



Business German Alemán para el trabajo L'allemand pour le travail Il tedesco per il lavoro

# DEUTSCH FÜR DEN BERUF

*Alles, was Sie wissen müssen für Ihren Job in Deutschland*

**35**

**Service Themen  
für Beruf  
& Karriere**

**Arbeitskultur**

Sind die Deutschen  
wirklich immer  
fleißig?

**Bürokratie**

So wird Ihr  
ausländisches  
Zeugnis akzeptiert



„Die Babyboomer gehen in Rente. Was für viele Arbeitgeber ein Problem ist, ist für Menschen aus der ganzen Welt eine Chance.“

MITTEL



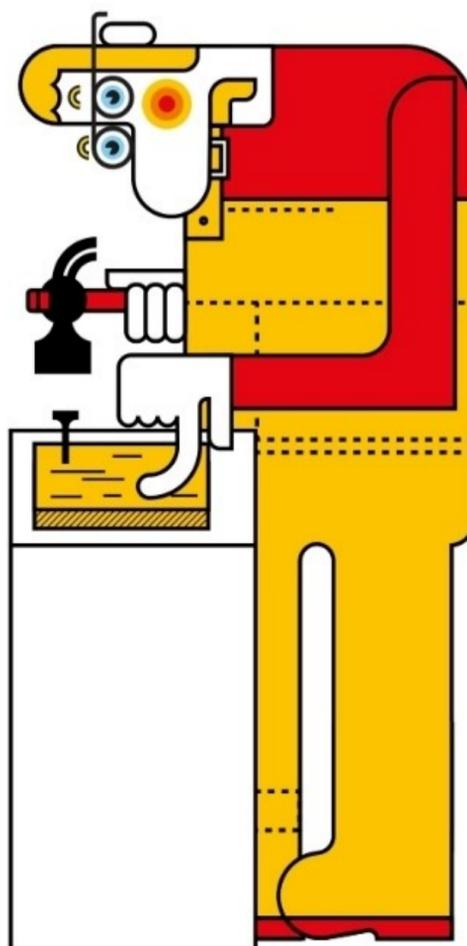
**D**eutschland braucht Sie! In großen Teilen der Wirtschaft fehlen Arbeitskräfte. Und es werden bald noch mehr fehlen: Die Generation der Babyboomer geht in Rente. Babyboomer, das sind in Deutschland die zwischen Mitte der 50er- und Ende der 60er-Jahre Geborenen. Damals boomte die deutsche Wirtschaft wie zuletzt auch in Deutschland. So trauten sich viele Paare nach den Kriegsjahren wieder, Kinder zu bekommen. Ende der 60er-Jahre kam dann auch in Deutschland die Antibabypille auf den Markt. Die Zahl der Geburten sank stark. Deshalb kommen heute viel weniger jüngere Arbeitskräfte nach, die auf die in Rente gehenden Babyboomer folgen können.

Was für viele Arbeitgeber ein Problem ist, ist für Menschen aus der ganzen Welt eine Chance. Nicht nur Migranten aus anderen Mitgliedsländern der Europäischen Union finden Jobs inzwischen leichter als früher. Auch für Menschen aus anderen Ländern öffnet sich das Land immer stärker.

Aber auch wenn der Zugang zum deutschen Arbeitsmarkt einfacher wird: Wer kein Deutsch spricht, hat es oft noch immer schwer. Und wer schon etwas Deutsch spricht, muss für die Arbeitswelt meistens noch spezielles Vokabular und besondere Regeln dazulernen. Denn auch die Arbeitskultur ist in Deutschland anders als in vielen Ländern. Auf beiden Feldern soll dieses **Deutsch perfekt Spezial** bei der Vorbereitung und dem Start in Deutschland helfen.

Viel Erfolg auf dem deutschen Arbeitsmarkt wünscht Ihnen Ihr

Jörg Walser  
Chefredakteur



**die Arbeitskraft, -e**

- hier: jeder Mensch, der arbeiten kann

**die Generation, -en**

- hier: alle Menschen, die ungefähr gleich alt sind

**sich trauen**

- keine Angst haben, etwas zu tun

**die Pille, -n**

- Tablette

**auf den Markt kommen**

- hier: zu bekommen sein

**folgen auf**

- hier: weitermachen nach

**der Zugang, -e**

- hier: Möglichkeit, zu arbeiten

**es schwer haben**

- Probleme haben

**besondere (-r/-s)**

- spezielle (-r/-s)

**dazulernen**

- auch noch lernen

**die Arbeitskultur, -en**

- Art, wie (zusammen) gearbeitet wird

**das Feld, -er**

- hier: Thema

**der Chefredakteur, -e**

- hier: Leiter von allen Journalisten bei einer Zeitschrift

**Rubriken**

- 6 DEUTSCHLAND-BILD L  
Heißer Job
  
- 8 VIER FRAGEN L  
ZUM START  
Was darf ich im Büro tun?  
Wie wird mein Zeugnis akzeptiert?  
Wozu Kirchensteuerzahlen?  
Was ist ein Minijob?
  
- 26 DIE ARBEITSWELT L  
IN ZAHLEN  
Endlich Mittagspause!
  
- 144 EINE FRAGE ZUM L  
SCHLUSS  
Wie geht das mit dem Finanzamt?
  
- 146 INTERVIEW M  
Humortrainerin Eva Ullmann

**I Der Weg zum Job**

- 28 Auf Jobsuche M
- 31 Der Bewerbungsbrief S
- 34 Der Lebenslauf M
- 37 Das Bewerbungsgespräch S
- 40 Das Gehaltsgespräch S

**II Der Start im neuen Job**

- 44 Der erste Arbeitstag S
- 47 Was anziehen im Job? S
- 50 Sich vorstellen M
- 53 Du oder Sie? S
- 56 Kollegen um Hilfe bitten S
- 59 In der Mittagspause M  
Kollegen kennenlernen
- 62 Etikette heute M

**III In der Firma kommunizieren**

- 66 Richtig argumentieren S
- 69 Diskutieren statt streiten M
- 72 Elegant auf verbale S  
Attacken reagieren
- 75 Feedback geben S
- 78 Richtig loben S

**IV Mit Kunden und Partnern kommunizieren**

- 82 Anfragen und Angebote S
- 85 Geschäftsreisen S
- 88 Die eigene Firma S  
vorstellen
- 91 Small Talk M
- 94 Über Preise und S  
Konditionen sprechen

**V Alltag im Beruf**

- 98 Gesprächsführung M
- 101 Telefonieren im Beruf M
- 104 Berufliche E-Mails S  
schreiben
- 107 Meetings M
- 110 Entscheidungen und M  
Informationen dokumentieren
- 113 Über Statistiken sprechen S
- 116 Verpackungen und S  
Gewichte

**VI Spezielle Situationen**

- 120 Krank, was tun? M
- 123 Ein Kind bekommen S
- 126 Jahresgespräche S
- 129 Arbeitszeugnisse S
- 132 Sich umorientieren S
- 135 Kontakte herstellen und S  
pflegen



**101 Guten Tag!**

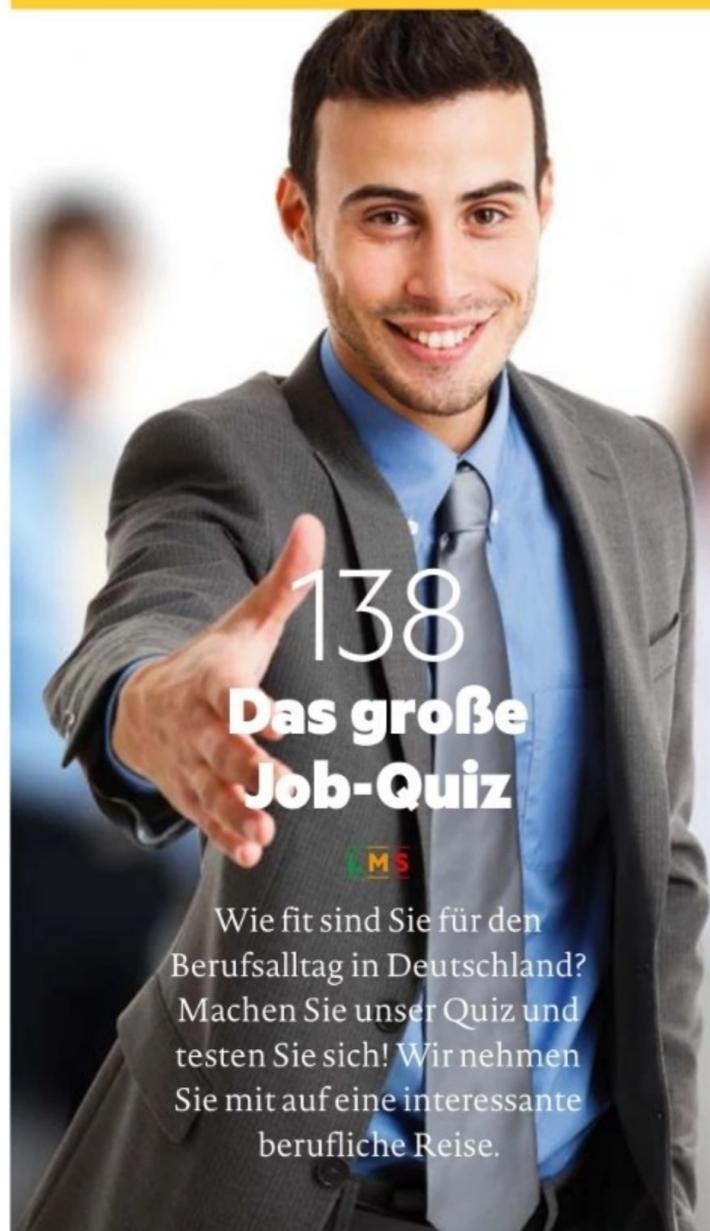
M

So machen Sie sich fit für verschiedene Situationen am Telefon.

**16 Immer fleißig?**

MS

Stimmt das Klischee der Deutschen, die immer arbeiten? Und ist ihre Arbeitswelt noch die, die sie vor ein paar Jahren war? Wenn nicht, wie ist sie dann?

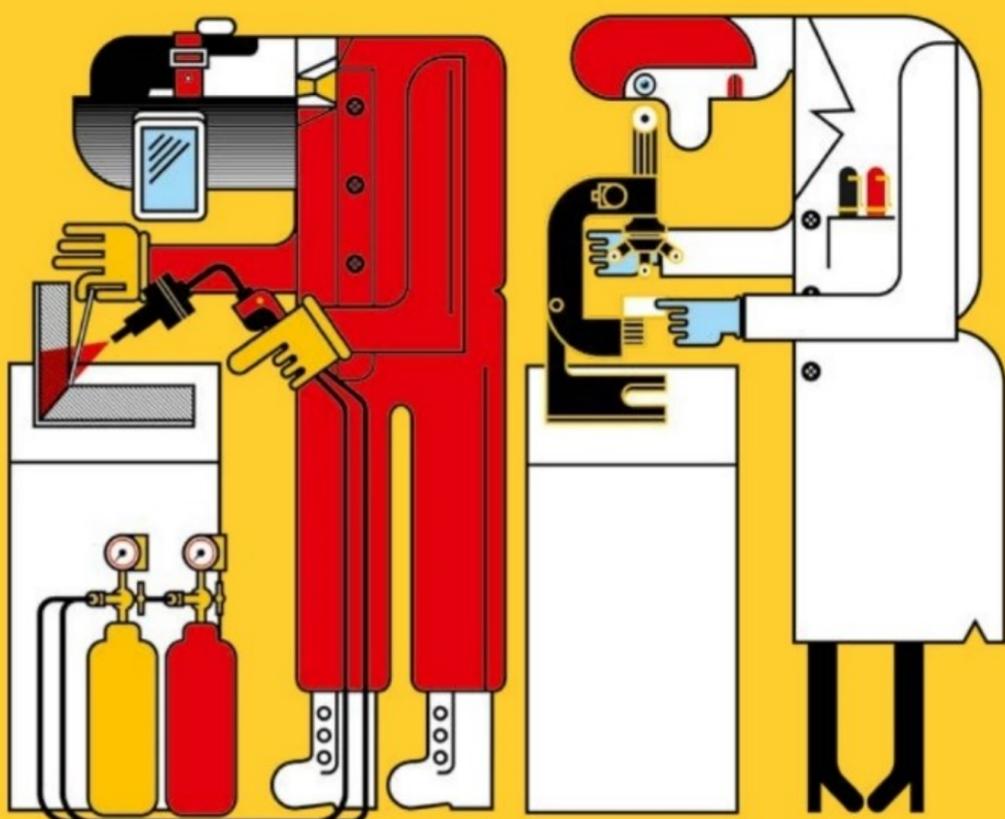


**138 Das große Job-Quiz**

MS

Wie fit sind Sie für den Berufsalltag in Deutschland? Machen Sie unser Quiz und testen Sie sich! Wir nehmen Sie mit auf eine interessante berufliche Reise.

Illustrationen: Mick Marston; mauritius images/ikon Images/Stuart Kinlough; Fotos: Rich Vintage; Minerva Studios/Stock.com



# 27

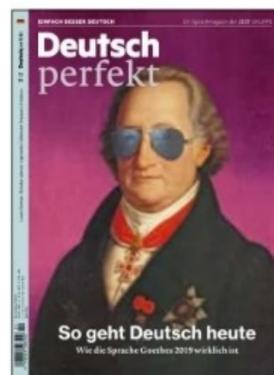
## Der Weg zum Job in Deutschland



Darf ich in Deutschland arbeiten? Und welche Institutionen helfen mir dabei einen Job zu finden? Wie schreibe ich einen Lebenslauf – und wie funktionieren Gespräche über das Gehalt?



### Lernen mit Deutsch-perfekt-Produkten



**Deutsch perfekt**  
Die Zeitschrift in einfachem Deutsch (ab A2). Mit Reportagen, Interviews und Servicetexten über die deutschsprachigen Länder. Plus: Übungen und mehr als 800 Worterklärungen.



**Deutsch-perfekt-App**  
Die Zeitschrift, das Übungsheft **Deutsch perfekt Plus** und **Deutsch perfekt Audio** zusammen in einer App: Das macht diese **App** von **Deutsch perfekt** möglich. Überall, wo Sie sind – und mit interaktiven Übungen.  
[www.deutsch-perfekt.com/kiosk](http://www.deutsch-perfekt.com/kiosk)



**Deutsch perfekt Audio**  
Der Trainer für Hörverstehen und Aussprache, auf CD oder als Download. 60 Minuten Texte und Übungen zum Hören.

Noch mehr Informationen und Übungen:  
[www.deutsch-perfekt.com](http://www.deutsch-perfekt.com)  
[www.facebook.com/deutschperfekt](https://www.facebook.com/deutschperfekt)

<b>L</b> <b>LEICHT</b>	<b>M</b> <b>MITTEL</b>	<b>S</b> <b>SCHWER</b>	GER: Gemeinsamer
Texte auf Stufe A2 des GER	Texte auf Stufe B1 des GER	Texte auf den Stufen B2 - C2 des GER	europäischer Referenzrahmen
lockere Umgangssprache	negativ	Gegenteil von ...	langer, betonter Vokal
Vorsicht, vulgär!	ungefähr, etwa	kurzer, betonter Vokal	Pluralformen

#### IMPRESSUM

**HERAUSGEBER** Jan Henrik Groß **CHEFREDAKTEUR** Jörg Walser (V.i.S.d.P.)  
**ART DIRECTOR** Michael Scheufler **AUTORIN SERVICETEIL** Anne Wichmann  
**LEITER WERBEVERMARKTUNG** Áki Hardarson (DIE ZEIT, V.i.S.d.P.)  
**DRUCK** MedienSchiff Bruno, 22113 Hamburg, [www.msbrunode](http://www.msbrunode)  
**VERLAG & REDAKTION** Spotlight Verlag GmbH, Kistlerhofstr. 172, 81379 München, Deutschland, Telefon+49(0)89/1214 07 10  
© 2019 **Spotlight Verlag** Der Spotlight Verlag ist ein Tochterunternehmen der Zeitverlag Gerd Bucerius GmbH • ISSN 2629-9488 • [www.spotlight-verlag.de](http://www.spotlight-verlag.de)

## Heißer Job

**LEICHT** Dieser Mann im silbernen Mantel und der Spiegel-Maske spielt mit dem Feuer. Aber genau das ist sein Job. Er ist Hochöfner und nimmt im Thyssen-Krupp-Stahlwerk Schmelgern in Duisburg eine Probe des 1500 Grad heißen Roheisens. Die Qualität des Materials muss er immer wieder kontrollieren. Denn später soll daraus Stahl werden. Aber ein guter Hochöfner sieht sofort, wenn mit dem Roheisen etwas nicht stimmt. Ungefährlich ist diese Arbeit nicht. Und ziemlich warm ist den Hochöfnern dabei auch. Sie müssen deshalb viel Wasser trinken. Kein anderes Land in der Europäischen Union stellt so viel Rohstahl her wie Deutschland: Im Jahr 2018 waren es 42,4 Millionen Tonnen, schreibt die World Steel Association.

### silbern

- aus Silber

### (das Silber

- teures Material)

### der Hochöfner, -

- Person: Sie arbeitet an einem Hochhofen.

