

Leistungsnachweis Kommunikation und Kooperation 1

Zeit: 60 Minuten
Hilfsmittel: Keine
Kategorie: Verwaltungsabschlusslehrgang

Sie haben Frau Meier vor einigen Tagen einen Bescheid geschickt. In dem Teilen Sie Ihr mit, dass Sie als Anwohnerin der zu renovierenden Dorfstraße an den entstehenden Kosten beteiligt werden wird. Dabei kommt auf sie eine Summe von etwa 2000 € zu.

Heute erscheint Frau Meier bei Ihnen im Amt. Sie ist völlig aufgelöst und vergießt Ganze Tränenbäche: „Soviel Geld kann ich nicht aufbringen. Ich habe doch nur meine kleine Rente von knapp 600 €. Und Ersparnisse habe ich kaum noch, ich doch im Sommer meinem Enkel Geld für sein Auto gegeben. Was soll ich denn nur machen, ich weiß gar nicht mehr weiter!“

Aufgabe:

1. Wie gehen Sie mit Frau Meiers Tränenfluss um? Bitte nennen und erläutern Sie fünf Aspekte! Gehen Sie bei Ihren Erläuterungen nicht auf den Inhalt ein!
2. In schwierigen Gesprächen ist der Einsatz von Fragetechniken von Vorteil. Nennen und beschreiben bzw. erläutern Sie die vier wichtigsten Frageformen.
3. Wieso setzen Sie bei einer Präsentation Medien ein?
4. Was beachten Sie während einer Präsentation? Bitte nennen und erläutern Sie drei Aspekte!