

Leistungsnachweis im Angestelltenlehrgang II – 90 Minuten

Lösungsmöglichkeiten

Aufgabe 1

10 % - 6 Punkte

Wahrnehmung hat nichts mit Wahrheit zu tun. Wir beobachten etwas und denken uns den Teil, der uns für eine korrekte Interpretation fehlt, einfach dazu.

Wenn z. B. jemand zu uns ins Ordnungsamt kommt, der zerfetzte Kleidung trägt und ungepflegt wirkt, denken wir uns wahrscheinlich: „Armer Schlucker!“. Entweder löst das bei uns einen Hilfeappell aus oder wir wollen die Person schnell wieder aus dem Büro heraushaben und lüften. Es besteht also die Gefahr, dass wir aufgrund unserer eigenen Gefühle, Vorstellungen, Werte und Erfahrungen andere fehleinschätzen und schlechter oder besser behandeln als es die Professionalität erfordert.

Aufgabe 2

25 % - 15 Punkte

1. Axiom: Man kann nicht nicht kommunizieren!

In diesem Fall hatte Lukas bereits mit Beginn des Studiums die Einstellung, Bürgern helfen zu wollen.

Durch die Handlungen bzw. Nichthandlungen der Kolleg*innen ihm gegenüber nahm er womöglich an, dass sie auch so zu Bürgern sind, die Hilfe benötigen. Schließlich seien diese auch so zu ihm. Aus dieser Annahme heraus zog er sich zurück und sprach über die selbst interpretierte Geringschätzung, obwohl niemand wirklich etwas zu ihm gesagt hatte. Allein durch Verhalten kam es zu dieser Feststellung.

2. Axiom: Kommunikation hat einen Inhalts- und einen Beziehungsaspekt!

Die Aussage der Führungskraft, dass Anwärter*innen keine verantwortungsvollen Tätigkeiten ausführen könnten, drückt auf der Beziehungsebene aus, dass kein Vertrauen zu Lukas besteht und ihm keine Kompetenzen zugeschrieben werden. Inhaltlich könnte diese Aussage durchaus richtig sein. Die Beziehungsseite überwiegt jedoch den Inhaltsteil, so dass die Beziehung und damit die Kommunikation zwischen Lukas und der Führungskraft gestört ist.

3. Axiom: Kommunikation ist immer Ursache und Wirkung!

Lukas nimmt an, dass die Kolleg*innen ihn nicht schätzen.

Er bekommt neue Arbeitsanweisungen per Email, ohne die alten fertig zu haben. Also bringt er die alten Aufgaben erst zu Ende. Die Vorgesetzten verstehen dies allerdings anders und unterstellen ihm Inkompetenz. Er fühlt sich missverstanden und möchte sich rechtfertigen. Das lassen die Vorgesetzten allerdings nicht zu, so dass Lukas noch energischer rechtfertigen möchte. Daraufhin reagieren die Vorgesetzten wiederum mit Unverständnis, was Lukas weiterhin zum Rechtfertigen bringt. Dieser Kreislauf wurde erstmal nicht unterbrochen, weil keiner einlenkte.

4. Axiom: Kommunikation bedient sich analoger und digitaler Modalitäten!

Lukas Klärungsversuche, die Aufgaben nicht gleich erledigt zu haben, wurden von den Vorgesetzten abgetan mit der Erklärung, dass gerade wichtigere Dinge zu tun sein. Die digitale Modalität bezieht sich auf das Gesagte, also: „es ist gerade Wichtigeres zu tun!“. Dies kann in dem Moment tatsächlich so gemeint gewesen sein. Aber durch z. B. Stress oder Ablehnung gegenüber Lukas kann der Vorgesetzte das durch Gestik oder Mimik inkongruent (nicht stimmig) kommuniziert haben, indem er mit den Augen rollte oder einen genervten Unterton hatte.

5. Axiom: Kommunikation ist symmetrisch oder komplementär!

Lukas ist als Anwärter beschäftigt, so dass logischerweise eine komplementäre Beziehung zu den Kolleg*innen resultiert. Diese Rolle akzeptiert Lukas allerdings nicht automatisch und möchte symmetrisch kommunizieren. Daraus folgt z. B. die Störung, dem Vorgesetzten gegenüber immer wieder neue Rechtfertigungsversuche zu starten, anstatt sich einmal zu erklären und die Kritik der Vorgesetzten zu akzeptieren.

Aufgabe 3

20 % - 12 Punkte

a)

- Sache-Ebene

Sie (= der Bürger) sind gut über Ihre Rechte informiert.