### (der Hochofen, -

- technische Konstruktion: Man bekommt daraus Eisen.)

### (das Eisen, -

- schweres Metall)

### das Stahlwerk, -e

- ≈ Fabrik: Man macht dort Metall hart und stellt so Stahl her.

### (der Stahl, -e

- Eisen: Man macht es in einem Produktionsprozess hart.)

### die Probe, -n

- hier: kleine Menge Eisen zum Testen

### das Roheisen, -

- Eisen im Original



## VIER FRAGEN ZUM START

# Was darf ich im Büro tun?

Musik hören, den Hund mitbringen, private E-Mails schreiben – was dürfen Angestellte bei der Arbeit? Und was sollten sie in deutschen Büros auf keinen Fall tun?

## LEICHT

**1,30** Euro sind genug für einen Skandal. Wegen dieses Betrags hat es in Deutschland nicht nur eine Debatte über das Arbeitsrecht gegeben. Man kann fast sagen: Die 1,30 Euro haben das Land ein bisschen verändert.

Es ist ein Tag im Februar des Jahres 2008. Barbara Emme alias Emmely arbeitet an der Kasse in einem Supermarkt in Berlin. Seit 31 Jahren tut sie das. Da vergisst ein Kunde zwei Pfandbons. Emmely löst sie ein. Sie bekommt 1,30 Euro – und kurze Zeit später die Kündigung. Ihr Arbeitgeber sagt, dass er der Angestellten jetzt nicht mehr vertrauen kann. Die 50-Jährige wehrt sich juristisch. Und das Arbeitsgericht gibt ihr zwei Jahre später recht: Die Kündigung nach 31 Jahren als Angestellte steht in keiner Relation zu den 1,30 Euro. Emmely bekommt ihren Job zurück. Sie schreibt ein Buch, ist Gast in Talkshows – und bis zu ihrem Tod im Jahr 2015 ein kleiner Star.

Die Berlinerin ist zu einem Symbol geworden für das Phänomen der Bagatellkündigungen. Es gibt mehr Fälle wie ihren. Die Arbeitsgerichte in Deutschland haben viel zu tun. Eine Angestellte im Krankenhaus zum Beispiel verliert ihren Job, weil sie mit Kollegen acht halbe Brötchen aus dem Kühlschrank nimmt und isst. Ein Angestellter lädt im Büro sein Handy auf und bekommt wegen 0,014 Cent Stromkosten die Kündigung.

Diese Fälle sind absurd – aber trotzdem real. In deutschen Büros gelten nicht nur Regeln, sondern Gesetze. Ein paar davon sind wirklich wichtig. So wie die Sache mit dem Handy. Das Aufladen im Büro kann Angestellten wirklich Probleme machen. Das ist nämlich Stromdiebstahl. Also besser vorher den Chef um Erlaubnis fragen. Der kann sogar verbieten, dass das Handy bei der Arbeit an ist.

Die Möglichkeiten der modernen Kommunikation am Arbeitsplatz, speziell das Internet, beschäftigen immer wieder die Justiz. Als Angestellter sagt man sich am besten: Was der Arbeitgeber nicht erlaubt, ist verboten. Also auch das Lesen von privaten E-Mails, der Blick auf die Nachrichtenwebsite oder auf Facebook. Auch wenn man soziale Medien in seiner Freizeit benutzt, sollte man beim Thema Arbeit diskret sein. Wer in einem Facebook-Post seinen Chef beleidigt, kann deshalb den Job verlieren.

Manche Firmen haben im Arbeitsvertrag spezielle Vereinbarungen zum privaten Benutzen des Internets im Büro. Manchmal ist es für Angestellte erlaubt, zählt aber nicht als Arbeitszeit. Aber auch dann sollte man vorsichtig sein. Der Download von Filmen und Musik am Firmencomputer ist weniger zu empfehlen. Spezielle Vereinbarungen gibt es außerdem oft zum Rauchen am Arbeitsplatz. Manche Firmen erlauben es, zählen es aber als Pausenzeit.

Eine andere Regel kennen auch viele Deutsche nicht: Es ist nicht generell erlaubt, in der Arbeitszeit zum Arzt zu gehen. Nur wenn der Arztbesuch zu keiner anderen Zeit möglich und außerdem medizinisch nötig ist, muss der Chef ihn erlauben.

**... sollten Sie auf keinen Fall tun**

► hier: es wird empfohlen, dass Sie auf keinen Fall ... tun

**das Arbeitsrecht**

► alle Regeln rund um den Arbeitsvertrag und die Zusammenarbeit von Arbeitgeber und Arbeitnehmer

**(die Regel, -n)**

► ≈ Norm: Sie sagt, was verboten und was erlaubt ist.)

**(der Arbeitgeber, -)**

► ≈ Chef)

**(der Arbeitnehmer, -)**

► Person: Sie arbeitet mit Arbeitsvertrag für eine Firma)

**verändert**

► Part. II von: verändern = anders machen

**alias**

► auch bekannt als

**der Pfandbon, -s**

► Zettel für abgegebene Dosen oder Flaschen. An der Kasse bekommt man den Betrag, der auf dem Zettel steht.

**einlösen**

► hier: an der Kasse abgeben und Geld bekommen

**vertrauen**

► hier: sicher sein, dass sie nicht stiehlt und lügt

**(stehlen**

► Dinge oder Geld wegnehmen)

**sich wehren**

► hier: ≈ sagen, dass etwas nicht stimmt; protestieren

**das Arbeitsgericht, -e**

► offizielle Institution: Dort wird bei einem Streit zwischen Arbeitgeber und Arbeitnehmer eine Lösung gesucht.

**recht geben**

► ≈ sagen, dass jemand recht hat

**der Tod**

► Ende vom Leben

**die Bagatellkündigung, -en**

► ≈ Kündigung wegen einer unwichtigen Sache

**der Fall, -e**

► hier: Beispiel

**aufladen**

► hier: elektrische Energie speichern in

**gelten**

► hier: ≈ sich orientieren müssen an

**das Gesetz, -e**

► schriftliche Norm: Die Regierung macht sie und alle müssen sich daran orientieren.

**der Stromdiebstahl**

► Stehlen von Strom

**sogar**

► auch

**verbieten**

► ≈ sagen, dass etwas verboten ist

**die Möglichkeit, -en**

► hier: ≈ Option

**beschäftigen**

► hier: Arbeit geben

**beim Thema ...**

► hier: bei ... als Inhalt von einem Facebook-Post

**beleidigt**

► Part. II von: beleidigen = einem anderen mit Worten oder Gesten wehtun

**zählen als**

► hier: als Teil von ... gesehen werden

**generell**

► hier: immer



Foto: Pexic/Stock.com

Egal, wie süß der Hund ist: Im Büro ist er nicht immer willkommen.

Eine gute Nachricht gibt es für Fans von Musik und Radio: Beides kann der Chef nicht einfach so verbieten. Wenn die Lieblingsband aber Kollegen oder Kunden stört, sieht es anders aus. Ähnlich ist es mit Pflanzen und privaten Bildern als Bürodekoration. Und die hippe neue Wandfarbe sollte man besser für zu Hause nehmen.

Was tun, wenn die Kita-Angestellten streiken? Darf man das Kind in so einem Notfall ins Büro mitnehmen? Manche Firmen erlauben das explizit. Ein generelles Recht darauf haben Eltern aber nicht. Bei anderen Bürogästen sind viele Arbeitgeber restriktiv: Tiere sind nicht immer willkommen. Wer den Hund ins Büro mitnehmen will, braucht das Okay von seinem Chef. Und die Kollegen darf das Tier nicht stören.

Ein absolutes Tabu ist es, Dinge aus der Firma zu stehlen – egal, ob Bleistift, Kugelschreiber oder Briefumschlag. Die Konsequenz kann eine Kündigung sein, auch bei Bagatellen. Das Argument von Arbeitgebern vor Gericht ist dann nämlich oft: Die Firma vertraut dem Angestellten nicht mehr. Denn wenn er heute einen Stift stiehlt – was nimmt er dann morgen mit?

Eigentlich ist es ganz einfach: Bei der Arbeit dürfen Angestellte arbeiten. Mehr nicht. Alles andere ist bei jedem Arbeitsplatz anders geregelt und steht meistens im Arbeitsvertrag oder in einer speziellen Vereinbarung mit der Firma. Oder man fragt den Chef. Denn so ein persönliches Gespräch ist manchmal nicht schlecht – und definitiv nicht verboten. *Eva Pfeiffer*

#### einfach so

- hier: ≈ spontan, weil er Lust dazu hat

#### anders aussehen

- hier: verboten sein

#### ähnlich

- fast gleich

#### hip

- sehr modern

#### die Kita, -s

- kurz für: Kindertagesstätte = Kindergarten für den ganzen Tag

#### streiken

- nicht arbeiten und auf der Straße protestieren, z. B., um höhere Löhne zu bekommen

#### ein Recht haben auf

- hier: ≈ sicher sein können, dass man etwas darf, weil es schriftliche Regeln dafür gibt

## VIER FRAGEN ZUM START

# Wie wird mein Zeugnis akzeptiert?

Einen neuen Job in Deutschland anfangen? Das muss man gut planen: Nicht in jedem Beruf darf man sofort anfangen. Oft muss zuerst das Zeugnis aus der Heimat offiziell akzeptiert werden. Wie funktioniert das?

## LEICHT



Das Wort „Bürokratie“ hört niemand gern. Die Assoziationen sind wirklich zu negativ: komplizierte Formulare und Dokumente, wichtige Stempel in fünf verschiedenen Farben und Menschen, die in Ämtern alles pedantisch kontrollieren. Dreimal – und natürlich immer nur gegen Gebühr.

Stimmt schon: Auch die Anerkennung von Berufsqualifikationen aus dem Ausland ist nicht kostenlos. Sie kann auch kompliziert sein. Aber sie kann helfen. Für viele Menschen ist sie sehr wichtig: Die Anerkennung der Ausbildung oder des Studiums ist bei bestimmten Berufen notwendig, zum Beispiel bei Ingenieuren, Ärzten oder Erziehern. Bei anderen Berufen hilft sie bei einer Bewerbung. Ein potenzieller Arbeitgeber möchte nämlich genau wissen, was ein Kandidat kann.

Am einfachsten ist es, die Prozedur Schritt für Schritt zu machen. Der Weg

zur Anerkennung beginnt am besten mit dem Internetportal [www.erkennung-in-deutschland.de](http://www.erkennung-in-deutschland.de). Diesen Service gibt es auch als App. Beide Varianten bieten viele Informationen zu dem Thema in mehreren Sprachen an – aber Achtung: Die angebotenen Sprachen sind auf der Website und in der App nicht gleich. So sind in der App zum Beispiel auch Dari, Farsi, Tigrinya und Paschtu zu finden.

Internetportal und App haben den Anerkennungs-Finder. Mit diesem Tool können Sie einen Referenzberuf wählen. Ein Referenzberuf ist der Beruf, der Ihrer Arbeit in der Heimat am ähnlichsten ist. Dann geben Sie den Ort ein, an dem Sie arbeiten möchten. Jetzt bekommen Sie alle Informationen, die Sie brauchen. Zum Beispiel: Wo stelle ich den Antrag?

Mit der Antwort auf diese Frage kann man die Stelle direkt kontaktieren (anrufen oder eine E-Mail schicken) und auch fragen, wie viel es kostet und welche Dokumente nötig sind. Denn: Nur mit den kompletten Dokumenten funktioniert ein Antrag. Wichtig zu wissen: Oft muss man Zeugnisse und andere Dokumente in die deutsche Sprache übersetzen lassen. Das dauert meistens. Deshalb ist es wichtig, mit genug Zeit zu kalkulieren.

Natürlich bleiben trotzdem oft noch Fragen. Das ist kein Problem. „Wenn Sie spezielle Informationen auf dem Internetportal nicht finden, können Sie zu einer Beratungsstelle gehen“, erklärt Julia Lubjuhn vom Bundesinstitut für Berufsbildung, das das Internetportal betreibt. „Es gibt außerdem eine kostenlose Telefonhotline.“ Die Hotline nimmt Anrufe

**das Amt, -er**

• hier: Institution in einer Administration

**gegen** • hier: ≈ für**die Anerkennung**

• offizielle Akzeptanz

**bestimmte (-r/-s)** • hier:

so, dass man sie aus einer Gruppe von Berufen wählt

**notwendig** • nötig**der Erzieher, -**

• Pädagoge

**der Arbeitgeber, -**

• ≈ Chef

**Schritt für Schritt**

• langsam

**ähnlich** • fast gleich**eingeben**

• hier: durch Drücken von Buchstaben den Ort schreiben

**einen Antrag stellen**

• hier: ein Formular ausfüllen und so versuchen, eine Anerkennung zu bekommen

**das Bundesinstitut für Berufsbildung**

• Institut zur Erforschung und Weiterentwicklung von Ausbildung und Lernen in Deutschland

**(die Erforschung)**

• von: erforschen = arbeiten für mehr Wissen)

**(die Weiterentwicklung)**

• von: weiterentwickeln = hier: besser machen)

**betreiben** • hier: machen,

dass es funktioniert und man es benutzen kann

**entgegennehmen**

• ≈ nehmen; antworten auf



Zum offiziellen Zeugnis: Wir zeigen Ihnen den Weg durch die Bürokratie.



von Montag bis Freitag von 9 Uhr bis 15 Uhr entgegen (+49 30 18 15-11 11), auch auf Englisch.

Wenn alles klar ist und alle Dokumente (bitte nur Kopien, keine Originale!) bei der richtigen Stelle sind, muss man warten. „Bei den meisten Berufen bekommt man spätestens nach drei Monaten eine Antwort“, erklärt Lubjuhn. „Nur bei wenigen speziellen Berufen muss man vier Monate warten.“

Ist die Antwort positiv, hat ein Kandidat die volle Anerkennung. Die Ausbildung oder das Studium aus dem Ausland ist also gleichwertig.

Manchmal gibt es aber auch eine Teilanerkennung. Das heißt, es gibt Unterschiede zwischen der Berufsqualifikation aus dem Ausland und dem Referenzberuf in Deutschland. Aber viele Dinge sind auch ähnlich oder gleich. „Man hat dann die Möglichkeit, Kenntnisse durch eine spezielle Prüfung oder einen Lehrgang nachzuholen“, sagt Lubjuhn. „So kann man die volle Anerkennung bekommen.“

Wenn die Antwort aber negativ ist, dann ist eine Anerkennung der Qualifikationen leider nicht

möglich. Lubjuhn hat noch einen wichtigen Tipp: Wenn man seine Dokumente und Zeugnisse nicht mehr im Original hat, ist das nicht automatisch das Ende der Anerkennungsprozedur. In manchen Berufen können Kandidaten ihr Wissen nämlich auch mit einer Qualifikationsanalyse zeigen.

Aber wer hat gute Chancen, einen Job in Deutschland zu bekommen? Die Antwort ist für jede Region anders. In vielen Metropolen in Westdeutschland fehlen zum Beispiel Erzieher. In diesem Beruf ist es wichtig, gut Deutsch zu sprechen. Erzieher sollen mit den Kindern reden und sie auch verstehen.

In ganz Deutschland suchen Firmen technisch qualifizierte Arbeitnehmer, wie zum Beispiel Ingenieure oder IT-Experten. Auch Gesundheitsexperten fehlen. Besonders gut kann man mit Englisch in den technischen Berufen in den Job starten. Trotzdem ist es auch hier wichtig, schnell Deutsch zu lernen. Nicht nur für den Beruf: Jeder hat auch mal Feierabend. Wer dann aktiv am Leben teilnehmen will, muss die Sprache des Landes sprechen. *Claudia May*

**voll** ► komplett

**gleichwertig** ► gleich; genauso gut

**die Möglichkeit, -en**  
► hier: Sache: Man kann sie machen; Option

**der Lehrgang, -e** ► Kurs

**nachholen** ► hier: etwas machen, was man früher nicht gemacht hat

**reden** ► sprechen

**der Arbeitnehmer, -**  
► Person: Sie arbeitet mit Arbeitsvertrag für eine Firma.



## VIER FRAGEN ZUM START

# Wozu Kirchensteuer zahlen?

Wer in Deutschland schon Steuern gezahlt hat, kennt sie wahrscheinlich: Diese Steuer muss jedes Kirchenmitglied zahlen. Es gibt sie in fast keinem anderen Staat. Aber deutsche Kirchen verdienen damit Milliarden.

### LEICHT

**E**in kleines Wartezimmer im dritten Stock des Münchener Standesamtes: Ich sitze auf einem harten blauen Holzstuhl, neben mir sind noch drei oder vier andere Personen. Wir alle warten darauf, unsere Nummer zu hören und in ein kleines Büro gehen zu dürfen. An diesem Mittwochvormittag wollen wir nämlich alle das Gleiche tun: Wir möchten aus der Kirche austreten.

Das tun jedes Jahr Hunderttausende. Im Jahr 2018 sind fast 309 000 Katholiken und 395 000 Protestanten ausgetreten. Dafür gibt es viele Motive: fehlender Glaube, Kirchenskandale oder auch

säkulare Pädagogik. Aber auch die Geldbörse ist wichtig bei dieser Entscheidung.

