4 für langes Arbeiten im Freien konzipiert und er ist deswegen auch etwas schwerer als andere Modelle. Besonders empfehlenswert ist er daher zum Beispiel für die Arbeit auf Baustellen.

Extrafilm

Betty: Herzlich willkommen zu einer neuen Folge von „Erfolg im Beruf mit Maija ...

Maija: ... und Betty“ ... Unser Thema ... Qualitätsmanage... wir woll... wir ...

Betty: Tja, dein Mikro steht definitiv nicht für gute Qualität. Das ist schon mal klar. ... Ja, äh, also, ähm ... Passenderweise geht es heute um das Thema: Qualität und Qualitätsmanagement ...

Betty: Stellt euch vor, ihr arbeitet in einer Konditorei, die Kuchen produziert – oder ihr kauft oder backt selbst einen Kuchen.

Maija: Zum Beispiel einen Käsekuchen wie diesen hier.

Betty: Er sieht gut und appetitlich aus.

Maija: Mmh ..Er riecht richtig gut.

Betty: Und er schmeckt lecker – mmh, ja, sehr schön frisch. Und die Kruste ist auch schön knusprig. So, wie es sein soll.

Maija: Die Qualität von diesem Käsekuchen ist also super!

Betty: Es gibt also keine Probleme. Alles ist so, wie es sein soll.

Maija: Dafür, dass es auch so bleibt, sorgt das Qualitätsmanagement ...

Betty: ... kurz auch QM genannt.

Maija: Doch was genau versteht man unter Qualitätsmanagement?

Betty: Dazu hat uns Amadou einen kleinen Übersichtsfilm zur Verfügung gestellt ... mit einer netten Nachricht.

Maija: „Hi Betty, hi Maija! Tolle Beiträge, echt ein cooles Format!“ ... Danke, Amadou! Das ist wirklich sehr lieb von dir! „Ich habe einmal für unsere Firma etwas zum Thema Qualitätsmanagement zusammengestellt. Vielleicht wollt ihr das ja mal präsentieren.“

Betty: Und wie wir das wollen! Film ab!

Amadou: Qualität beschreibt, wie gut ein Produkt oder eine Dienstleistung die Erwartungen der Kunden erfüllt. Grundsätzlich kann man unterscheiden zwischen objektiver Qualität und subjektiver Qualität. Bei der objektiven Qualität wird ein Produkt mit standardisierten Regeln gemessen. Bei der subjektiven Qualität steht im Fokus, wie die Qualität von einer Person, zum Beispiel einem Kunden, wahrgenommen wird.

Qualitätsmanagement sind Maßnahmen und Prozesse, die das Ziel haben, die Qualität von Produkten und Dienstleistungen zu garantieren oder zu verbessern. Es geht nicht nur darum, dass ein Produkt „gut“ und „fehlerfrei“ ist – sondern dass es immer gleich gut bleibt.

Qualitätsmanagement besteht aus vier Teilen: der Qualitätsplanung, der Qualitätssicherung, der Qualitätslenkung und der Qualitätsverbesserung.

Qualitätsplanung: Man legt fest, welche Qualitätsziele für ein Produkt gelten. Also: Welche Anforderungen muss es erfüllen?

Qualitätssicherung: Man trifft Maßnahmen, um Fehler zu vermeiden. Zum Beispiel: Prüfpläne, Checklisten, Schulungen ...

Qualitätslenkung: Man greift sofort ein, wenn es zu Abweichungen im laufenden Prozess kommt, wenn Fehler auftreten.

Qualitätsverbesserung: Man analysiert und optimiert – Produkte, Dienstleistungen und Prozesse.

Qualitätsmanagement sorgt dafür, dass es keine oder möglichst wenige Fehler gibt. Damit gibt es auch weniger Beschwerden von Kunden. Als Folge muss weniger Geld für Nachbesserungen ausgegeben werden. Man spart also Geld.

Und: Die Kunden sind zufrieden und erzählen das weiter, mehr Menschen wollen die Produkte oder die Dienstleistung haben und geben dafür Geld aus. Das bedeutet mehr Umsatz und mehr Gewinn! Man verdient also mehr Geld!

Qualitätsmanagement lohnt sich also doppelt!