- Selbstkundgabe-Ebene

Ich weiß nicht mehr weiter und bin mit meinen Erklärungen am Ende.

- Beziehungsebene

Ich stehe über dir, weil ich dich nicht mehr ernst nehme.

- Appellebene

Seien Sie ruhig!

b)

- Sache-Ebene

Ich (=der Bürger) bin über meine Rechte gut informiert.

- Selbstkundgabe-Ebene

Er (=der Beamte) ist sich seiner nicht mehr sicher und hat keine Argumente mehr.

- Beziehungsebene

Er kommuniziert von oben herab und hält nichts von mir.

- Appellebene

Ich soll aufhören zu diskutieren.

Aufgabe 4

15 % - 9 Punkte

Weibliche Kommunikation

1. Frauen streben in der Kommunikation eher nach Harmonie. Diesem Streben liegt ein Bedürfnis zugrunde, so dass ihre Kommunikation darauf ausgerichtet ist, Harmonie zu erreichen. Rhetorisch meiden sie z. B. die Konfrontation, sondern kommunizieren ihre Meinungen eher mit Hilfe von Fragestellungen.

2. Außerdem kommunizieren Frauen eher beziehungsorientiert. Ihnen sind Gespräche wichtig, um Beziehungen zu anderen herzustellen und zu pflegen. Dadurch, dass sie harmonisch kommunizieren wollen, streben sie nach guten Beziehungen.

Rhetorisch zeichnet sich dieser Aspekt der weiblichen Kommunikation durch gutes Zuhören und einen kooperativen Ausdruck wie aus „lassen wir uns zusammen fassen“ oder „wir sind der Meinung, dass“.

Männliche Kommunikation

1. Männer streben in der Kommunikation eher nach Unter- oder Überordnung. Sie streben nach einer Überordnung und nutzen Gespräche deswegen tendenziell zur Klärung der Machtposition. Rhetorisch nutzen sie eher Ausdrücke wie „Ich bin besser als...“ oder „mein Team arbeitet produktiver als ...“.

2. Außerdem kommunizieren Männer eher kompetenzanzeigend. In Gesprächen wird eher ihre eigene Person mit den Stärken und Kompetenzen angesprochen. Rhetorisch macht sich dieser Stil bemerkbar durch z. B.: „ich kann gut...“ oder „ich habe ein gutes Team“.

Bei den Unterschieden kann es dennoch zur Vermischung der Stile kommen; Zumal bis zu ein Drittel der Frauen und Männer viele Eigenschaften des anderen Geschlechts in sich tragen und daher „untypisch“ kommunizieren.

Aufgabe 5

10 % - 6 Punkte

Sie legen weiterhin eine zynische Art gegenüber ihrem Kollegen Herrn Malt an den Tag.
Ich fühle mich dabei unwohl,
weil das Betriebsklima unbedingt positiv erhalten bleiben sollte.
Ich wünsche mir, dass sie künftig mit ihrem Kollegen freundlich sprechen.

Aufgabe 6

5 % - 3 Punkte

Aufsatzplan

Einleitung: Beim Durchsetzen ordnungspolitischer Ziele sind Konflikte mit den Bürgern keine Seltenheit.

1. Argument: Der Dialog nimmt an Schärfe zu.
2. Argument: Missverständnisse und eine Verhärtung der Fronten bleiben nicht aus.
3. Argument: Das Ziel ist nur unter erschwerten Bedingungen zu erreichen.

Zielsatz: Deshalb fordere ich neben einer fundierten Rechtskenntnis auch ein praxisnahes Kommunikationstraining.

Aufgabe 7

5 % - 3 Punkte

„Das ist eine gewagte Unterstellung, die Sie da ansprechen. Lassen Sie mich anhand folgender Punkte erläutern, warum eine Fusion für die Kolleg*innen und die Bürger*innen Vorteile hat.“...

Aufgabe 8

10 % - 6 Punkte

Die Bürgervorsteherin stellt eine Autoritätsperson dar. Das Vielreden soll mit großer Höflichkeit mit Hilfe von professioneller Gesprächsführung gelenkt werden. Durch z. B.

1. Wortunterbrechungen spreche ich nach kurzer Zeit an, wie z. B. „Darf ich meine Erklärungen fortführen?“. Nonverbal achte ich auf eine aufrechte Haltung und abwehrende Hände.
2. Je nach Stärke des Abschweifens stelle ich den Bezug immer wieder zum Kommunalrecht her, indem ich z. B. geschlossene Fragen stelle. Nonverbal achte ich hierbei auf eine zugewandte und selbstsichere Haltung.