In Deutschland müssen Mitglieder von verschiedenen Religionsgemeinschaften nämlich Kirchensteuer zahlen. Vor allem die katholische und die evangelische Kirche ziehen sie ein. In Bayern und Baden-Württemberg sind es acht Prozent, in allen anderen Bundesländern neun Prozent der Einkommenssteuer. Muss ein Kirchenmitglied also zum Beispiel 7500 Euro Einkommenssteuer zahlen, kommen noch 600 oder 675 Euro Kirchensteuer dazu. Freiwillig ist die Sache nicht: Wer Geld verdient und nicht aus der Kirche austritt, muss bezahlen.

#### das Kirchenmitglied, -er

• ≈ Person: Sie ist bei einer religiösen Gruppe.

#### austreten aus

• hier: offiziell bei einem Amt erklären, dass man nicht mehr bei einer religiösen Gruppe sein will

#### die Entscheidung, -en

• von: entscheiden = hier: sicher sein, dass man ... tun wird

#### die Religionsgemeinschaft, -en

• ≈ Menschen: Sie haben den gleichen religiösen Glauben.

#### vor allem

• ≈ speziell

#### einziehen

• hier: vom Lohn wegnehmen

#### das Bundesland, -er

• Teil von einer föderalistischen Republik

#### die Einkommenssteuer, -n

• Steuer: Jeder mit einem Einkommen bezahlt sie.

#### (das Einkommen, -)

• Geld: Man bekommt es z. B. für seine Arbeit, aus dem Profit von seiner Firma oder als Miete für sein Haus oder seine Wohnung.)

#### dazukommen

• hier: auch noch zahlen müssen

Bezahlen muss aber zum Beispiel auch eine konfessionslose Frau, wenn ihr Ehemann wenig oder nichts verdient und Mitglied einer Kirche ist.

Die Kirchensteuer gibt es seit circa 200 Jahren. Zu der Zeit haben die Kirchen wegen der Säkularisierung einen großen Teil ihres Besitzes verloren. Die deutschen Fürsten haben deshalb entschieden, sich um die Kirche zu kümmern und eine Steuer einzuziehen. Im Jahr 1919 wurde die Kirchensteuer offiziell in der deutschen Verfassung festgehalten. Der deutsche Staat sammelt seit dieser Zeit das Geld für die Kirchen ein. Für diesen Service bekommt er von den Kirchen etwas mehr als 160 Millionen Euro pro Jahr.

Geld bekommen können alle Glaubensgemeinschaften, die als Körperschaft des öffentlichen Rechts anerkannt sind. Das sind die christlichen Kirchen, die jüdischen Gemeinden und die Zeugen Jehovas. Eine Körperschaft des öffentlichen Rechts zu werden, ist kompliziert. Prinzipiell können den Status aber auch muslimische, buddhistische und andere Gemeinschaften bekommen. So hat zum Beispiel seit 2013 eine muslimische Gruppe in Hessen mit 35 000 Mitgliedern diesen Status.

Die Steuer ist sehr deutsch. In nur extrem wenigen anderen Ländern gibt es ähnliche Systeme. Fast überall sonst finanzieren sich Religionsgemeinschaften durch Spenden. So machen Migranten beim Start in Deutschland oft eine böse Erfahrung. Das zeigt das Beispiel des früheren Fußballspielers Luca Toni.

Der Italiener spielte von 2007 bis 2010 für den FC Bayern München. In dieser Zeit zahlte er durch die Kirchensteuer 1,7 Millionen Euro an die katholische Kirche. Als er das ein paar Jahre später endlich verstanden hat, war er gar nicht glücklich. Toni beschwerte sich deshalb über seine Steuerberater. Die hatten ihm das System nämlich nicht erklärt. Und nur deshalb war er nicht aus der Kirche ausgetreten, sagte der Italiener. Der Fußballstar

verklagte seine Steuerberater. Und die mussten ihm am Ende 1,25 Millionen Euro zahlen.

Anders als Luca Toni zahlen die meisten Menschen in Deutschland die Kirchensteuer, ohne dagegen zu protestieren. Aktuell sind zwischen Alpen und Nordsee 44 Millionen Menschen Mitglied einer der zwei großen christlichen Kirchen. Es werden aber immer weniger: 2001 waren es noch 53 Millionen.

Trotzdem nehmen die Kirchen über die Kirchensteuer bis heute sehr viel Geld ein: Im Jahr 2017 waren es bei der katholischen Kirche 6,43 Milliarden Euro und bei der evangelischen 5,67 Milliarden

Euro. Die Steuer ist damit die wichtigste Einnahmequelle der Kirchen. Die andere Hälfte ihres Geldes bekommen sie durch Spenden, Mieten und Fördermittel. Die sozialen Aktivitäten der Kirchen in Deutschland – Kindergärten, Schulen, Krankenhäuser – werden fast komplett vom Staat und von Versicherungen

finanziert. Auch die Gehälter von Religionslehrern bezahlt der Staat, nicht die Kirchen. Die geben ihr Geld vor allem für die Bezahlung von Pfarrern aus. Auch ihre Verwaltung und die Reparatur von Kirchengebäuden finanzieren sie durch die Steuereinnahmen.

Die Kirchen stellen das System nur selten infrage, auch wenn manche kirchliche Gruppen die Nähe zum Staat kritisieren. Politiker kritisieren das Prinzip seit Langem. Mehrere kleine Parteien wollen die Steuer minimieren oder abschaffen. Die großen Parteien planen das aber nicht.

Im Standesamt höre ich nach einer halben Stunde Wartezeit endlich die 617, meine Nummer. Ich gehe in ein kleines Büro und gebe der Frau hinter dem Schreibtisch meinen Ausweis. Sie will zwei Dinge wissen („Wo wurden Sie getauft?“, „Römisch-Katholisch ist richtig, oder?“). Ich zahle eine Gebühr von 31 Euro, dann bin ich auch schon fertig. Ab nächstem Jahr muss ich keine Kirchensteuer mehr zahlen. *Guillaume Horst*

**44 Millionen Menschen in Deutschland sind bei einer der zwei großen christlichen Kirchen und zahlen deshalb Kirchensteuer.**

#### konfessionslos

► so, dass man nicht bei einer religiösen Gruppe ist

**der Besitz** ► Dinge: Sie gehören einer Person oder einer Institution, z. B. Geld und Häuser.

#### der Fürst, -en

► Aristokrat

**entschieden** ► Part. II von: entscheiden = hier: offiziell sagen, dass man ... tun wird

#### würde ... festgehalten

► ≈ hat man ... festgehalten

**(festhalten** ► hier: schreiben)

#### die Verfassung, -en

► schriftliche Form für die Normen in einem Land

#### der Staat

► hier: ≈ Amt (für ganz Deutschland): Es bekommt die Steuern.

#### einsammeln

► hier: ≈ sich geben lassen

#### die Körperschaft des öffentlichen Rechts

jurist. ► ≈ Organisation mit einer speziellen Aufgabe: Diese Aufgabe steht in der Verfassung.

**anerkannt** ► hier: so, dass es die Verfassung erlaubt

#### jüdisch

► von: Jude = Person, deren Religion die Thora als Basis hat

#### die Gemeinde, -n

► hier: Gruppe von Personen mit jüdischem Glauben: Sie gehen alle in dieselbe Synagoge.

#### der Zeuge Jehovas, Zeugen Jehovas

► ≈ Person: Sie ist bei einer speziellen christlichen Organisation.

#### ähnlich

► fast gleich

#### die Spende, -n

► Geld: Man schenkt es, um zu helfen.

#### verklagen

► hier: wollen, dass ein Streit bei Gericht in einem Prozess untersucht wird

#### (das Gericht, -e

► hier: offizielle Institution: ≈ Dort wird eine Lösung für einen Streit gesucht.)

#### (der Prozess, -e

► hier: Untersuchung im Gericht zu der Frage: Haben die Steuerberater falsche Informationen gegeben?)

#### einnehmen

► hier: Geld bekommen

#### die Einnahmequelle, -n

► ≈ etwas: Dadurch bekommt man Geld.

#### die Hälfte, -n

► 50 Prozent

#### das Fördermittel, -

► finanzielle Hilfe

#### das/der Gehalt, -er

► Geld: Angestellte bekommen es jeden Monat für ihre Arbeit.

#### der Pfarrer, -

► Mann: Er hat in der Kirche religiöse Aufgaben.

#### die Verwaltung, -en

► Administration

#### das Kirchengebäude, -

► Kirche oder Haus: Es gehört einer religiösen Gruppe.

#### infrage stellen

► hier: sagen, dass ... nicht gut ist

#### selten

► hier: fast nie; ↔ oft

#### abschaffen

► hier: ≈ machen, dass es ... nicht mehr gibt

#### würde ... getauft

► ≈ man hat ... getauft

#### (taufen

► durch ein Ritual zum Christen machen)



Revolution bei den Marionetten: Dieses Mädchen möchte endlich einen offiziellen Job.

## VIER FRAGEN ZUM START

# Was ist ein Minijob?

Nicht mehr als 450 Euro im Monat darf man bei einem Minijob verdienen. Was macht diesen Job so anders? Und warum kann man das Modell auch kritisieren? **LEICHT**

**M**arionetten-Männer stehen in einem Haus. Sie tragen rote Zipfelmützen. „Warum sind unsere Bettchen nicht gemacht?“, fragt einer. „Warum sind unsere Tellerchen nicht gespült?“, fragt ein anderer. Er zeigt auf den Tisch mit den kleinen blauen Tellern und Tassen. Alles ist dreckig. Da kommt ein hübsches Marionetten-Mädchen mit schwarzen Haaren ins Zimmer. „Solange ihr mich nicht bei der Minijob-Zentrale anmeldet, läuft hier gar nichts!“, ruft es. Dem Publikum ist schon lange klar: Hier redet Schneewittchen mit den sieben Zwergen. Aber aus dem Märchen und dem legendären Disney-Film kennt man diesen Dialog nicht. Er ist nämlich aus einem Fernsehspot der Minijob-Zentrale.

Schneewittchen redet weiter, erzählt, wie die Zwerge Steuern sparen können. „Und was ist, wenn mir ein Unfall passiert?“, fragt das Mädchen zum Schluss. Nur wenige Sekunden später steht eine alte Marionetten-Dame vor der Tür. „Äpfel! Frische Äpfel!“ ruft sie. Jetzt weiß das Publikum: Schneewittchens Unfall wird sehr bald Realität.

### die Zipfelmütze, -n

• ≈ weicher Hut mit einem langen, dünnen Ende: Es hängt nach unten (s. Foto).

(der Hut, -e • Kleidungsstück: Man trägt es auf dem Kopf.)

### dreckig •

• schmutzig

### solange

• hier: bis

### die Zentrale, -n

• hier: Stelle: Dort muss man jemanden anmelden.

### laufen

• hier: • passieren

### gar

• hier: absolut

### reden

• sprechen

### das Schneewittchen

• ≈ Mädchen mit weißer Haut, schwarzen Haaren und rotem Mund

### (die Haut

• Organ: Es ist außen am ganzen Körper von Menschen und Tieren.)

### der Zwerg, -e

• extrem kleiner Mensch; hier: fiktive Person: Sie sieht aus wie ein kleiner, alter Mann.

### das Märchen, -

• ≈ fantastische Erzählung

### der Fernsehspot, -s

• hier: kurzer Film: Er gibt Informationen zu einer Institution.

Der Fernsehspot ist lustig, soll aber eines deutlich machen: Haushaltshilfen muss jeder offiziell anmelden (siehe auch [www.minijob-zentrale.de](http://www.minijob-zentrale.de)). Trotzdem ist das oft nicht so: Von den 3,6 Millionen Haushaltshilfen in Deutschland arbeiten 80 Prozent illegal. Sie sind also nicht angemeldet. Dabei ist es besonders für Privatpersonen sehr einfach, seine Haushaltshilfe zu legalisieren: mit einem Minijob.

Ein Minijob ist der kleinste offizielle Job in Deutschland. Ein anderer Name dafür ist 450-Euro-Job. Denn 450 Euro sind das Limit: Mehr darf man im Monat nicht regelmäßig verdienen. Im Jahr sind das 5400 Euro. Verdient jemand bei einer Arbeit mehr, ist diese kein Minijob.

Auch im Minijob gilt: Der Arbeitgeber muss pro Stunde einen Lohn von mindestens 8,84 Euro bezahlen. Auch sonst sind viele Dinge genauso wie bei einem Vollzeitjob: Der Arbeitnehmer bekommt zum Beispiel auch bei Krankheit seinen Lohn, hat Urlaub – und Kündigungsschutz.

Trotzdem ist vieles anders als bei Vollzeitjobs. Ein wichtiger Faktor: Steuern. Minijobber zahlen meistens nur Beiträge zur Rentenversicherung. Es bleibt also viel von der Summe auf dem eigenen Konto. Auch Arbeitgeber zahlen nicht viel für die bekannten Extras, wie Beiträge an die Krankenkasse. Besonders dann nicht, wenn sie Privatpersonen sind. Eine regelmäßige Haushaltshilfe wie Schneewittchen kostet die sieben Zwerge also relativ wenig: Arbeitet die Prinzessin für 450 Euro im Monat, müssen die kleinen Männer 66,60 Euro zahlen.

Davon bekommen sie aber 42,50 Euro pro Monat wieder, wenn sie ihre Steuererklärung machen. Es bleiben also Extrakosten von 24,10 Euro. Und wenn Schneewittchen nicht putzt und kocht, sondern nur auf Kinder aufpasst, können die Zwerge noch mehr wiederbekommen. Nur wenn die sieben Zwerge plötzlich eine Firma gründen, wird es etwas teurer: Dann sind die Regeln nämlich ein bisschen anders.

Auch Schneewittchen ist als Minijobberin glücklicher: Es arbeitet offiziell und hat so viele Vorteile, wie zum Beispiel eine Unfallversicherung. Es muss in

dem Beispiel nur den Rentenbeitrag von 61,65 Euro im Monat selbst zahlen. Damit kann es etwas für später tun.

Auch gut zu wissen: Wenn es nicht nur bei den sieben Zwergen arbeiten will, kann es parallel noch andere Minijobs machen. Will es aber den Status einer Minijobberin behalten, darf es auch dann in der Summe nicht mehr als 450 Euro im Monat verdienen.

Als emanzipierte Marionetten-Frau will Schneewittchen vielleicht auch bald in einem Vollzeitjob arbeiten. Dann kann es seinen Minijob noch dazu machen. Die vielen Vorteile (zum Beispiel die niedrigen Steuern) gelten für den einen Minijob auch in dieser Kombination.

Der kleinste Job Deutschlands ist aber nicht nur positiv. Denn: Arbeitet jemand viele Jahre nur als Minijobber, bekommt er später wenig Rente. Der Arbeitnehmer ist also finanziell vom Partner oder vom Staat abhängig. Das Problem haben Frauen genauso wie Männer: Von den circa 7,6 Millionen Minijobbern in Deutschland sind ähnlich viele weiblich wie männlich. Viele von ihnen haben nur den Minijob – und keine andere Arbeitsstelle.

Manche Politiker und Ökonomen meinen außerdem, dass der Minijob kein gutes Modell ist. Besonders nicht, um im privaten Sektor illegale Arbeit zu bekämpfen. Sie kritisieren besonders die ziemlich komplizierte Bürokratie und die restriktiven Regeln beim Lohn. Warum sonst sind vier von fünf Haushaltshilfen in Deutschland nicht korrekt angemeldet? Die Minijob-Zentrale denkt natürlich anders. Illegale Arbeit will der Staat nicht akzeptieren.

Gut für die sieben Zwerge: Die Polizei war noch nicht bei ihnen. Illegales Arbeiten ist nämlich kein Kavaliersdelikt. Es ist strafbar. Und Ärger mit der Justiz können die sieben kleinen Männer wirklich nicht gebrauchen. Denn wer soll dann auf Schneewittchen aufpassen und es später dem Prinzen mitgeben, damit es bei ihm wieder aufwacht? Ein Schneewittchen, das bis an sein Lebensende mit akuten Apfelproblemen allein im Haus der sieben Zwerge liegt – das passt nicht einmal ins Märchen.   
Claudia May

#### dabei

• hier: ≈ auch wenn

#### regelmäßig

• hier: immer wieder und für lange Zeit

#### gelten

• hier: die Norm sein; richtig sein

#### der Arbeitgeber, -

• Person oder Firma: Sie gibt einer oder mehreren Personen eine Arbeitsstelle.

#### genauso

• hier: gleich

#### der Vollzeitjob, -s

• Job: Man arbeitet zwischen 35 und 42 Stunden pro Woche.

#### der Arbeitnehmer, -

• Person: Sie arbeitet mit Arbeitsvertrag für eine Firma.

#### der Kündigungsschutz

• gesetzliche Regeln: Sie helfen, dass es für den Arbeitgeber nicht einfach ist, einen Arbeitsvertrag zu kündigen.

#### (die gesetzliche Regel, -n

• ≈ schriftliche Norm von der Regierung: Sie sagt, was verboten und was erlaubt ist.)

#### der Faktor, Faktoren

• ≈ objektive Sache

#### der Beitrag, -e

• hier: Betrag: Man zahlt ihn jeden Monat an eine Versicherung.

#### die Rentenversicherung, -en

• Versicherung: Sie zahlt Geld, wenn jemand so alt ist, dass er nicht mehr arbeiten muss.