Betty: Qualitätsmanagement. Klasse! Danke, Amadou.
Maija: Und ... was bedeutet das jetzt für unseren Käsekuchen ...?
Betty: Auf unseren Käsekuchen übertragen bedeutet Qualitätsmanagement also, immer wieder neu zu testen, ob die Qualität des Käsekuchens immer gleich gut bleibt.
Maija: Und unsere Testergebnisse auf einer Checkliste abzuhaken.

Betty: Sieht der Kuchen glatt und fertig aus?
Maija: Ja.
Betty: Riecht der Kuchen süßlich und frisch?
Maija: Ja.
Betty: Schmeckt der Kuchen süß und cremig?
Maija: Auf jeden Fall!
Betty: Ist die Füllung nicht zu weich und nicht zu hart?
Maija: Nein, definitiv nicht!
Betty: Wunderbar! Alle Qualitätsziele erreicht. Die Qualität stimmt also!
Maija: Das kann man wohl sagen!

Betty: Haltet ihr Qualität und Qualitätsmanagement auch für wichtig?
Maija: Welche Rolle spielt Qualitätsmanagement in eurem Unternehmen?
Betty: Schreibt uns doch einfach dazu!
Maija: Wenn ihr die Qualität dieser Sendung gut fandet, könnt ihr uns ein Like hinterlassen oder uns weiterempfehlen.
Betty: Bis zum nächsten Mal!
Betty / Maija: Tschüs!!

Lektion 10 **Extrafilm**

Maija: Hallo und herzlich willkommen! Ich möchte Ihnen heute gern die wichtigsten Ergebnisse meiner Marketinganalyse präsentieren.
Kurz zu meiner Person: Mein Name ist Maija ... Ich ... ähm ... Also ... Zunächst der Überblick. Meine Präsentation besteht ... aus ... drei Teilen ... ähm ... Entschuldige! Ich bin hier mitten in einer Präsentation ...
Betty: Oh ... Ja, bei einer Präsentation da kann so einiges schief gehen.
Maija: Damit es euch da besser geht, haben wir uns dieses Thema für heute vorgenommen!
Betty: Unsere 5 Tipps für eure Präsentationen!
Maija: Dass da halt niemand im Hintergrund herumlaufen und euch stören sollte, das ist eigentlich klar ... Oder, Betty?
Betty: Okay, okay. Ich hab's verstanden.
Betty: Also Thema heute: Präsentationen ...

Maija: Zunächst aber einmal ein Beitrag, der uns erreicht hat – von Eleni.
Betty: Die war gerade auf einer Messe ...

Eleni: Hi Leute! Viele Grüße von der „Zukunftsmesse für Nachhaltigkeit“! Heute haben mein Kollege Simon und ich unsere Firma UGVolt präsentiert – und eben einen kleinen Einblick in unsere Angebote gegeben. ... Und was mich wieder beeindruckt hat: Simon hat die Präsentation super eingeleitet. Und danach lief eigentlich alles sehr gut! Also: Wir hatten danach am Messestand viele Besucherinnen und Besucher, die sich für unsere maßgeschneiderten Lösungen interessieren. Also, es zeigt sich mal wieder: Eine gute Präsentation ist wirklich ein toller Baustein im Marketing. In diesem Sinn! Ciao!

Betty: Danke Eleni! Gut präsentieren zu können ist etwas, das man eigentlich überall gebrauchen kann ...
Maija: ... nicht nur auf Messen, also bei Kontakten mit der Welt außerhalb der Firma.
Betty: Auch intern. Ich denke da an Besprechungen, Meetings. An Projektvorstellungen, Schulungen von Kolleg:innen ...
Maija: ... es gibt viele Situationen ... Daher kommen jetzt ...
Betty: ... unsere 5 schnellen Tipps für eine starke Präsentation!

Maija: Erstens: Botschaften und Ziel definieren! Was sind die drei wichtigsten Botschaften? Also: Was soll dein Publikum am Ende wissen? Und: Mit welchem Gefühl soll dein Publikum aus der Präsentation herausgehen? – Was ist dein Ziel?

