

Leistungsnachweis Angestelltenlehrgang II

Fach	Sozialwissenschaften	A	Dozentin	Myria Lanken
Zeit	90 Minuten		Datum	.2017

Bitte beachten Sie:

Die Aufgaben sind in chronologischer Reihenfolge aufgelistet und nicht in Abhängigkeit vom Schwierigkeitsgrad. Antworten Sie in vollständigen Sätzen. Skizzen und Zeichnungen werden nicht gewertet. Schreiben Sie möglichst leserlich, vielen Dank!

Wahrnehmung

Aufgabe 1

Die optischen Illusionen im Unterricht zeigten uns, dass wir fehlende Informationen ergänzen und interpretieren. Nennen Sie bitte für diese abstrakte Aussage ein praktisches Beispiel aus Ihrer Praxis und erläutern, welche Gefahren daraus für den Kommunikationsprozess resultieren können.

10 %

Kommunikation

Aufgabe 2 - Sachverhalt „Lukas“

Der 17-jährige Lukas aus Eutin besucht die 11. Klasse des Beruflichen Gymnasiums in Preetz. Bei einer Jobmesse in Kiel hat er erfahren, dass er mit seinen Noten und seinen Interessen gute Chancen hat, bei der Kreisverwaltung Plön einen Platz für das duale Studium zu bekommen. Und tatsächlich sein Studium beginnt. Lukas Brast freut sich besonders auf die Praxisphasen, weil er während dieser Zeit seine sozialen Fähigkeiten erproben und wertvolle Erfahrungen sammeln kann.

Schon seit seinem ersten Praxistag versteht Lukas Brast sich gut mit der Ausbildungsleiterin Line Wasser. Bereitwillig nimmt sie sich von Anfang an Zeit, auf Lukas Brast Fragen einzugehen. Die beiden verbindet das gemeinsame Interesse an Menschen und das Anliegen, anderen zu helfen. Er sieht sie als Vorbild an und hat schon viel von ihr gelernt.

Jedoch kommt Lukas Brast nicht mit allen Kolleginnen und Kollegen gut aus. Häufig empfindet er das Verhalten der anderen ihm gegenüber als geringschätzend. In solchen Situationen zieht er sich zurück und spürt, wie seine Begeisterung nachlässt. In diesen Momenten hat er sich schon Line Wasser anvertraut und in den Gesprächen geäußert, dass das schon stimme, was man so in der Öffentlichkeit über den öffentlichen Dienst denke: „In der Verwaltung ist der Bürger nur eine Nummer, die eine nach der anderen abgearbeitet wird.“

Wenn Lukas Brast sehr betrübt ist, nimmt Line Wasser sich Zeit für ihn und sucht in der Hektik des Tages einen Platz zum Reden. Bei diesen Gesprächen erklärt Lukas Brast ihr, dass seiner Meinung nach einige Kolleginnen und Kollegen oftmals oberflächlich und unbeteiligt mit den Sorgen der Bürgerinnen und Bürger umgehen. Manchmal vergehe ihm jegliche Lust zur Zusammenarbeit. Als zusätzliche Last empfindet Lukas Brast die Aussage einer Führungskraft, dass Anwärtinnen und

Anwärter sowieso nicht für verantwortungsvolle Tätigkeiten eingesetzt werden könnten. Man müsse sowieso alles von ihnen kontrollieren.

Zu Problemen mit anderen Vorgesetzten kam es mehrmals, weil Lukas Brast diverse Arbeitsanweisungen über E-mails bekam, die er nicht gleich erledigte, weil er noch andere Aufgaben zu beenden hatte. Seine Erklärungen mündeten hin und wieder in unschönen Auseinandersetzungen mit gegenseitigen Schuldzuweisungen sowie Andeutungen, schlechte Beurteilungen über seine Arbeitsauffassung zu schreiben. Zunächst wurden die Versuche Lukas Brast, diese Probleme zu klären, vonseiten der Kollegen mit der Begründung abgetan, dass gerade wichtigere Dinge zu tun seien. Erst nach der Intervention von Line Wasser, die im Kollegenkreis sehr angesehen ist, konnte die Angelegenheit geklärt werden. Lukas Brast hat sich daraufhin vorgenommen, sich in Zukunft an Line Wasser zu orientieren, da er erkennt, wie erfolgreich sie mit der Art der Gesprächsführung ist.

Erläutern Sie bitte jeweils ein Beispiel für gestörte Kommunikation in der Fallbeschreibung mithilfe aller Annahmen/Axiome der Kommunikationstheorie von Paul Watzlawick.