#### relativ

• hier: ≈ im Vergleich

#### die Steuererklärung, -en

• Informationen für das Finanzamt über den Lohn und die persönlichen Ausgaben: Das Finanzamt sagt dann, wie viel Steuern man zahlen muss.

#### (die Ausgabe, -n

• Geld: Man hat es ausgegeben.)

#### gründen

• starten

#### der Vorteil, -e

• Plus; ≈ Sache: Sie bringt Hilfe.

#### noch dazu

• hier: außerdem

#### finanziell abhängig sein von

• hier: so, dass man ohne das Geld vom Partner nicht leben kann

#### der Staat

• hier: ≈ alle Menschen in einem Land: Sie zahlen Steuern.

#### bekämpfen

• hier: versuchen, zu erreichen, dass es illegale Arbeit nicht mehr gibt

#### das Kavaliersdelikt, -e

• ≈ verbotene Aktion: Die meisten Menschen akzeptieren aber, dass manche Menschen sie machen.

#### strafbar

• so, dass man sich nicht an einer gesetzlichen Regel orientiert hat und deshalb eine Sanktion von einer offiziellen Institution bekommt

#### nicht gebrauchen können

• ≈ nicht haben wollen

#### aufwachen

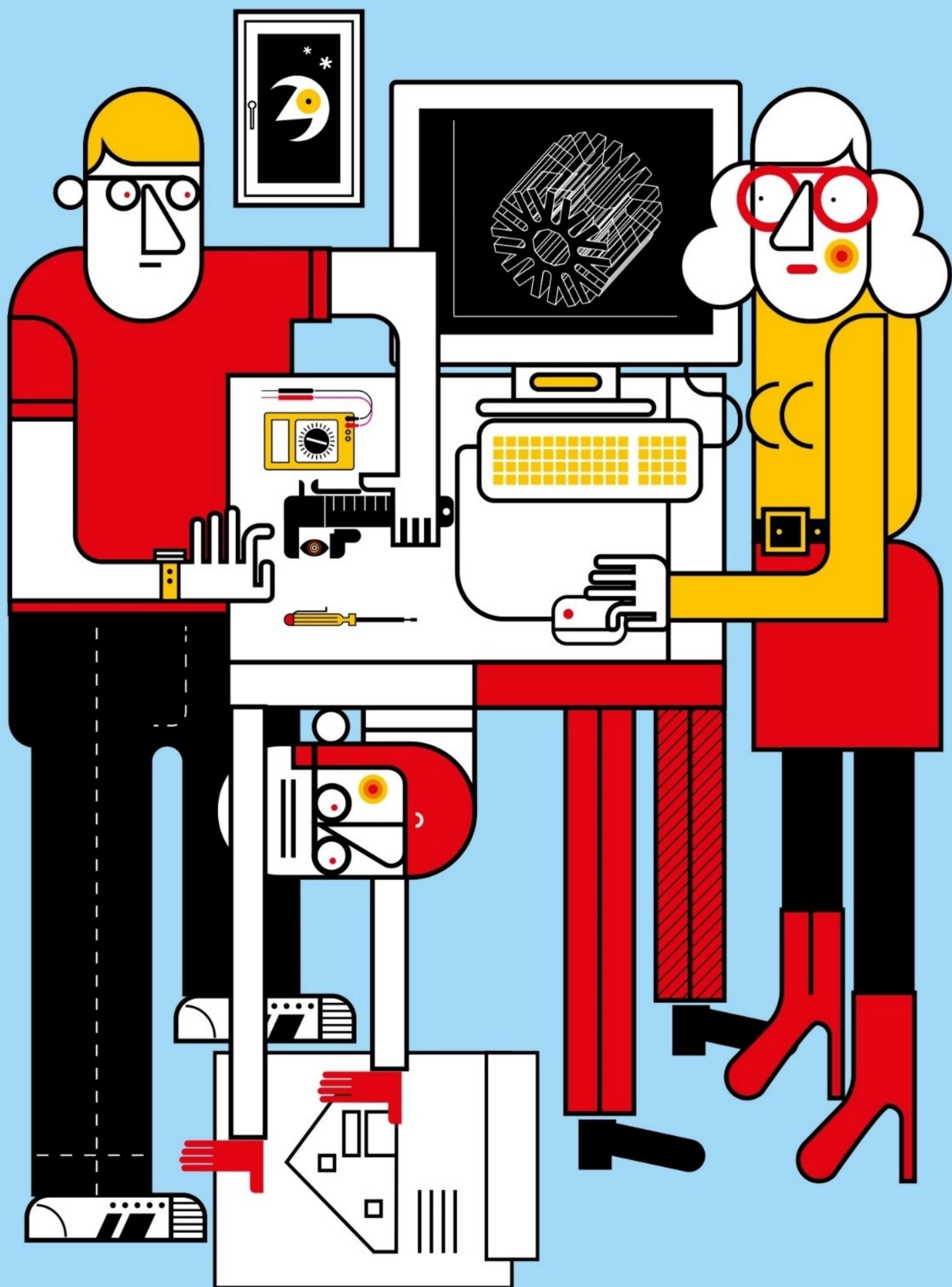
• wach werden

#### akut

• hier: schlimm

#### nicht einmal

• hier: wirklich nicht



# Immer fleißig?

Stimmt das Klischee der fleißigen Deutschen, die immer arbeiten?  
Und ist die deutsche Arbeitswelt noch die, die sie vor ein paar Jahren war?  
Wenn nicht, wie ist sie dann? Von Marcel Burkhardt

## MITTEL

Ohne Fleiß kein Preis“, das war der erste Satz, den die Griechin Anna Kotsidou nach ihrer Ankunft in Deutschland von einem Sprachlehrer hörte. Dann wurde ihr erklärt, was Arbeitgeber neben guten Deutschkenntnissen vor allem wünschten: Pünktlichkeit, Freundlichkeit, Konzentration, Einsatz. „Fleiß eben“, sagt Kotsidou und lacht.

Fünf Jahre lebt und arbeitet die heute 23-Jährige inzwischen in Deutschland und erlaubt sich ein Urteil: „Wenn du dich an diese Grundregeln hältst, dann akzeptieren dich die Kollegen hier und sind auch in schwierigen Momenten solidarisch und warm, also freundlich.“

Ein bisschen anders war Mostafa Nofal's erstes Bild von deutschen Kollegen, als der ägyptische Ingenieur noch in Kairo mit ihnen zusammenarbeitete: „Ein bisschen kalt und nur auf das Ziel der Arbeit fokussiert. Sie wollten ihre Arbeit direkt beginnen und schnell zu Ende bringen“, sagt er. „In Ägypten aber kommt die Freundschaft vor der Arbeit, da sind ganz unterschiedliche Kulturen aufeinandergetroffen.“

Während Nofal das erzählt, formt seine Atemluft kleine Wolken in der kalten

deutschen Luft. Der 28-Jährige lebt inzwischen mit seiner Frau in Marburg (Hessen). In Wiesbaden hat er Arbeit gefunden in einer großen Papierfabrik. Als Projektleiter baut er dort mit einem Team Maschinen auf. Seit mehr als einem Jahr ist er dabei – und sein Bild von den deutschen Kollegen ist inzwischen ganz anders.

Der freundliche Ingenieur muss herzlich lachen, als er in seiner Mittagspause von der Atmosphäre an seinem Arbeitsplatz berichtet. „Es gibt hier echte Teamarbeit, jeder fühlt sich als Teil des Ganzen.“ Nofal mag das sehr.

Wenn jeder nur an sich denken würde, kämen sie bei schwierigen Projekten kein bisschen weiter, ist er sich sicher. „So aber passt alles zusammen, und es geht Schritt für Schritt vorwärts.“ Das „Schritt für Schritt“ ist dabei besonders wichtig. Einen starken Vorteil sieht er nämlich im genauen Planen. „Wir haben hier einen Plan für alles“, sagt er.

In einer ähnlichen Arbeit für einen internationalen Konzern in Kairo hat sich der Ingenieur ständig in der Rolle eines Feuerwehrmannes gesehen. „Der psychische Druck war sehr viel größer“, sagt er. „Hier in Deutschland habe ich zu Beginn

### der Preis, -e

• hier: Geld als Dank für Arbeit

### der Einsatz

• hier: fleißige Arbeit

### eben

• hier: ≈ genau; ≈ speziell

### sich ein Urteil erlauben

• hier: nach so langer Erfahrung sagen können

### die Grundregel, -n

• prinzipielle Regel; Basisregel

### sich halten an

• sich orientieren an

### kalt

• hier: ohne Emotionen; rational

### fokussiert auf

• konzentriert auf

### aufeinandertreffen

• hier: schwierig sein, wenn ... sich treffen

### die Atemluft

• Luft, die aus Mund und/oder Nase kommt

### aufbauen

• aus einzelnen Teilen zusammenbauen

### echt

• wirklich; real

### kämen ... kein bisschen weiter

• Konj. II von: kein bisschen weiterkommen ≈ hier: Erfolg haben

### Schritt für Schritt

• hier: eine Aktion nach der anderen

### (der Schritt, -e

• Bewegen eines Fußes vor den anderen; hier: eine Aktion in einer Reihenfolge von Aktionen)

### der Konzern, -e

• Gruppe von Firmen mit gemeinsamer Leitung

### ständig

• immer; dauernd

### der Druck

• hier: Stress von außen

noch mehr gearbeitet als in Ägypten, aber ich habe mich sofort viel entspannter gefühlt.“ Und das, obwohl alles neu war.

Inzwischen spricht Nofal gut Deutsch und fühlt sich wirklich angekommen. Ein Grund dafür, glaubt er: Anders als in Ägypten hat er in Deutschland sehr geregelte Arbeitszeiten. „Dadurch lässt sich auch die Freizeit besser planen.“ Nofal kann so auch im Sportverein aktiv sein.

Nach acht Stunden ist für Nofal normalerweise von Montag bis Freitag die Arbeit getan. Das ist typisch, denn laut Statistischem Bundesamt arbeiten Vollzeit-Arbeitnehmer in Deutschland im Durchschnitt etwas mehr als acht Stunden täglich und damit 41 Stunden pro Woche. Im Vergleich zu 1991 sind das wöchentlich drei Stunden weniger – und viel weniger als in vielen anderen Ländern ist es auch. Der durchschnittliche Urlaubsanspruch liegt bei 27 Tagen – zählt man die Feiertage hinzu, haben nur Dänen und Kroaten in Europa mehr freie Tage pro Jahr.

Trotzdem arbeitet circa jeder zehnte Deutsche heute mehr als 48 Stunden pro Woche. „Überlanges Arbeiten ist bei Führungskräften und vor allem Selbstständigen fast normal“, sagt Georg Thiel, Vizepräsident des Statistischen Bundesamts. Und nicht nur für den Alltag der Chefs sind Arbeitsmenge, Tempo und Termindruck typisch. Die Konsequenz: Laut Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin sind immer mehr Menschen psychisch belastet.

### Acht von zehn Arbeitnehmer sind immer für den Chef erreichbar

Ein Grund dafür ist auch, dass Arbeitnehmer immer öfter Arbeit aus dem Büro mit nach Hause nehmen. In Umfragen erklären mehr als 80 Prozent der Deutschen, dass sie auch am Feierabend für den Betrieb erreichbar bleiben. Rund drei Viertel sagen, dass sie regelmäßig oder manchmal in ihrer Freizeit arbeiten. Die Deutschen, ein Volk von übermotivierten Strebern?

Die Pädagogin Elisabeth Hano sieht viele Gründe, warum Mitarbeiter erreichbar bleiben wollen. „Für viele ist es

Ausdruck dafür, guten Willen zu zeigen, immer einsatzbereit zu sein.“

Mehr als die Hälfte der Deutschen sind auch im Urlaub für ihren Chef erreichbar. Das gilt vor allem für Männer. Ein starkes Motiv dafür ist das Gefühl, für den Betrieb sehr wichtig zu sein. Außerdem ist der Druck oft hoch, effizient und profitabel zu arbeiten. „Mit weniger Personal mehr erreichen, das ist vielerorts die Vorgabe“, sagt Hano.

Deshalb sollen wichtige Mitarbeiter im Idealfall rund um die Uhr einsatzbereit sein. Und das hat Konsequenzen für den ganzen Betrieb, weil Führungskräfte den Druck oft nach unten weitergeben.

Es gibt inzwischen aber auch Firmen in Deutschland, die neu denken. Wenn möglich, geben sie ihren Arbeitnehmern zum Beispiel mehr Freiraum zu entscheiden, wann diese auf Anfragen reagieren. „Wer geistig arbeitet und ständig auf E-Mails und Telefonate reagieren muss, kommt aus dem Rhythmus, Konzentration und Produktivität lassen nach“, erklärt der Hirnforscher Manfred Spitzer von der Universität Ulm.

Wo außerdem die Grenze zwischen Arbeit und Freizeit verloren geht, kann das krank machen. „Das beginnt mit Schlafstörungen, geht über in Konzentrationsschwächen und Dauerstress – und endet im schlimmsten Fall im Burn-out“, so Spitzer. Arbeitsausfälle durch Stresskrankheiten kosten die deutsche Wirtschaft und die Krankenkassen angeblich mehr als 50 Milliarden Euro pro Jahr.

### 2,7 Millionen Menschen haben mindestens zwei Jobs

Silke Müller wirkt nach zehn Stunden Arbeit in einem Krankenhaus in Rheinland-Pfalz müde. Die alleinerziehende Mutter von zwei Schulkindern ist eigentlich eine starke Frau. Aus Angst, ihren Job zu verlieren, möchte sie aber nicht, dass hier ihr wirklicher Name steht. Reden will sie über die – wie sie sagt – „schlimmen Zustände“ an ihrem Arbeitsplatz trotzdem.

Böden und Wände putzen, Operationssäle sauber machen: Das ist Müllers Aufgabe. Für ihre Arbeit bekommt sie

#### entspannt

• hier: ohne Stress; ohne Sorgen

#### geregelt

• ≈ genau geplant; ≈ genau nach schriftlichen Regeln

#### laut Statistischem Bundesamt ...

• wie das Statistische Bundesamt berichtet, ...

#### der Urlaubsanspruch, -e

• Garantie, Urlaub nehmen zu können

#### liegt bei ...

• hier: ist ungefähr ...

#### hinzuzählen

• ≈ auch noch zählen

#### die Führungskraft, -e

• Person, die eine Firma oder eine Gruppe von Angestellten leitet

#### der Vizepräsident, -en

• ≈ zweiter Präsident

#### das Tempo

• hier: Schnelligkeit: Wie schnell erledigt jemand seine Aufgaben?

#### der Termindruck

• (psychischer) Stress, eine Aufgabe bis zu einem genauen Termin fertig haben zu müssen

#### die Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin

• ≈ Amt, das die Regierung bei Fragen rund um die Arbeitswelt berät

#### (der Arbeitsschutz

• ≈ schriftliche Regeln über Sicherheit am Arbeitsplatz)

#### belastet sein

• hier: Stress fühlen

#### erreichbar

• hier: so, dass man jemanden anrufen oder ihm eine Mail schicken kann

#### der Betrieb, -e

• Firma

#### regelmäßig

• immer wieder, z. B. einmal pro Woche

#### übermotiviert

• zu sehr motiviert

#### (motiviert

• so, dass man etwas mit Lust macht)

#### der Streber, -

• Schüler, der sehr viel lernt und gute Noten haben will; hier: Angestellter, der sehr viel arbeitet und gelobt werden will

#### der Mitarbeiter, -

• Angestellter

#### der Ausdruck

• hier: ≈ Art, zu zeigen, was man denkt und fühlt

#### einsatzbereit

• so, dass man arbeiten will

#### effizient

• hier: schnell und so, dass es wirtschaftlich Sinn macht

#### profitabel

• so, dass man Profit macht

#### das Personal

• Personen, die bei einer Firma arbeiten

#### die Vorgabe, -n

• ≈ Norm, die sagt, was man machen soll

#### der Freiraum, -e

• hier: Möglichkeit, selbst zu entscheiden

#### die Anfrage, -n

• hier: Bitte um Information

#### geistig

• hier: ↔ mit den Händen

#### nachlassen

• weniger werden

#### der Hirnforscher, -

• ≈ Neurobiologe

#### (das Hirn, -e

• für: Gehirn = Organ im Kopf, mit dem man denkt)