Betty: Zweitens: Stark einsteigen! Ganz wichtig sind zwei Momente: VOR der eigentlichen Präsentation begrüßt man das Publikum, stellt sich vielleicht vor. Das sollte man vorbereiten. Und dann: Der Anfang der Präsentation. Hier ist es gut, wenn das Publikum gleich aufmerksam gemacht wird.

Maija: Drittens: Körpersprache und Stimme zählen! Das heißt also: Offen zum Publikum stehen. Blickkontakt halten. Immer wieder eine Verbindung zum Publikum herstellen. Klar und ruhig sprechen – und die Pausen nicht vergessen!

Betty: Viertens: Weniger ist mehr! Bitte nicht viel Text zeigen. Die wichtigsten Informationen kurz präsentieren – und vor allem viel

visualisieren. Also Bilder und Grafiken einbauen.

Maija: Fünftens: Üben statt auswendig lernen! Es ist auf jeden Fall gut, die Präsentation zu üben – am besten vor einem Spiegel oder vor Freunden. Dabei schon auf den Blickkontakt achten, die Körpersprache. Und wichtig: Das Ziel ist es nicht, einen Text auswendig zu lernen. Das Ziel ist es, die Inhalte „in sich zu haben“.

Betty: Also – noch einmal zusammengefasst:
– Botschaften und Ziel definieren
– Stark einsteigen
– Körpersprache und Stimme zählen
– Weniger ist mehr
– Üben statt auswendig lernen.

Maija: Tja – das waren sie, unsere fünf Tipps ...

Betty: ... für eine starke Präsentation.

Maija: Wir hoffen, ihr hattet so viel Spaß wie wir.

Betty: Es gibt natürlich noch viel mehr, was man beachten kann und sollte ...

Maija: ... zum Beispiel: Wann fängt eine Präsentation eigentlich an – und wann hört sie auf?

Betty: Denkt dran: Wer einen Raum betritt, der wird beobachtet.

Maija: Genau. Das bedeutet also: Der erste Eindruck von euch – das ist der Moment, in dem ihr in den Raum reinkommt. Und der letzte Eindruck von euch ist der Moment, in dem ihr den Raum verlasst.

Betty: Und noch ein Tipp: Immer vorher die Technik testen. Aber das ist ja eigentlich selbstverständlich, oder?

Maija: Und: Welche Tipps für Präsentationen habt ihr? Schreibt uns gerne in die Kommentare oder schickt uns eure Ideen.

Betty: Wie immer: Als Textnachricht, Sprachnachricht, als Videobeitrag – wir freuen uns auf eure Reaktionen!

Maija: Ähm, du, Betty, wie verlassen wir jetzt eigentlich den Raum mit einem guten Eindruck?

Betty: Mit einem Lächeln. Und den Rest besprechen wir drüben in der Küche, ok? Tschüs!

Lektion 11

Extrafilm

Maija: Man bekommt es in der Schule.

Betty: Und in der Ausbildung.

Maija: An der Uni auch.

Betty: Und natürlich im Arbeitsleben!

Maija: Es sagt, wie gut man gearbeitet hat.

Maija/Betty: Daaas ...

Maija/Betty: ... Zeugnis!

Betty: In der Arbeit genauer: Das Arbeitszeugnis! Genau darum geht es heute.

Maija: Los geht's.

Betty: Wir haben euch gebeten, uns eure Fragen zu schicken ...

Maija: ... und es waren richtig viele!

Betty: Mhm, danke nochmal, Leute!

Maija: Wir werden heute die wichtigsten Fragen beantworten.

Betty: Wir fangen mit einer Videonachricht von Navid an, die uns vor einer Woche erreicht hat. Sein Problem beschäftigt viele von euch.

Navid: Ich habe ja einige Zeit im Fitnessstudio gearbeitet. Ich werde im kommenden Monat aber etwas anderes machen, deshalb habe ich von meiner Chefin ein Arbeitszeugnis erhalten. Mich nervt aber ein bisschen, dass das Zeugnis „Codes“ enthält, die Schulnoten darstellen sollen. Es darf zum Beispiel nicht „hat sich bemüht“ im Zeugnis stehen. Mit dem Unterschied zwischen „voll“ und „vollst“ und „stets voll“ und „stets vollst“ komme ich total durcheinander. Zum Glück habe ich eine Freundin, die mir Hinweise geben konnte. Ich frag mich aber: Wieso gibt es überhaupt diese Codes? Warum kann man nicht einfach schreiben, ob jemand gut oder schlecht gearbeitet hat? Die versteckten Noten sind doch total verwirrend und unnötig, oder?