25 %

Aufgabe 3 Kommunikationsquadrat von F. Schulz von Thun

„Sie meinen aber auch, die Weisheit mit Löffeln gefressen zu haben!“ sagte der Vollstreckungsbeamte völlig genervt zu einem Bürger nach dem Gespräch in seinem Haus am Stadtrand von Heide.

- a) Welche Botschaften könnte der Sender kommunizieren?
- b) Was könnte der Empfänger verstanden haben?

20 %

Aufgabe 4 Weiblicher und männlicher Kommunikationsstil

Wer hatte wirklich den Geistesblitz?

Der Frankfurter Rhetoriktrainer Stefan Wachtel ist der Meinung, dass es keine Frauen-Rhetorik gibt, „wie es auch keine Männer-Rhetorik und keine Rhetorik für Rothaarige gibt“. Er berät Frauen und Männer im Spitzenmanagement und betont: „Die Frage ist nicht: Was können wir untereinander besser machen? Sondern: Welche rhetorischen Taktiken der Spitze müssen wir können, die ja gänzlich geschlechtsneutral sind.“

Ohne Taktik und Strategie bleibt es schwierig. Oft erlebt Monika Stützle-Hebel, Kommunikationspsychologin, dass pfiffige, von Frauen vorgetragene Ideen später Männern zugeschrieben werden. „Das sind Wahrnehmungsverzerrungen, die auf hartnäckigen Geschlechterstereotypen basieren und Führungskompetenz dem Mann zuschreiben. Allein das zu verstehen entlastet.“ Und dann klarstellen, wer den Geistesblitz hatte. Freundlich, weiblich, selbstbewusst. „Humorvoll zur Sprache bringen und für sich reklamieren!“, sagt Stützle-Hebel. (18.07.2013, Ursula Kals, Frankfurter Allgemeine)

Nennen und erklären Sie bitte die zwei Unterschiede des weiblichen und die zwei des männlichen Stils, die zu verschiedenen Rhetoriken führen können!

15 %

Deeskalierende Kommunikationstechniken

Aufgabe 5

Eine Ihrer besten Mitarbeiterin in der Ordnungsbehörde Rike Bocker bereitet Ihnen Sorgen, weil sie durch ihre ironische und manchmal zynische Art gegenüber einem Kollegen Moritz Malt für Unruhe sorgt. Nachdem Sie sie im Vertrauen darauf aufmerksam machen, dass ihre Äußerungen negativ auffallen, weil sie Moritz verletze und das Betriebsklima vergiften könnte, macht sie sich weiterhin lustig über ihren Kollegen. Mit Hilfe der „Ich-Botschaft“ bereiten Sie nun ein Vieraugengespräch mit Rike Bocker vor.

Was sagen Sie demzufolge ihrer Mitarbeiterin?

10 %

Argumentieren

Aufgabe 6

Welche Argumentations-Technik liegt dieser Argumentation zugrunde?

Beim Durchsetzen ordnungspolitischer Ziele sind Konflikte mit den Bürgern keine Seltenheit. Die Folge ist häufig, dass der Dialog an Schärfe zunimmt. Missverständnisse und eine Verhärtung der Fronten bleiben nicht aus. Und das Ziel ist dann nur unter erschwerten Bedingungen zu erreichen. Deshalb fordere ich neben einer fundierten Rechtskenntnis auch ein praxisnahes Kommunikationstraining.

5 %

Aufgabe 7

Als Teamleiterin/Teamleiter setzen sie sich dafür ein, dass ihre Verwaltung mit der Nachbarverwaltung fusioniert. Ein Kollege greift Sie in einer Sitzung an und betont scharf: „Absolut unüberlegt und inkompetent, ihre Fusionsabsicht. Sie wollen sich damit doch nur zu unseren Lasten profilieren und schielen nach einer höher dotierten Position!“

Wie entschärfen Sie den Angriff mit Hilfe von Brückensätzen? Nennen Sie bitte eine Antwortmöglichkeit.

5 %

Umgang mit Vielrednern

Aufgabe 8

Ihre Bürgervorsteherin ist Ihnen als Vielrednerin bekannt. Sie kommt zu Ihnen ins Büro und informiert sich über kommunalrechtliche Themen. Sie schätzen sie sehr und beantworten ihre Fragen nach bestem Wissen und Gewissen. Doch leider findet sie kein Ende und stiehlt Ihre wertvolle Arbeitszeit. In 15 Minuten wollen Sie eigentlich Ihren Arbeitstag beenden. Welche kommunikativen Maßnahmen kennen Sie, um den Verlauf des Gespräches optimal zu führen?

Nennen Sie bitte 2 Maßnahmen und erläutern sie in Bezug auf die Bürgervorsteherin.

10 %

Viel Erfolg!