#### verloren gehen

• hier: aufhören, da zu sein

#### übergehen in

• wechseln zu; sich ändern zu

#### die Konzentrationsschwäche, -n

• ≈ Problem(e), sich zu konzentrieren

#### der Arbeitsausfall, -e

• hier: Fehlen in der Arbeit

#### angeblich

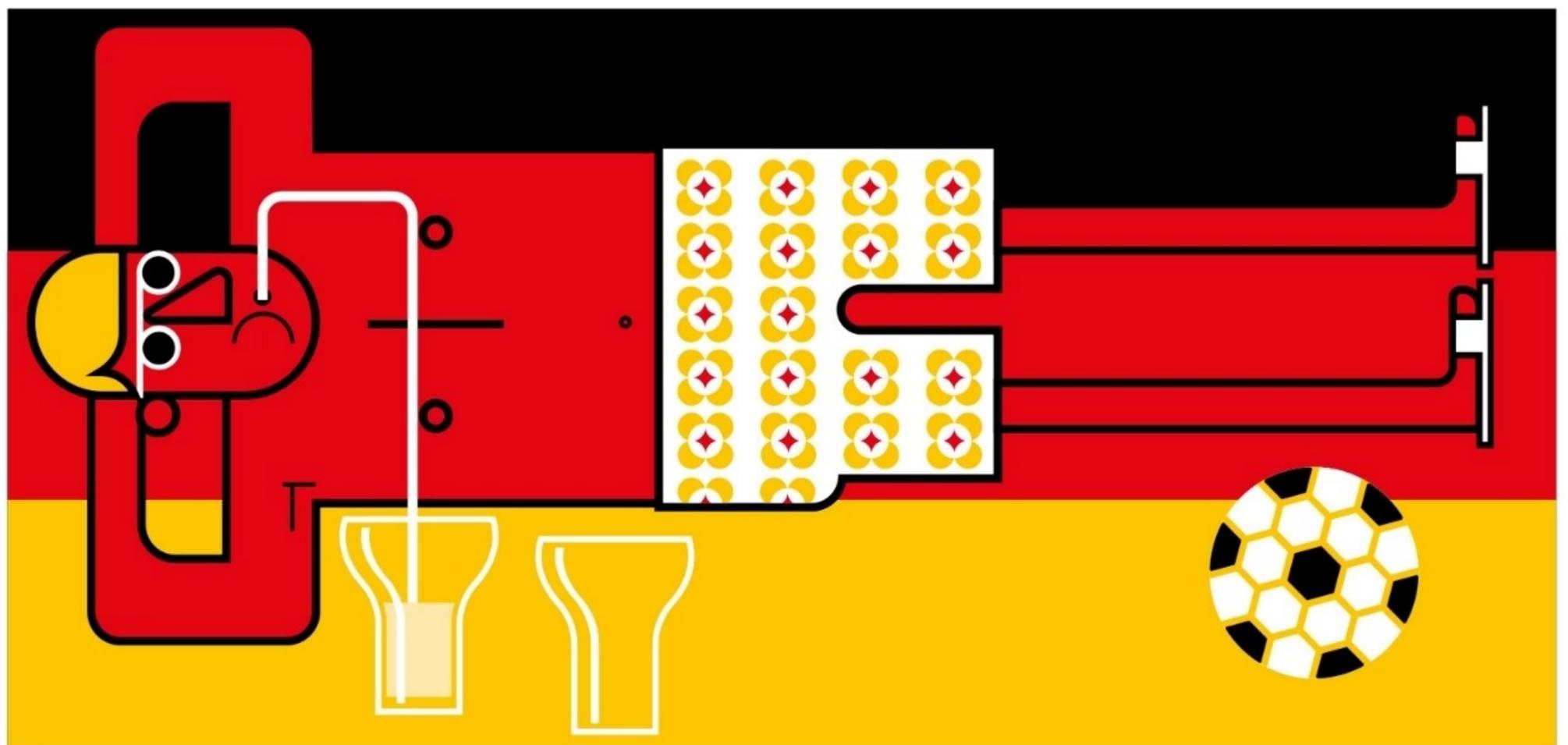
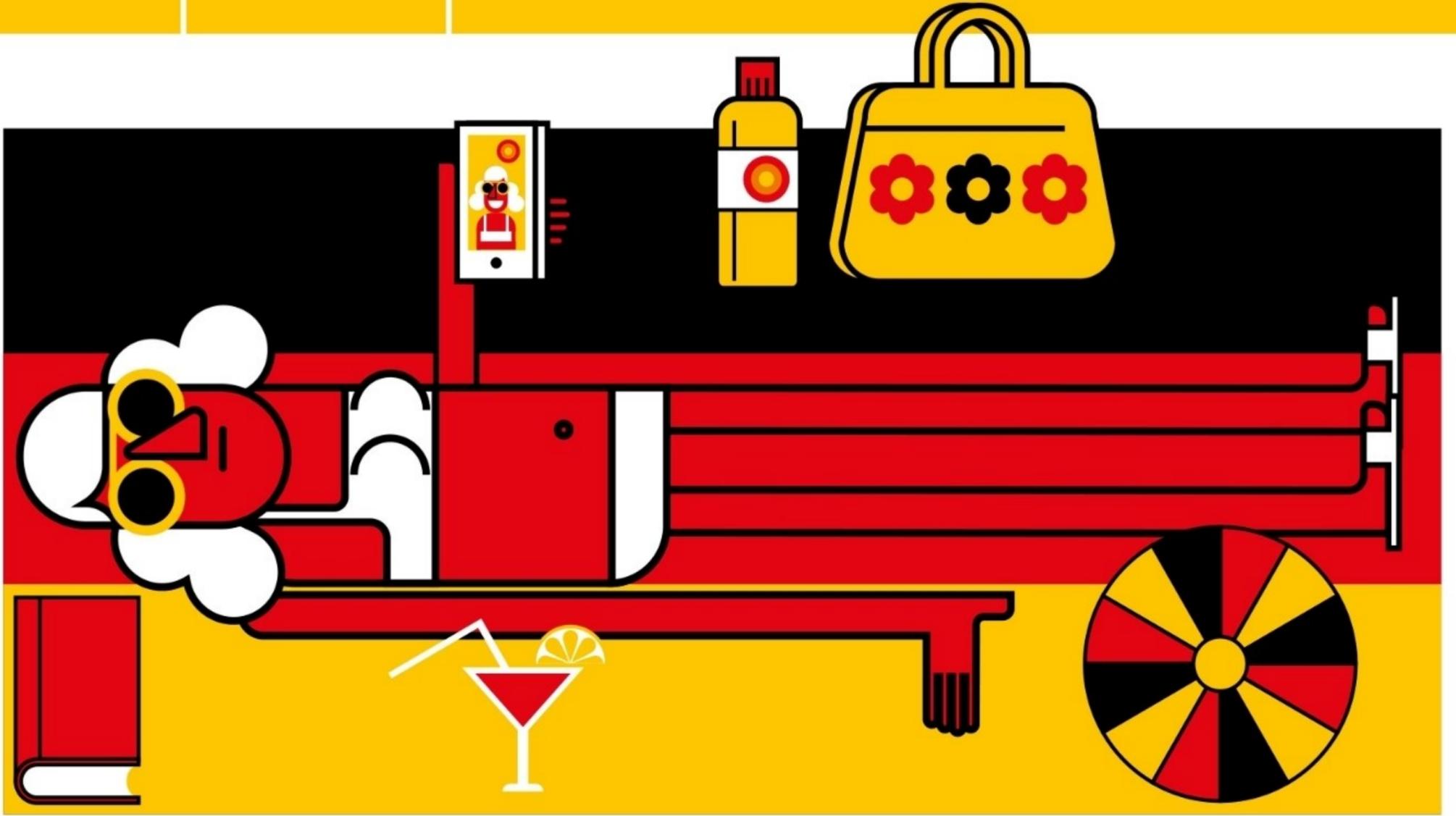
• wie berichtet wird

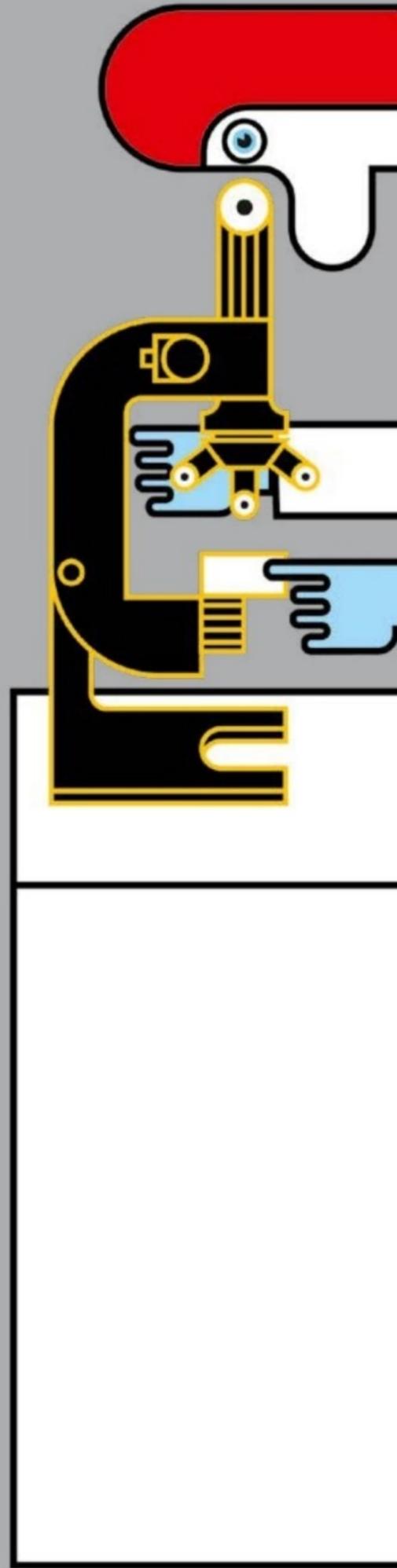
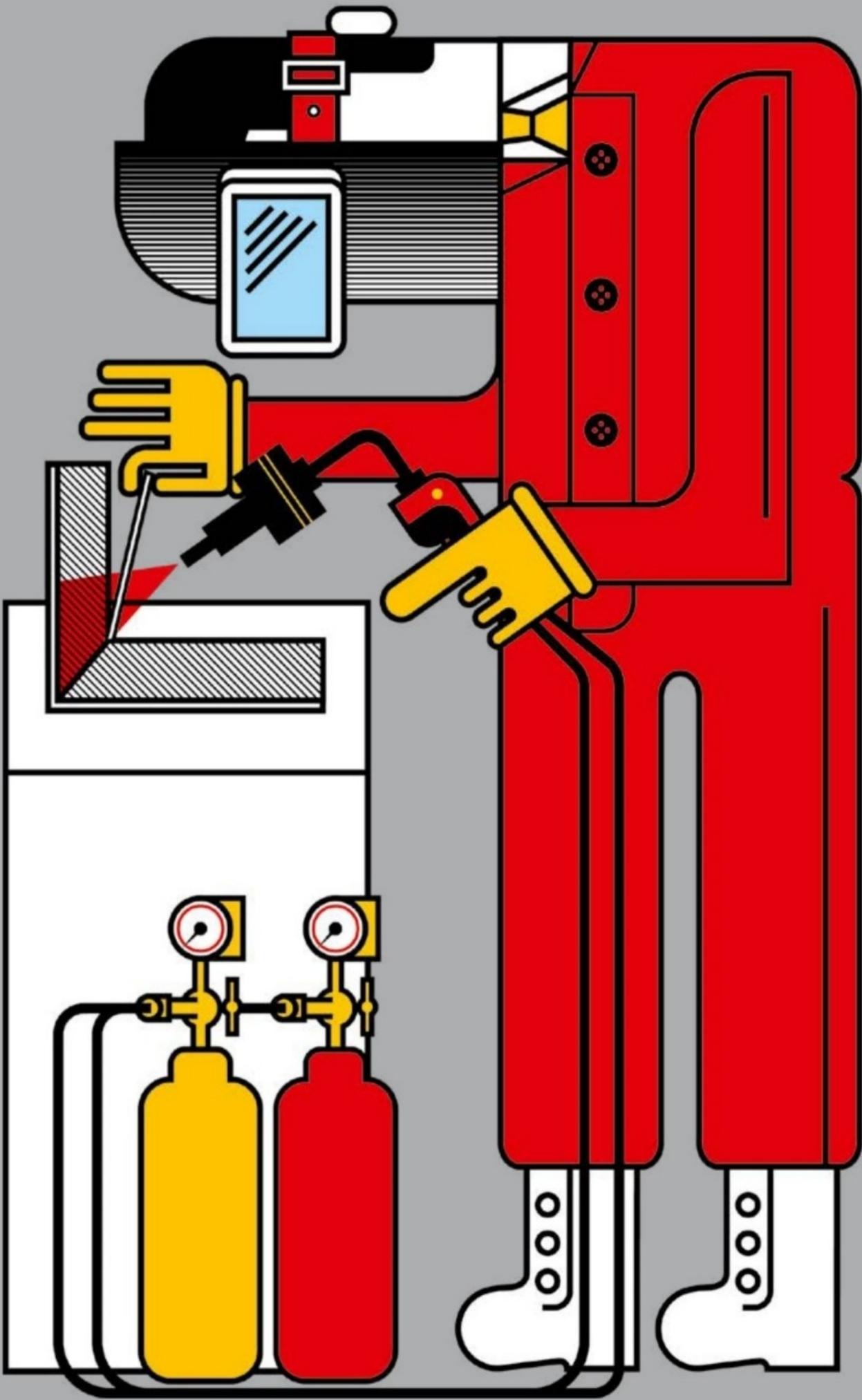
#### alleinerziehend

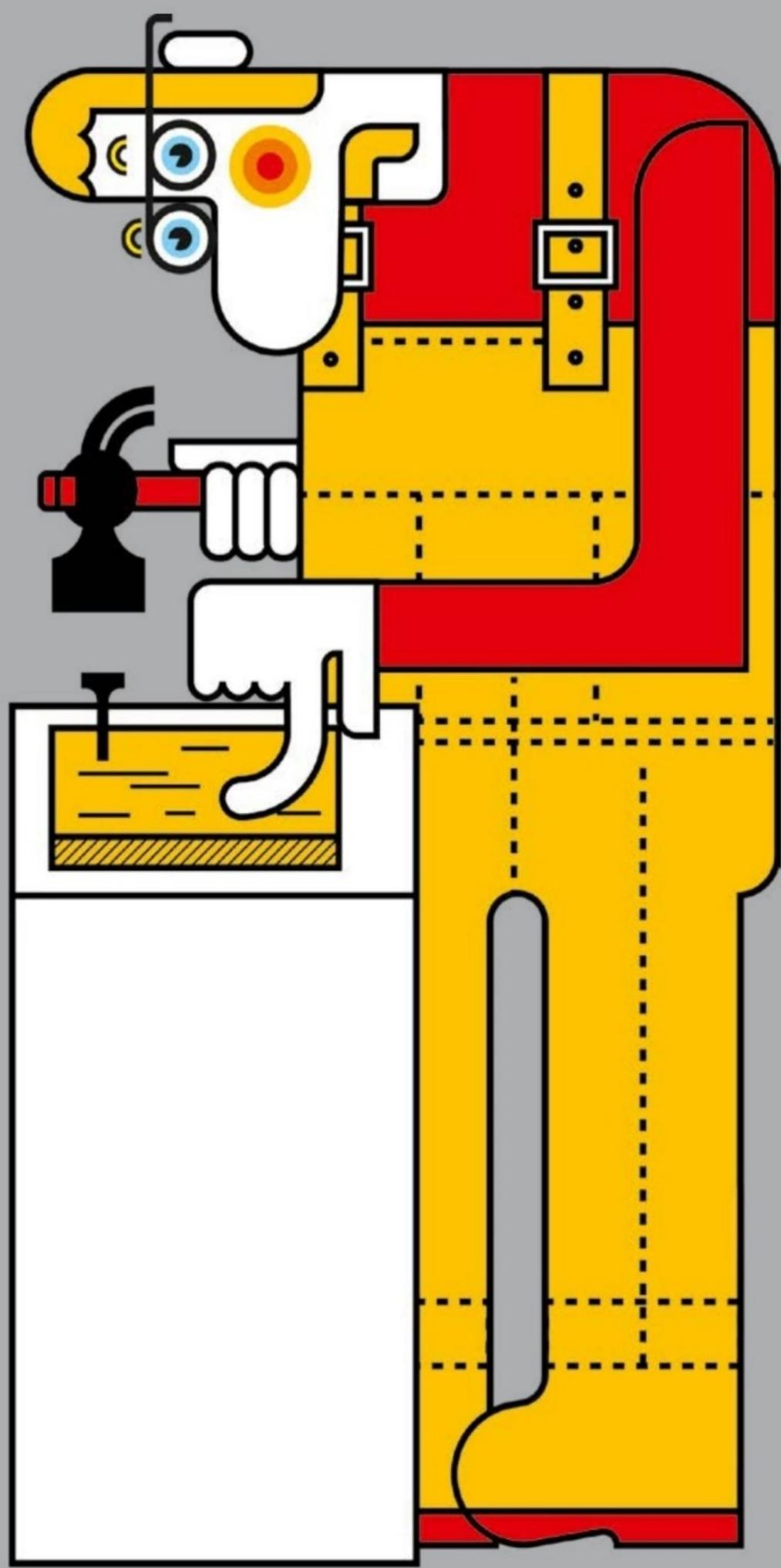
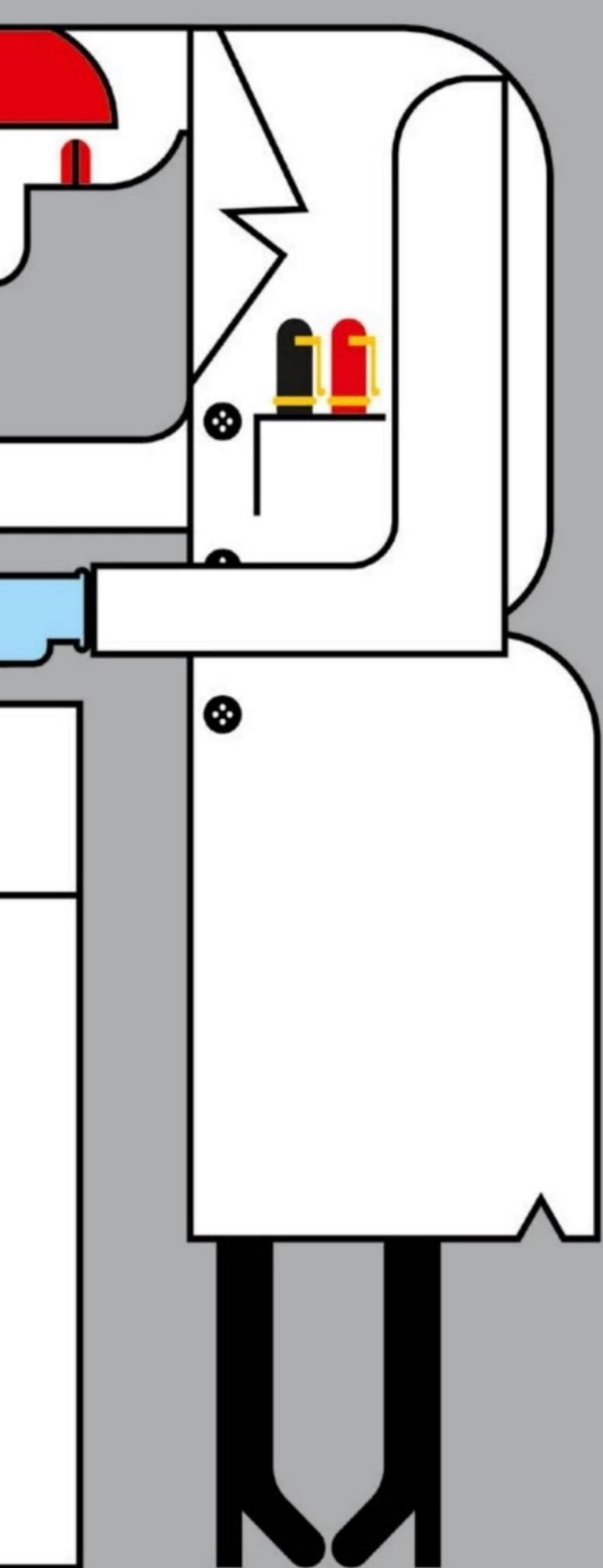
• mit Kind(ern) aber ohne (Ehe-)Partner