Betty: Die Antwort auf diese Frage findet man sozusagen in einem Gesetz – und zwar in der „Gewerbeordnung“.

Maija: Dort heißt es: „Das Zeugnis muss klar und verständlich formuliert sein. Es darf keine Merkmale oder Formulierungen enthalten, die den Zweck haben, eine andere als aus der äußeren Form oder aus dem Wortlaut ersichtliche Aussage über den Arbeitnehmer zu treffen.“

Betty: Das bedeutet, dass das Arbeitszeugnis wahr und zugleich auch wohlwollend sein muss.

Maija: Das heißt in der Praxis: Der Text muss positiv sein. Es ist verboten, einen Mitarbeiter beziehungsweise eine Mitarbeiterin offen zu kritisieren.

Betty: Versteckt kann man dafür aber schon Kritik üben!

Maija: Dieses Prinzip hat zu einer „Zeugnissprache“ geführt – mit Geheimcodes, die für Schulnoten stehen.

Betty: Hm, das ist aber auch nicht besonders nett.

Maija: Die Idee dahinter ist, dass ein neuer Arbeitgeber gern wissen möchte, wie der Bewerber so ist. Leute, die ganz schlecht arbeiten oder verbotene Dinge machen, will man nicht in der Firma haben.

Betty: Verständlich. Aber es ist auch schon etwas gemein. Und klar – Navid hat recht: Man kommt da schnell durcheinander ...

Maija: Daher hat er es auch vollkommen richtig gemacht: Zeigt euer Arbeitszeugnis auf jeden Fall jemandem, der sich damit auskennt!

Aber nun zu euren anderen Fragen.

Betty: Ich les sie vor.

Maija: Und ich beantworte sie.

Betty: Frage Nummer 1: Habe ich ein Recht auf ein Zwischenzeugnis?

Maija: Du hast Anspruch auf ein Zwischenzeugnis, wenn du die Abteilung wechselst oder längere Zeit nicht in der Firma sein wirst, zum Beispiel wenn du in Elternzeit gehst. Oder wenn du eine neue Chefin oder einen neuen Chef bekommst. Du kannst natürlich auch ohne konkreten Grund nach einem Zwischenzeugnis fragen. Dein Arbeitgeber muss dir dann aber kein Zeugnis ausstellen.

Betty: Interessant. Dann kommen wir jetzt zu unserer nächsten Frage: Muss mein Arbeitgeber nach einer Kündigung ein Arbeitszeugnis ausstellen?

Maija: Ja. Im Gesetz steht, dass dein Arbeitgeber dir bei Beendigung des Arbeitsverhältnisses ein schriftliches Arbeitszeugnis ausstellen MUSS. Dabei ist egal, ob dein Arbeitgeber dir gekündigt hat oder du dem Arbeitgeber gekündigt hast. Du kannst sagen, dass du ein einfaches oder ein qualifiziertes Arbeitszeugnis möchtest.

Betty: Und was ist jetzt besser – einfach oder qualifiziert?

Maija: Es kommt darauf an. Wenn alles schiefgelaufen ist, wenn es viele Probleme gab, ist vielleicht ein einfaches Zeugnis besser. Denn: Das qualifizierte Zeugnis enthält zusätzlich zur Art und Dauer der Beschäftigung auch Angaben zu Leistung und Verhalten.

Betty: Dann kommen wir jetzt zu unserer nächsten Frage. Was kann ich tun, wenn mir das Zeugnis nicht gefällt?

Maija: Du kannst mit deinem Arbeitgeber reden und Änderungswünsche vorschlagen. Das geht vor allem dann, wenn das Zeugnis inhaltliche Fehler enthält oder unklar oder so formuliert ist, dass du eine schlechtere Note bekommst als du verdient hast.

Betty: Wichtig ist also, dass ihr nach einem Zwischen- oder Arbeitszeugnis aktiv fragt und das Zeugnis danach kontrolliert.

Maija: Meistens bekommt ihr dann ein Zeugnis, mit dem ihr euch anderswo auch gut bewerben könnt.