#### die Zustände Pl.

• hier: Situation insgesamt







aktuell zwölf Euro pro Stunde. Lebensmittel, Kleidung für die Kinder, die Miete: Das kann sie damit bezahlen. „Mein Auto sollte aber besser nicht kaputtgehen, für eine teure Reparatur hab' ich kein Geld übrig“, sagt die 41-Jährige.

Dabei verdient sie schon etwas besser als die meisten Frauen in ihrem Team, die den Mindestlohn ihrer Branche von aktuell 10,30 Euro bekommen. „Da sind viele Frauen aus Afrika dabei, die keinen anderen Job bekommen und von unseren Chefs wirklich ausgenutzt werden – die Arbeit ist nie nach acht Stunden erledigt“, sagt Müller. „Wir sind immer unter Druck.“

Gemeinsam mit einer Kollegin berichtet sie: „Das, was früher zwei Frauen in acht Stunden gemacht haben, soll jetzt eine in fünf Stunden machen.“

Das funktioniert nicht, sagt Müller: „Du machst, was nötig ist. Der Rest bleibt, bis man was sieht!“ Nur: Ein Teil ihrer Aufgaben ist auch, Keime zu entfernen, die lebensgefährlich für Patienten sein könnten. „Ich versuche, meine Arbeit so gut wie möglich zu machen, aber es ist Dauerstress“, sagt sie und zieht an ihrer Zigarette.

Über hohen Arbeitsdruck bei geringem Lohn, unbezahlte Überstunden, schlechte Einarbeitung und ständigen Personalwechsel berichten viele Gebäudereiniger.

2017 hat die Industriegewerkschaft Bauen-Agrar-Umwelt (IG BAU) um höhere Löhne für die circa 600000 Gebäudereiniger in Deutschland gekämpft. Nach monatelangen Gesprächen mit den Arbeitgebern das Ergebnis: Der Mindestlohn der Branche stieg in Westdeutschland um 30 Cent auf 10,30 Euro und in Ostdeutschland um 40 Cent auf 9,55 Euro. Danach sollten die Löhne in kleinen Schritten noch mehr steigen. Silke Müller spricht von „Trippelschritten“, sagt aber auch: „Besser als nichts.“

Trotzdem hat sie wie 2,7 Millionen andere Deutsche noch einen Nebenjob, um etwas Geld dazuzuverdienen. Die Zahl der Zweitjobs steigt seit Jahren. Nach Informationen des Instituts für Arbeitsmarkt und Berufsforschung ist die Zahl inzwischen mehr als zweimal so

hoch wie im Jahr 2003. Wie die IG BAU arbeiten viele andere Gewerkschaften in Deutschland dafür, dass Arbeitnehmer gut von einem Hauptberuf leben können und ihnen auch genug Zeit für die Familie bleibt.

### Bei Tarifkämpfen ist Geld nicht mehr das Wichtigste

Besonders spektakulär war in den letzten Jahren der Kampf der IG Metall. Ihr Thema war nicht nur mehr Geld. Die Gewerkschaft hat 2018 auch erreicht, dass jeder Arbeitnehmer seine Stundenzahl für bis zu zwei Jahren von 35 auf 28 Stunden pro Woche reduzieren kann. Eltern kleiner Kinder und Beschäftigte, die zu Hause Angehörige pflegen, können mehr Geld oder mehr Zeit bekommen. In der Metallbranche hilft das 1,5 Millionen Arbeitnehmern.

In einer Zeit der starken Konjunktur, in der Fachkräfte fehlen und die Auftragsbücher voll sind, wollen die Arbeitgeber aber nichts von dem Plan wissen. Wie dieser Streit zu Ende geht, ist noch nicht entschieden.

Anders als viele Metallarbeiter kann sich der Informatiker Johannes Rückert schon heute seine Arbeitszeit frei einteilen. Der 30-jährige Würzburger programmiert für die Kunden eines Nürnberger Start-ups Internetseiten und Web-Applikationen. Dafür muss Rückert aber nicht in Nürnberg arbeiten.

Er lebt gemeinsam mit seiner Freundin im Rhein-Main-Gebiet. Während sie studiert, arbeitet er in einem neuen sogenannten Coworking Space. „Weil ich nur meinen Laptop brauche, bin ich bei meinem Einsatzort ziemlich flexibel“, sagt Rückert.

Mit starkem Internet klappt auch die Kommunikation mit seinem Chef. Komplizierte Dinge besprechen sie im Videochat. Außerdem können sie ihre „Screensharen“, sagt Rückert und zeigt auf seinen Bildschirm. Er kann dort sehen, was sein Chef macht – und der kann sehen, was Rückert macht.

Der Informatiker mag die lockere Atmosphäre im Coworking Space, das vor allem kleinen Firmen und

#### der Mindestlohn, -e

► Lohn, den jemand mindestens bekommen muss

#### ausnutzen

► zum eigenen Vorteil benutzen

#### der Keim, -e

► Virus oder Bakterie

#### entfernen

► wegmachen

#### lebensgefährlich

► so gefährlich, dass man sterben kann

#### ziehen an

► hier: ≈ in den Mund nehmen und den Zigarettenrauch hineinholen

#### die Überstunde, -n

► Arbeitszeit, die man länger arbeitet, als im Arbeitsvertrag steht

#### die Einarbeitung, -en

► von: einarbeiten = zeigen, was das Wichtigste an einem Arbeitsplatz ist

#### die Industriegewerkschaft, -en

► Organisation, die für die Interessen der Arbeitnehmer in der Industrie kämpft

#### der Trippelschritt, -e

► kurzer Schritt; gemeint ist hier: sehr kleine Verbesserung oder Änderung

#### dazuzuverdienen

► noch mehr verdienen

#### der Zweitjob, -s

► zweiter Job neben dem Hauptberuf

#### die Arbeitsmarkt- und Berufsforschung

► systematische Untersuchung zu neuen Berufen und Änderungen auf dem Arbeitsmarkt

#### der Tarifkampf, -e

► ≈ Streit zwischen Arbeitgebern und Gewerkschaften um höhere Löhne und Gehälter

#### spektakulär

► hier: so, dass er großes öffentliches Interesse bekommt

#### der/die Beschäftigte, -n

► Angestellte

#### die Konjunktur, -en

► hier: ≈ wirtschaftliche Situation

#### die Fachkraft, -e

► Person mit einer speziellen Berufsausbildung

#### sich frei einteilen können

► selbst planen, wann und wie lange man arbeitet

#### das Gebiet, -e

► Region

#### der Einsatzort, -e

► ≈ Arbeitsort

#### flexibel

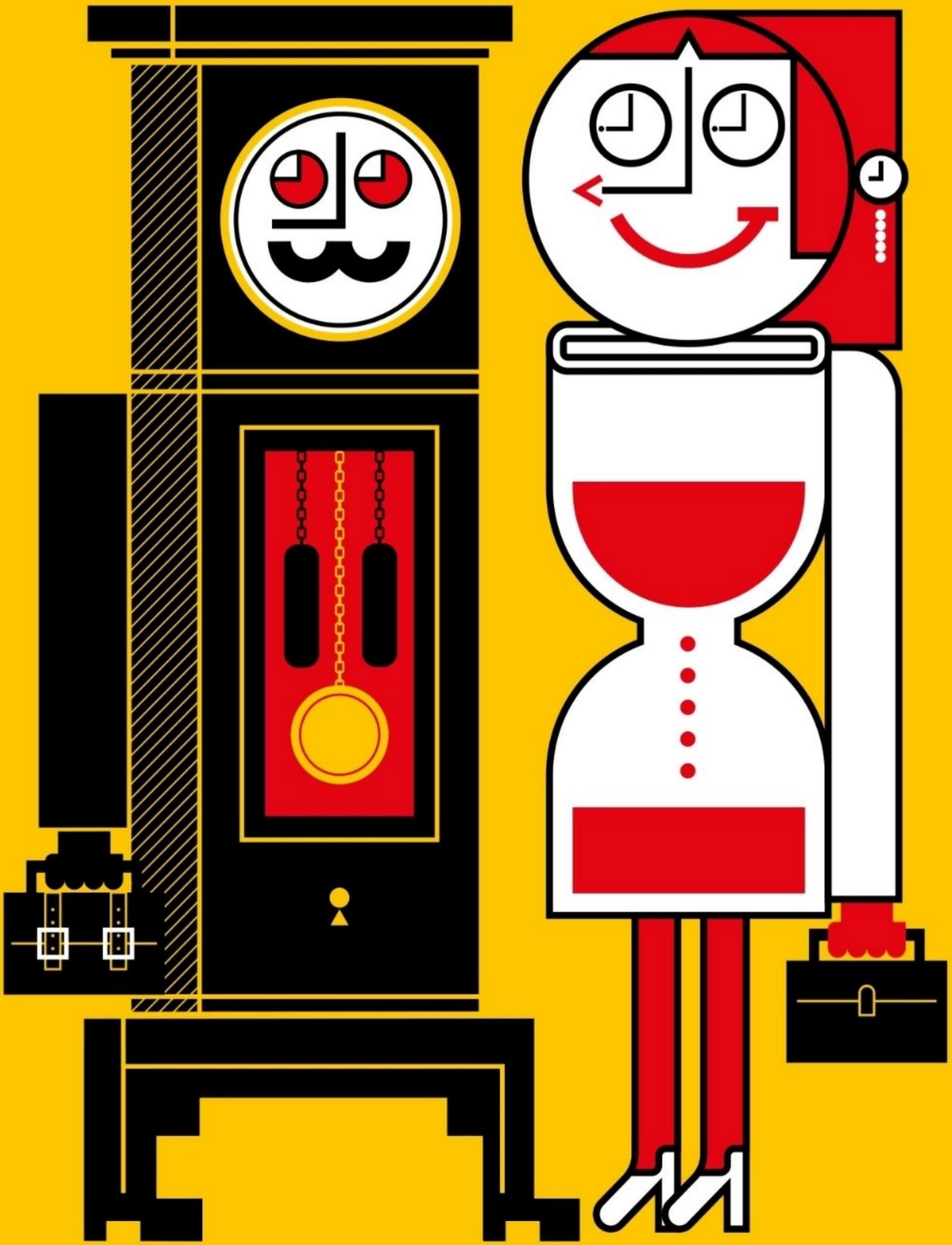
► hier: so, dass man schnell wechseln kann

#### besprechen

► mit anderen sprechen, um etwas zu vereinbaren oder zu entscheiden

#### locker

► hier: nicht formell; unkompliziert



Solo-Selbstständigen einen Arbeitsraum bietet. „Im Büro zu Hause habe ich zwar meine Ruhe, aber das Miteinander-Gefühl fehlt“, sagt er. Im Coworking Space muss er sich auch nicht selbst um ein Mittagessen kümmern – das macht ein Koch.

„Außerdem mag ich die räumliche Trennung zwischen ‚Hier arbeite ich‘ und ‚Hier bin ich zu Hause‘“, erzählt Rückert. Damit ist er nicht allein. Für viele Kreative ist das ein starkes Motiv, in einem Coworking Space zu arbeiten, sagt der Organisationspsychologe Thomas Rigotti. Er spricht von einem wichtigen „Grenz-Management“ zwischen den Lebensbereichen: „Im Homeoffice tun sich viele Soloselbstständige schwer, klare Linien zwischen Arbeiten und Privatem zu ziehen.“

Durch die Arbeit im Coworking Space ist das einfacher, findet Rigotti: Wer dort rausgeht, hat auch Feierabend.



#### bieten

► hier: geben; möglich machen

#### der Lebensbereich, -e

► hier: ≈ Sektor des Lebens mit speziellen Aufgaben und Menschen

#### sich schwertun

► Probleme haben mit

#### klare Linien ziehen zwischen

► ≈ genau trennen zwischen

## „Macht ist nicht das Gegenteil von Weiblichkeit“

Keine Angst vor der Macht, ruft Christiane Funken Frauen zu. Im Interview erklärt die Soziologin von der Technischen Universität Berlin, warum starke Veränderungen in der Arbeitswelt Frauen helfen – und ihnen die Zukunft gehört. Die Professorin untersucht seit vielen Jahren, was Frauen bei der Karriere hilft und was sie bremst. Sie ist auch Autorin des Buchs *SHECONOMY – Warum die Zukunft der Arbeitswelt weiblich ist*. **SCHWER**

### Warum sehen Sie vor allem Frauen als Gewinner der Veränderungen in der Arbeitswelt?

In einer Zeit zunehmender Globalisierung und Digitalisierung sind neben Fachwissen vor allem soziale Kompetenzen wichtig, psychologisches Gespür, Flexibilität und Integrationsfähigkeit – ein Vorteil für Frauen.

### Diese Fähigkeiten haben aber auch viele Männer – oder nicht?

Ich sage nicht, Frauen und Männer sind von Natur aus so und so. Aber Frauen sind bis jetzt viel stärker mit Blick auf soziale Kompetenzen erzogen worden. Sie sind oft empathischer. Und wegen ihrer Lebenssituation sind sie es gewohnt, vieles gleichzeitig zu tun: Sie kümmern sich um Familie und Beruf – und müssen dabei die ganze Zeit schnelle und gute Lösungen finden, um alles zu schaffen.

### Weshalb soll das Frauen in der neuen Arbeitswelt helfen?

Viele Unternehmen können im globalen Wettbewerb nur noch bestehen, wenn sie den Kunden individuelle Lösungen anbieten. Das geht aber nur, wenn sie Kunden und unterschiedliche Fachleute zusammenbringen, um gemeinsam daran zu arbeiten. In diesen oft wechselnden Konstellationen treffen viele unterschiedliche Kulturen und Denkformen aufeinander. Kommunikationsfehler und

#### die Digitalisierung

► von: digitalisieren = so ändern, dass alles mit Computertechnik funktioniert und kontrolliert wird

#### die soziale Kompetenz, -en

► ≈ alles Wissen und Können, das für soziale Interaktion gut ist

#### das Gespür

► sicheres Gefühl; Instinkt

#### die Flexibilität

► hier: ≈ Absicht, sich an den Wünschen des Arbeitgebers zu orientieren, z. B. mehr Stunden zu arbeiten oder viel zu reisen

#### die Integrationsfähigkeit

► Talent, sich schnell in eine Gruppe zu integrieren

#### von Natur aus

► hier: ≈ typisch

#### das Unternehmen, -

► Firma

#### der Wettbewerb, -e

► hier: Kampf um wirtschaftliche Vorteile

#### bestehen

► hier: existieren; weitermachen

#### die Konstellation, -en

► Situation

## „Oben ohne“ am Arbeitsplatz

Immer öfter lassen die Deutschen am Arbeitsplatz die Krawatte weg. Top-Manager zeigen den Angestellten, dass das okay ist. So kommen zum Beispiel die Chefs von Siemens, Daimler, Bosch und der Allianz immer öfter ohne Krawatte zur Arbeit. Mode-Experten sagen, dass sie damit das Signal senden: Wir sind offen für das Neue, für die Zukunft, für jüngere Kunden. Auch in Banken gibt es inzwischen das Phänomen. Noch vor wenigen Jahren wäre es nicht möglich gewesen, dass dort Angestellte ohne Krawatte arbeiten. Die Kleidung sollte Seriosität vermitteln. Inzwischen sind in manchen Banken aber Jeans und T-Shirt für die Angestellten erlaubt. Manche Kritiker sehen darin einen „Verfall der guten Sitten“. Gerd Müller-Thomkins vom Deutschen Modeinstitut in Köln hat damit aber kein Problem – nur mit „Bermuda-Shorts und Hawaii-Hemd“ vor den Kunden zu treten, empfiehlt er immer noch nicht.

#### die Krawatte, -n

► langes Kleidungsstück für Männer, das sie über dem Hemd um den Hals tragen

#### offen

► hier: interessiert

#### die Seriosität

► von: seriös = hier: gut im Beruf; korrekt

#### vermitteln

► hier: zeigen

#### der Verfall

► Prozess, bei dem etwas langsam kaputtgeht

#### die Sjtte, -n

► gute Norm/Art im Zusammenleben

Blockaden verhindern oft den Erfolg. Hier können Frauen ihre Stärke nutzen und Konflikte lösen.

**In vielen Unternehmen gibt es einen Wettbewerb um Positionen. Männer sind dabei oft im Vorteil. Wie ändert sich das?**

Unternehmen sind immer Arenen, in denen es um Konkurrenz geht. Tatsächlich müssen Frauen oft mit ansehen, wie Männer an ihnen vorbeiziehen. An dieser Stelle müssen Frauen noch viel lernen; aber nicht mit negativen Strategien. Es geht mehr darum, selbstbewusst und sichtbar zu sein. Frauen sollten bei aller Teamfähigkeit lernen, auch stärker auf die eigene Leistung hinzuweisen. Also zeigen: Wir sind im Team erfolgreich gewesen, aber ich habe sehr dazu beigetragen.

**Sie rufen Frauen zu, keine Angst vor der Macht zu haben. Viele Frauen aber haben mit dem Wort Macht Probleme. Warum?**

Es gibt Menschen, die sehen Macht als das Gegenteil von Weiblichkeit. Das stimmt so nicht. Aber es gibt in vielen Unternehmen einen starken Wettkampf um Machtgewinn und Machterhalt. Dabei wird oft unfair gekämpft, auf Kosten der anderen. Da sagen viele Frauen zu Recht: Das wollen wir so nicht. Es gibt aber auch andere Formen der Macht. Zum Beispiel, etwas gemeinsam zu gestalten. Frauen verstehen immer mehr, dass sie die Zukunft nur verändern können, wenn sie Verbündete suchen, Netzwerke aufbauen und wichtige Projekte an sich ziehen.

**Die Deutschen diskutieren viel über die Vereinbarkeit von Kind und Karriere. Wo sehen Sie die Gesellschaft heute?**

Viele Studien zeigen, dass junge, gut ausgebildete Frauen Karriere machen wollen – und in einer guten Partnerschaft leben und Kinder großziehen möchten. Auch jüngere Männer möchten mehr Zeit mit ihren Kindern verbringen. In vielen Firmen gibt es bei dem Thema aber noch altes Denken. Wer dort um Vier geht, um sein Kind aus dem Kindergarten zu holen, kann abends noch so viel im Homeoffice arbeiten, das zählt nicht. Das ist ein Karrierekiller! Da muss sich noch viel ändern. Trotzdem: Die Chancen auf ein selbstbestimmtes Leben und eine Karriere waren für Frauen noch nie so groß wie heute.

#### die Konkurrenz

► hier: Situation, dass Mitarbeiter die gleiche Position haben möchten

#### mitansehen müssen

► zusehen müssen, ohne etwas dagegen tun zu können

#### selbstbewusst

► ≈ selbstsicher; ≈ so, dass man sich gut findet, wie man ist

#### beitragen zu

► hier: helfen, dass sich etwas gut entwickelt

#### der Wettkampf, -e

► sportlicher Kampf, bei dem man feststellt, wer der/die Beste ist

#### der Machterhalt

► von: die Macht erhalten = die Macht behalten

#### auf Kosten

► zum Nachteil

#### sagen zu Recht ...

► recht haben, wenn man sagt ...

#### gestalten

► hier: organisieren; planen

#### der/die Verbündete, -n

► hier: Unterstützer(in)

#### ein Netzwerk aufbauen

► eine Gruppe gründen, in der sich Personen gegenseitig unterstützen

#### an sich ziehen

► hier: erreichen, dass man etwas bekommt

#### die Vereinbarkeit

► hier: Möglichkeit, verschiedene Bereiche zu kombinieren

#### die Studie, -n

► wissenschaftliche Untersuchung

#### großziehen

► hier: sich um ein Kind kümmern, bis es erwachsen ist

## Das Handwerk hat ein Problem

Noch gibt es in Deutschland mehr junge Bewerber als Ausbildungsplätze. Im Herbst 2017 haben sich 603 500 Jugendliche bei der Bundesagentur für Arbeit gemeldet, um einen Ausbildungsplatz zu finden. Die Agentur hatte 572 000 Plätze im Angebot. Tatsächlich aber blieben fast 50 000 dieser Plätze frei – so viele wie seit 20 Jahren nicht mehr.

Lokale, Hotels und Handwerksbetriebe suchen überall im Land nach Auszubildenden. Aber Experten sagen, dass es zwischen den Betrieben und den Jugendlichen oft nicht passt. Auf der einen Seite klagen junge Frauen und Männer über lange und schwere Arbeit für wenig Geld. Auf der anderen Seite kritisieren Arbeitgeber oft eine fehlende „Ausbildungsreife“.

Ausbildungsberaterin Ingrid Dünzl von der Handwerkskammer Stuttgart spricht von einem „sehr großen Problem“. Junge Leute mit guten Schulabschlüssen kommen gar nicht mehr ins Handwerk, so ihre Erfahrung. „Dagegen denken viele: ‚Wenn du ganz schlecht bist, dann gehst du einfach ins Handwerk, das geht immer.‘ Das geht aber nicht, weil wir einen so großen technischen Fortschritt erleben, dass Leute mit schlechten Schulnoten da nicht mitkommen.“

Ulrike Stodt, Bildungsprogramm-Teamleiterin bei der Deutschen Bahn, sieht es ähnlich. „Früher waren die Kandidaten nur schwach in der Schule, heute kommen oft neben schlechten Noten Verhaltensauffälligkeiten dazu“, sagt sie. Viele, hat Stodt festgestellt, haben Probleme mit ganz normalen Umgangsformen und damit, sich in Gruppen zu integrieren. „Sie müssen intensiv betreut werden“, so Stodt.

Genau das machen sie jetzt bei der Bahn und auch in anderen Betrieben und bieten Nachhilfe an in Mathematik, Deutsch und Englisch. Bei der Bahn geht das Programm maximal zwölf Monate – 75 Prozent der Jugendlichen beginnen danach eine Ausbildung. Das Programm funktioniert also.

#### die Bundesagentur für Arbeit

► ≈ Arbeitsamt

#### sich melden

► hier: um Hilfe bei der Suche bitten

#### der Handwerksbetrieb, -e

► ≈ Handwerksfirma

#### (das Handwerk

► Arbeit mit Händen und Werkzeugen)

#### klagen über

► hier: sagen, dass man unzufrieden ist wegen

#### die Ausbildungsreife

► ≈ erwachsenes Denken, um eine Ausbildung machen zu können

#### die Handwerkskammer, -n

► Organisation für die Interessen von Handwerkern

#### der Schulabschluss, -e

► hier: Zeugnis zum Ende der Schulzeit

#### dagegen

► hier: aber

#### erleben

► hier: ≈ als Erfahrung machen

#### nicht mitkommen

► hier: die neue Technik nicht verstehen und nicht damit arbeiten können

#### das Bildungsprogramm, -e

► hier: Programm für die Ausbildung

#### dazukommen

► hier: auch noch ein Problem sein

#### die Verhaltensauffälligkeit, -en

► von: verhaltensauffällig = so, dass das Verhalten anders als normal ist und man sich um den Jugendlichen intensiv kümmern muss

#### (das Verhalten

► hier: ≈ persönliche Art, z. B. wie man zu anderen spricht und auf sie reagiert)

#### die Umgangsform, -en

► Norm im Zusammenleben, z. B.: Wie grüßt und isst man richtig, wie zieht man sich richtig an?

#### betreuen

► sich kümmern um

#### die Nachhilfe

► Extra-Unterricht

LEICHT

# Endlich Mittagspause!

Manche essen schnell etwas vor dem Computer, andere gehen zum Bäcker. Aber viele Menschen machen mittags auch etwas anderes. Die Pause in Zahlen.



# 6

**Stunden** darf man arbeiten, ohne Pause zu machen. Dann muss man mindestens 30 Minuten Pause machen. Arbeitet man länger als neun Stunden, sind es 45 Minuten.



**Prozent** nehmen selbst gemachtes Essen zur Arbeit mit. 26 Prozent kaufen etwas am Arbeitsplatz oder essen in der Kantine. 14 Prozent gehen zum Imbiss oder Bäcker, acht Prozent ins Restaurant. Sechs Prozent essen in ihrer Mittagspause nichts.

# 20

**Prozent** der Männer gehen in der Mittagspause einkaufen. Und mehr als jede dritte Frau nutzt ihre Pause für einen Besuch in Geschäften. Wenige Menschen machen auch Sport.

# 1 bis 2

**Tassen** Kaffee trinkt jeder zweite Deutsche am Arbeitsplatz. Fünf Prozent trinken fünf Tassen und mehr. Eine kleine Kaffeepause kann zur Arbeitszeit gehören. Sie muss es aber nicht.



# 65

**Grad Celsius** muss das Essen mindestens heiß sein, wenn es in Kantinen angeliefert wird. Der Gast soll sein Gericht dann mit einer Temperatur von noch mindestens 50 Grad bekommen. Suppen essen die meisten Menschen aber gern viel heißer (mit einer Temperatur von 70 Grad und mehr).

# 3,50

**Euro** kostet im Durchschnitt ein deutsches Kantinenessen. Das ist billig, bedeutet aber auch: Die Köche benutzen fast keine teuren Zutaten.



**die Kantine, -n**

➤ ≈ Restaurant in einer Firma: Dort können die Angestellten günstig essen.

**der Imbiss, -e**

➤ kleiner Laden für kleine Speisen

**nutzen** ➤ ≈ benutzen

**gehören zu**

➤ ≈ ein Teil sein von

**anliefern**

➤ ≈ liefern

**im Durchschnitt**

➤ ≈ meistens: Das ist normal.

**der Koch, -e**

➤ Person: Sie kocht beruflich.

**die Zutat, -en**

➤ Lebensmittel: Man braucht es zur Herstellung von einer Speise.



# Der Weg zum Job

28	Jobsuche <b>M</b>
31	Bewerbungsbrief <b>S</b>
34	Lebenslauf <b>M</b>
37	Bewerbungsgespräch <b>S</b>
40	Gehaltsgespräch <b>S</b>

# Auf Jobsuche?

Möchten Sie in Deutschland leben und arbeiten? Es gibt viele Wege und Möglichkeiten, dort Arbeit zu finden – und Institutionen, die dabei helfen. Welche?

HTB



## Darf ich in Deutschland arbeiten?

Abhängig von dem Land, aus dem Sie kommen, gelten unterschiedliche Bedingungen, damit Sie als Ausländer in Deutschland arbeiten dürfen. Bürger aus der Europäischen Union (EU) brauchen normalerweise keine extra Arbeitserlaubnis. Nicht-EU-Bürger brauchen eine Aufenthalts- und eine Arbeitserlaubnis. Ab 2020 wird es für qualifizierte Arbeitskräfte aber einfacher, in Deutschland starten zu dürfen. Die Zentrale Auslands- und Fachvermittlung berät Ausländer, die in Deutschland Arbeit oder ein Studienpraktikum suchen. Außerdem gibt es dort Informationen über Bedingungen wie die Arbeits- und Aufenthaltserlaubnis.

## Deutsch im Job

Um bei der Jobsuche Erfolg zu haben, sind nicht nur eine gute Ausbildung und Berufserfahrung wichtig, sondern auch gute Deutschkenntnisse. Wie gut Ihr Deutsch sein muss, hängt von der Branche ab, in der Sie arbeiten wollen. In manchen internationalen Projekten sind gute Englischkenntnisse genug. Aber das ist nicht die Regel. Denn wer zum Beispiel in einem Hotel oder in einem Restaurant arbeitet, muss mit den Gästen kommunizieren können. Und Menschen, die in der Pflege arbeiten, müssen die Patienten verstehen. Wer als Au-pair arbeiten möchte, muss zumindest gute Grundkenntnisse im Deutschen haben.

### extra

• hier: so, dass es ein spezielles Dokument ist, das schwierig zu bekommen ist

### (nicht) die Regel sein

• (nicht) normal sein;  
• (nicht) immer so sein

### kommunizieren

• hier: sich unterhalten

### zumindest

• ≈ wenigstens

### die Grundkenntnisse Pl.

• Basiskenntnisse

## Wie finde ich einen Job?

Fragen Sie beim nächsten Arbeitsamt in Ihrem Land, wie Sie eine Stelle in Deutschland finden können. Es kennt interessante Programme und weiß, wie Sie am einfachsten eine Arbeit bekommen. Es gibt natürlich auch viele Onlineportale, auf denen Sie nach Jobs suchen können. Studenten können sich außerdem an der Universität beraten lassen.

In Deutschland können Sie als Arbeitssuchender immer persönlich zur Agentur für Arbeit oder einem ihrer Jobcenter gehen und sich dort beraten lassen.

## Im Jobcenter

### Begrüßung

Guten Tag. Ich bin ... von Beruf und suche eine Beschäftigung.

Ich bin ausgebildete(r) ... und suche einen Job.

Haben Sie Arbeit im Bereich ...?

Ich suche nach einem Job als ...

### Fragen

- Ich weiß nicht, ob meine Berufsausbildung in Deutschland anerkannt wird.
- Hier sind meine Zeugnisse. Werden diese in Deutschland anerkannt?
- Welche Dokumente brauche ich für eine Bewerbung?
- Muss ich diese Zeugnisse ins Deutsche übersetzen lassen?
- Ich habe keine abgeschlossene Berufsausbildung. Was kann ich da machen?
- Welche Möglichkeiten habe ich?
- Kann ich ein Praktikum im Bereich ... machen?
- Gibt es die Möglichkeit, eine Weiterbildung zu machen?
- Welche Weiterbildungskurse bieten Sie an?

Um sicherzugehen, dass Sie etwas richtig verstanden haben, können Sie sogenannte Echofragen stellen. Damit wiederholt man eine Frage als indirekte Frage, oft mit dem Verb am Satzende. Die Frage muss nicht Wort für Wort wiederholt werden:

▶ Haben Sie eine abgeschlossene Berufsausbildung?

◀ Ob ich eine fertige Berufsausbildung habe?

#### sichergehen

► sicher sein können

#### sogenannt

► ≈ mit Namen

#### Wort für Wort

► hier: jedes Wort

## Wonach suchen Sie?

- Ich suche einen Halbtagsjob / eine Teilzeitarbeit.
- Ich möchte (unbedingt) Vollzeit arbeiten.
- Welche Minijobs gibt es im Moment?
- Ich würde gern ein Praktikum als Informatiker machen.
- Ich bin gerade mit der Schule fertig geworden. Jetzt möchte ich ein Jahr als Au-pair arbeiten.

## Berufs- und Studienberatung

- Ich habe das Abitur / den Schulabschluss ... und möchte studieren. Aber was? Das weiß ich nicht genau.
- Meine Interessen sind ... Welche Studiengänge würden Sie da empfehlen?
- Ich schließe in ein paar Monaten die Universität ab und weiß nicht genau, welchen Beruf ich ergreifen soll.
- Ich bin nicht sicher, was ich nach dem Studium machen soll.
- Ich bräuchte Hilfe bei der Berufswahl.

## Nachfragen

- Tut mir leid, das habe ich (jetzt) nicht verstanden.
- Könnten Sie das bitte wiederholen?
- Bitte sagen Sie das noch einmal (langsamer).
- Können Sie den letzten Satz bitte wiederholen?
- Was heißt/bedeutet das?
- Das verstehe ich nicht. Können Sie mir das bitte erklären?
- Könnten Sie mir das bitte aufschreiben/buchstabieren?
- Ich lebe erst seit Kurzem in Deutschland/Österreich / der Schweiz.
- Mein Deutsch ist leider noch nicht so gut.