Betty: Mit einem guten Arbeitszeugnis habt ihr eine richtig große Chance, eure Wunschstelle zu bekommen!

Betty: Zum Abschluss haben wir ein kleines Quiz für euch vorbereitet.

Maija: Wie hört sich der Satz an? Was meint der Chef nur mit dem Satz?

Betty: Fangen wir an! „Er verfügt über Fachwissen und hat ein gesundes Selbstvertrauen.“

Maija: Hört sich eigentlich positiv an. Er ist schlau und weiß das auch.

Betty: Hm, nicht ganz. Bei Fachwissen fehlt ein positives Adjektiv wie „viel“. Das heißt also: Hat wenig Fachwissen. Das „gesunde Selbstvertrauen“ bedeutet eher: Er ist arrogant. Man kann es so lesen: Hat kaum Fachwissen, tut aber so, als wüsste er alles.

Maija: Oha. Das ist ja dann gar nicht gut.

Betty: Nein. Klingt positiv, ist aber negativ. ... Ein weiterer Satz: „Er machte sich mit großem Fleiß an die ihm übertragenen Aufgaben.“

Maija: Ein sehr fleißiger Typ!

Betty: Na ja, er war zwar fleißig, aber ... ohne Erfolg! Hier fehlt also etwas zu „Erfolg“. Fast wie: Er hat sich sehr bemüht, es aber nicht geschafft.

Maija: Oh. Ach ...

Betty: Und zum Abschluss noch: „Wir wünschen alles Gute, insbesondere auch Erfolg.“

Maija: Das ist klar: Er hatte in der aktuellen Firma keinen Erfolg, hat also schlecht oder zumindest erfolglos gearbeitet.

Betty: Genau.

Maija: Okay – das ist wirklich eine Geheimsprache, die man lernen muss ...

Betty: Tja, also ihr seid sicher nicht erfolglos. In diesem Sinne wünschen wir euch weiterhin sehr viel Erfolg bei der Arbeit!

Maija: Und wir wünschen euch natürlich auch sehr gute Arbeitszeugnisse!

Betty: Schreibt gern in die Kommentare, welche Erfahrung ihr mit Arbeitszeugnissen gemacht habt.

Maija: Und ob ihr sie korrigieren lassen musstet. Das kann man nämlich auch verlangen, wenn ein Arbeitszeugnis sachlich nicht richtig ist!

Betty: Wir freuen uns auf eure Beiträge!

Maija: Bis bald!

Maija / Betty: Tschüs!

Lektion 12
Beispielfilm
Aufgabe B4

Adelya: Welche Weiterbildung würde dich interessieren?

Hewa: Also ich würde gerne in beruflichen Telefongesprächen selbstsicherer auftreten. Das ist oft eine Herausforderung für mich, weil ich die Gesprächspartner nicht kenne und dann nicht weiß, wie förmlich ich mit ihnen sprechen soll. Und deswegen interessiere ich mich für die Weiterbildung „Professionelle Telefongespräche führen“. Aber ich bin mir nicht sicher, ob acht Stunden an einem Tag zu viel sind. Was meinst du?

Adelya: Ich verstehe deine Zweifel. In der Anzeige steht ja „Intensives Praxistraining“. Das ist natürlich super, aber bestimmt auch anstrengend. Wenn du mich fragst, wäre ein Kurs besser, bei dem es mehrere Termine gibt. Dann kannst du auch zwischendurch schon ein bisschen in deinem Job üben und hast beim nächsten Termin vielleicht noch neue Fragen.

Hewa: Mhm, du hast recht, das wäre wahrscheinlich am besten. Dann schaue ich noch mal, ob es eine Weiterbildung mit mehreren Terminen gibt. Vielen Dank für den Tipp, das hat mir sehr geholfen!

Adelya: Gern, kein Problem!

Extrafilm

Maija: Was ...? Wie ...? Wir leben im Zeitalter von künstlicher Intelligenz und du schreibst ... mit der Hand?

Betty: Aber es ist doch praktisch, etwas so zu schreiben ...?

Maija: Ich glaube, du brauchst dringend eine Fortbildung!

Betty: Wirklich?

Maija: Ja!

Maija: Und genau darum geht es in der heutigen Folge: Fort- und Weiterbildungen!

Betty: Fort- und Weiterbildungen ... Lebenslanges Lernen eben!

Maija: Thema Fort- und Weiterbildung ... Es ist ja so: Wir Menschen können gar nicht „nicht lernen“.

Betty: Unser Gehirn entwickelt sich immer weiter, das ganze Leben lang.

Maija: Das ist ein tolles Prinzip! Das können und sollten wir nutzen!

Betty: Denn die Welt verändert sich immer weiter. Daher ist es wichtig ...

Maija: ... gerade auch im Kontext des Berufslebens ...

Betty: ... dass wir uns auch bewusst dazu entscheiden, etwas Neues zu lernen.

Maija: Im beruflichen Kontext heißt das oft: eine Fortbildung beziehungsweise eine Weiterbildung machen.

Betty: Dazu hat uns Luna einen schönen Beitrag geschickt.

Maija: Sozusagen einen kleinen Werbespot für „Lebenslanges Lernen“!

Betty: Und den schauen wir uns zum Einstieg gleich mal an!

Maija: Sehr schön, vielen Dank Luna!

Betty: Ja, vielen Dank!

Maija: Lebenslanges Lernen – sehr zu empfehlen!

Betty: Worauf sollte man aber achten, wenn man ein Lernangebot sucht?

Maija: Hier unsere Checkliste!

Betty: Nummer 1: Qualität des Anbieters! Am besten im Internet recherchieren – gibt es Bewertungen oder Erfahrungsberichte? Tipp: Auf Zertifikate oder Kooperationen zum Beispiel mit Universitäten achten.

Maija: Nummer 2: Passende Inhalte und Lernziele! Also prüfen: Passt der konkrete Kurs inhaltlich zu den eigenen beruflichen Zielen? Sind die Inhalte aktuell und praxisnah?

Betty: Nummer 3: Kompetente Dozentinnen und Dozenten! Wer leitet den Kurs? Haben die Trainerinnen und Trainer Praxiserfahrung? Gibt es Informationen über ihren beruflichen Hintergrund?

Maija: Nummer 4: Passende Lernformen! Gibt es den Kurs als Präsenzkurs oder auch online? Gibt es Selbstlernphasen? Welche festen Termine gibt es? Wie viel Zeit muss man einplanen?

Betty: Nummer 5: Kosten und Fördermöglichkeiten! Was kostet die Fort- oder Weiterbildung? Gibt es „versteckte Kosten“, zum Beispiel Extra-Gebühren für eine Abschlussprüfung? Muss man alles auf einmal bezahlen? Gibt es finanzielle Förderungen?

Maija: Nummer 6: Anerkannte Abschlüsse! Welches Dokument bekommt man am Ende – eine Teilnahmebescheinigung? Oder ein Zeugnis, ein Zertifikat? Ist dieses Zeugnis in der Branche bekannt und anerkannt?

Betty: Nummer 7: Beratung und Service! Kann man sich persönlich beraten lassen? Gibt es verschiedene Möglichkeiten, den Kursanbieter zu erreichen?

Betty: Mit dieser Checkliste kann eigentlich nichts mehr schiefgehen.

Maija: Lebenslanges Lernen. Was wollt IHR lernen?

Betty: Schreibt uns gern in die Kommentare!

Maija: Du, Betty. Wir wollten uns doch noch ein Konzept überlegen, wie wir das nächste Video machen ... Das Thema war ja „Wissenstransfer – von der Weiterbildung in den Berufsalltag“ ... Ich hab da noch gar keine Idee ...

Betty: Stimmt. Moment. Ich möchte ein Video für unseren Social-Media-Kanal erstellen. Das Thema ist: „Wissenstransfer – von der Weiterbildung in den Berufsalltag“. Mach einen Vorschlag für einen guten Aufbau.

Maija: Äh, was?

Betty: So, hier. Das geht mit künstlicher Intelligenz ganz einfach. Schau mal: Das wär doch ein guter Vorschlag für einen Aufbau, oder?

Maija: Wow ... Das ist, das ist ... gut!

Betty: Ja. Es gibt da viele tolle Fortbildungen! Vielleicht solltest du auch mal eine machen

...