#### die Agentur für Arbeit

► ≈ Arbeitsamt

#### das Jobcenter, - engl.

► ≈ Institution, die Menschen mit Grundsicherung hilft eine Arbeitsstelle zu finden

#### (die Grundsicherung Hartz IV

► Summe, die Arbeitslose und sehr arme Menschen als finanzielle Unterstützung vom deutschen Staat bekommen)

#### die Beschäftigung, -en

► hier: Arbeit

#### der Bereich, -e

► hier: ≈ Sektor; Teil einer Firma; Branche

#### anerkennen

► offiziell akzeptieren

#### die Weiterbildung, -en

► neue Ausbildung oder neue Kenntnisse in einem anderen als dem gelernten Sektor; aber auch: Kurs, um mehr oder aktuelles Wissen im eigenen Beruf zu bekommen

#### die Teilzeitarbeit, -en

► Job, bei dem man nicht den ganzen Tag oder die ganze Woche arbeitet

#### der Minijob, -s

► Job, bei dem man bis zu 450 Euro monatlich verdienen kann

#### der Schulabschluss, -e

► Prüfung am Ende der Schulzeit

#### der Studiengang, -e

► Ausbildung, die man an der Universität in einem speziellen Sektor macht

#### einen Beruf ergreifen

► ≈ einen Beruf machen; ≈ in einem Beruf arbeiten

#### bräuchte

► Konj. II von: brauchen



1. Im Jobcenter M

Was passt? → Setzen Sie ein!

Universitätsabschluss – Fremdsprachen – Berufsberatung –  
Nebenfach – Sozialwissenschaften – Termin – Berufsfelder

1. ▶ Guten Tag. Sind Sie hier zur Berufsberatung...?  
 ◀ Guten Tag. Ja, genau. Ich habe einen ..... vereinbart.
2. ▶ Setzen Sie sich doch. Also, haben Sie einen Schul- oder .....?  
 ◀ Ich mache gerade meinen Master in ..... Im März bin ich dann fertig.
3. ▶ Und für welche ..... interessieren Sie sich?  
 ◀ Tja, ich weiß nicht so genau. Als ..... hatte ich Statistik.
4. ▶ Dann haben Sie also Basiskenntnisse in der Analyse von Umfragen und Experimenten. Und sonst? Sprechen Sie .....?  
 ◀ Ja, Englisch, Spanisch und ein bisschen Französisch.

Lösungen:

1. Termin  
 2. Universitätsabschluss, Sozialwissenschaften  
 3. Berufsfelder, Nebenfach  
 4. Fremdsprachen

2. Nachfragen S

Was ist richtig? → Verbinden Sie!

- |  |  |
|--|--|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mehr Informationen dazu finden Sie außerdem auf der Seite <a href="http://www.arbeitsagentur.de">www.arbeitsagentur.de</a>.</li> <li>2. Haben Sie einen Hochschulabschluss?</li> <li>3. Wenn Sie Ihre Aufenthaltsgenehmigung haben, dann brauchen Sie außerdem eine Arbeitserlaubnis. Mit diesen Dokumenten kommen Sie dann wieder zu mir.</li> <li>4. Familienstand?</li> <li>5. Dann füllen Sie bitte dieses Formular aus, und vergessen Sie Ihre Unterschrift auf der Rückseite nicht.</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>A Ob ich einen Universitätsabschluss habe?</li> <li>B Ich kenne das Wort leider nicht. Was bedeutet das?</li> <li>C Entschuldigung, das habe ich nicht ganz verstanden. Bekomme ich diese Dokumente nicht bei Ihnen?</li> <li>D Habe ich das richtig verstanden? Ich muss das Formular auch hinten unterschreiben?</li> <li>E Könnten Sie mir die Adresse der Webseite bitte aufschreiben?</li> </ol> |
|--|--|



# Ja, ich will!

Rund um die Bewerbung gibt es viele Mythen. Aber wie muss sie wirklich aussehen, damit sie einem Arbeitgeber gefällt? Und vor allem: Wie muss sie formuliert werden?

**SCHWER**

In einem Bewerbungsschreiben sollte die Motivation des Bewerbers klar werden. Wiederholen Sie in diesem Anschreiben also nicht einfach nur die Höhepunkte Ihrer Biografie – dafür ist der Lebenslauf da (dazu mehr ab Seite 37). Zeigen Sie dem Personaler mit Ihrem Bewerbungsschreiben stattdessen, warum Sie sich bewerben und warum Sie der beste Kandidat für diese Stelle sind! Das Schreiben ist also ein Plädoyer für Sie selbst. Nennen Sie Ihre Erfahrungen, Leistungen und Erfolge. Die muss der Adressat erfahren, damit er sich für Sie mehr interessiert als für andere Kandidaten.

## Persönliches Anschreiben

Mit dem Anschreiben wollen Sie also das Interesse des Adressaten wecken und sich von anderen Bewerbern abheben. Es ist der erste Eindruck, den Sie bei der Firma machen. Und der ist natürlich extrem wichtig. Formulieren Sie das Schreiben also prägnant und klar. Es darf auch keine Grammatik- oder Orthografiefehler enthalten! Ihr Bewerbungsschreiben sollte außerdem nicht länger als eine Seite sein. Wenige Personaler haben Zeit oder Lust, viele Seiten zu lesen. Versuchen Sie also, in wenigen Worten viel Gutes und Interessantes über sich zu sagen.

### das Anschreiben, -

• offizieller Brief an eine Firma, in dem man erklärt, warum man sich bei ihr um eine Stelle bewirbt

### der Höhepunkt, -e

• hier: wichtigster, größter Erfolg

### der Personaler, -

• Person, die sich um die Suche neuer Angestellter und deren Administration kümmert

### stattdessen

• hier: ≈ im Gegenteil dazu

### das Plädoyer, -s franz.

• hier: ≈ Argumente für etwas

### Interesse wecken

• machen, dass man Interesse bekommt

### sich abheben von ...

• hier: erreichen, dass man, im Gegensatz zu ..., nicht durchschnittlich wirkt

### prägnant

• genau

Wenn Sie sich per **E-Mail** bewerben, können Sie darin schon die wichtigsten Punkte zu Ihrer Person formulieren.

**Struktur**

In Ihrem persönlichen Anschreiben stehen:

- Ihr Name, Ihre Adresse, Telefonnummer, E-Mail-Adresse
- der Name des Personalchefs / der Personalchefin, der Name der Firma, Adresse der Firma
- Datum
- Betreffzeile
- Anrede
- Einleitungssatz
- Ihr Kurzprofil: Stärken und soziale Kompetenzen
- Bezug zur Firma
- Kenntnisse (z. B. Sprachen), Referenzen (z. B. frühere Arbeitgeber)
- falls von der Firma gewollt: Gehaltsvorstellungen
- Schlussformel
- Gruß
- eigenhändige Unterschrift
- Anlagen (z. B. Lebenslauf, Zeugnisse, Zertifikate)

**Die richtigen Worte**

Finden Sie heraus, wer der **Ansprechpartner** der Firma ist – meistens ist dies der Personalchef oder die Personalchefin. Dann können Sie Ihre Bewerbung direkt an diese Person adressieren. Haben Sie keinen Ansprechpartner, dann halten Sie die **Anrede allgemein**:

Sehr geehrte Frau ..., / Sehr geehrter Herr ...,  
Sehr geehrte Damen und Herren,

In der **Einleitung** wollen Sie das Interesse des Personalchefs oder der Personalchefin wecken. Warum wollen Sie diesen Job? Was ist Ihre Motivation? Hier können Sie auch kurz darauf hinweisen, dass Sie sich schon gut über die Firma informiert haben:  
... schon seit einiger Zeit interessiere ich mich für ... Als ich dann Ihre Stellenanzeige in ... sah, wusste ich sofort: Das ist der richtige Job! Die Perspektiven und Herausforderungen, die diese Position bietet, haben mich gleich begeistert.

Hatten Sie **telefonischen Kontakt** zum Personalchef der Firma? Dann beginnen Sie das Anschreiben mit einem Hinweis darauf:

Vielen Dank für das interessante Telefongespräch gestern. Wie besprochen, schicke ich Ihnen meine Bewerbungsunterlagen.

**wie besprochen**  
• wie in einem Gespräch vereinbart

**die Bewerbungsunterlagen Pl.**  
• Brief und Sammlung von Dokumenten für eine Bewerbung

Im **Hauptteil** geht es ums Eigenmarketing und die Darstellung Ihrer **sozialen Kompetenzen**, der Soft Skills. Welche **Stärken** und **Erfahrungen** haben Sie? Nennen Sie nicht alles, sondern nur, was auch für den Job passt, auf den Sie sich bewerben! Konzentrieren Sie sich auf die Dinge, die Sie zum perfekten Kandidaten machen. Stellen Sie auch eine Verbindung zu Ihrem eventuellen zukünftigen Arbeitgeber her: Zeigen Sie, warum genau Ihre Kenntnisse und Erfahrungen gut für die Firma sind. Dies ist auch die richtige Stelle, um Ihre Deutschkenntnisse und Kenntnisse weiterer Sprachen zu erwähnen. Geben Sie auch an, wie gut Sie die Sprache sprechen:

- Als ... organisiere ich seit ... Kongresse im In- und Ausland.
- In meiner jetzigen Position als ... bin ich seit ... für die Organisation von internationalen Messen verantwortlich.
- Sie planen, Ihren internationalen Vertrieb zu erweitern. Dabei möchte ich Sie gern mit meiner Berufserfahrung und meinen Sprachkenntnissen unterstützen.
- Meine Flexibilität und Teamfähigkeit konnte ich im letzten Jahr zeigen, als ...
- Aufgrund meiner guten Verkaufszahlen wurde ich im letzten Jahr zum Leiter der Verkaufsabteilung befördert. Auf der Suche nach neuen Herausforderungen ist mir Ihre Stellenanzeige sofort aufgefallen.
- Meine Muttersprache ist Russisch. Deutsch beherrsche ich fließend, in Englisch und Französisch besitze ich erweiterte Grundkenntnisse.

Am **Schluss bedanken** Sie sich für das **Interesse**, nennen (falls dies in der Stellenanzeige gefordert wird) Ihre

**der Personalchef, -s**  
• Leiter der Angestellten einer Firma

**die Betreffzeile, -n**  
• Zeile, in der man mit wenigen Worten schreibt, was der Inhalt des Briefes ist

**die Anrede, -n**  
• hier: Begrüßungsformel, z. B. „Sehr geehrte Damen und Herren“

**der Einleitungssatz, -e**  
• hier: erklärender Satz zu Beginn

**die Stärke, -n**  
• hier: Sache, die man gut kann

**die sozialen Kompetenzen Pl.**  
• ≈ alles Wissen und Können, das für soziale Interaktion gut ist

**der Bezug zu**  
• hier: Beziehung zu; Verbindung mit

**die Referenz, -en**  
• hier: gute Beurteilung früherer Arbeitgeber (meistens im Arbeitszeugnis)

**die Gehaltsvorstellung, -en**  
• Gehaltswunsch

**eigenhändig**  
• selbst; persönlich; mit eigener Hand

**die Anlage, -n**  
• hier: Dokument, das man zu einem Schreiben dazulegt

**herausfinden**  
• hier: eine Information suchen und finden

**der Ansprechpartner, -**  
• hier: Person, die den Brief bekommen soll

**halten**  
• hier: wählen

**die Herausforderung, -en**  
• schwierige Aufgabe, die man spannend findet

**begeistern**  
• hier: gut gefallen

**erwähnen**  
• sprechen von; nennen

**angeben**  
• hier: nennen, um eine Information zu geben

**der Vertrieb**  
• hier: Verkaufsabteilung einer Firma

**erweitern**  
• hier: größer machen

**die Flexibilität**  
• hier: ≈ Absicht, sich an den Wünschen des Arbeitgebers zu orientieren, z. B. mehr Stunden zu arbeiten oder viel zu reisen

**die Teamfähigkeit**  
• Talent, als Mitglied eines Teams zu arbeiten

**aufgrund**  
• wegen

**befördern**  
• eine höhere berufliche Position geben

**auffallen**  
• hier: deutlich gesehen werden

**beherrschen**  
• sehr gut können

**erweitert**  
• hier: ≈ mehr als

**Gehaltsvorstellungen** und/oder den **frühesten Arbeitsbeginn**, der Ihnen möglich ist. **Betonen** Sie, dass Sie sich auf ein **Vorstellungsgespräch** freuen:

- *Vielen Dank für Ihr Interesse. Ich freue mich auf ein persönliches Gespräch.*
- *Für ein Vorstellungsgespräch stehe ich gern zur Verfügung.*

Beenden Sie das Anschreiben mit einem **Gruß** und Ihrer **persönlichen Unterschrift**:

Mit freundlichen Grüßen

**Anlagen** sind die Dokumente, die Sie Ihrem persönlichen Anschreiben **beilegen**. Schreiben Sie deshalb als Hinweis unter Ihre Unterschrift:

Anlagen: Bewerbungsunterlagen

**beilegen** ► auch hineinlegen; dazulegen

**Bewerbung per E-Mail, online oder per Post**

Immer öfter wünschen Firmen eine Bewerbung per E-Mail. Schicken Sie dafür Ihr Anschreiben, den **tabellarischen Lebenslauf**, ein **aktuelles Foto** und Ihre **Zeugnisse** zusammen in einem PDF an den Ansprechpartner.

Auch bei Bewerbungen über **Online-Formulare** gibt es meistens die Möglichkeit, die kompletten Bewerbungsunterlagen hochzuladen.

Alternativ können Sie sich per Post mit einer **Bewerbungsmappe** bewerben. Das Bewerbungsschreiben legen Sie auf die Bewerbungsmappe, in die Mappe die Dokumente – aber nur Kopien davon, keine Originale! Falls Ihre Dokumente nicht auf Deutsch sind, müssen sie offiziell ins Deutsche übersetzt werden. Haben Sie Zertifikate von Deutschprüfungen? Diese sollten unbedingt mit in die Bewerbungsmappe. Ordnen Sie dann Ihre Zeugnisse in der Reihenfolge, in der sie in Ihrem Lebenslauf genannt werden.

Um sicher zu sein, dass in der Bewerbung **keine sprachlichen Fehler** sind: Bitten Sie jemanden mit sehr guten Orthografie- und Grammatikkenntnissen, Ihr Anschreiben und Ihren Lebenslauf zu korrigieren!

**betonen**  
► hier: besonders deutlich sagen  
**zur Verfügung stehen**  
► hier: gerne kommen

**hochladen** ► hier: auf der Internetplattform speichern  
**die Bewerbungsmappe, -n**  
► ≈ flache Tasche für Bewerbungsdokumente

**der tabellarische Lebenslauf, -e**  
► ≈ schulische und berufliche Biografie in einer Liste

1. Formulierungen

S

Was passt? → Setzen Sie ein!

suche – weckte – bietet – ~~beobachte~~ – beweisen

1. Schon seit einiger Zeit ..... beobachte ..... ich die neuesten Entwicklungen in Ihrem Unternehmen.
2. Ihre Onlinestellenanzeige ..... mein Interesse.
3. In den letzten drei Jahren konnte ich mich als Verkäufer für ein Onlineunternehmen .....
4. Nun ..... ich neue Herausforderungen.
5. Die Perspektiven, die Ihre Position ....., haben mich sofort begeistert.

2. Kenntnisse und Erfahrungen

S

Was passt zusammen? → Verbinden Sie!

- |   |   |
|---|---|
| 1. Meine Deutschkenntnisse sind hervorragend, | A wurde ich im letzten Jahr zum Verkaufsleiter befördert.   |
| 2. Aufgrund meiner hohen Verkaufszahlen       | B für den Verkauf und den Versand verantwortlich.           |
| 3. Meine Flexibilität und Teamfähigkeit       | C mit meiner Erfahrung als Softwareentwickler unterstützen. |
| 4. In meiner jetzigen Position bin ich        | D außerdem spreche ich fließend Englisch.                   |
| 5. Bei der Produktentwicklung möchte ich Sie  | E konnte ich als Projektleiter zeigen.                      |

**Lösungen:**  
1D 2A 3E 4B 5C  
1.  
2.  
3. beweisen  
4. suche  
5. bietet

# Das bin ich!

Für jede Bewerbung ist der Lebenslauf essenziell. Zusammen mit dem Bewerbungsschreiben gibt er Informationen über Ihre Ausbildung, Ihre Erfahrung und Ihre Kenntnisse – auf einen Blick.

**MITTEL**



## Allgemeines

Es gibt verschiedene Möglichkeiten, einen Lebenslauf zu schreiben. Standard ist heute aber der sogenannte **tabellarische Lebenslauf**. Darin stehen alle Stationen Ihres Lebens, die für die Bewerbung relevant sind. Der Lebenslauf kann **chronologisch** oder **antichronologisch** (die letzte Tätigkeit zuerst) geschrieben sein. Letzteres ist besser, wenn Sie viele Informationen im Lebenslauf haben.

## Aussehen und Struktur

Es ist Ihre Sache, wie Sie Ihren Lebenslauf strukturieren und formatieren. Aber achten Sie unbedingt auf eine übersichtliche

und **gut strukturierte Formatierung!**

Der potenzielle neue Arbeitgeber möchte schnell Informationen finden. Deshalb schaut er nämlich oft den Lebenslauf noch vor dem Bewerbungsschreiben an. Also: klare Schriften, Leerzeilen und eine gut lesbare Schriftgröße! Teilen Sie den Lebenslauf außerdem in **klare Kategorien ein**: Persönliches, Ausbildung, Studium, Berufserfahrung, Weiterbildung ...

Der Lebenslauf hat eine, maximal zwei Seiten. Dazu können Sie noch ein Deckblatt legen, auf dem Ihre persönlichen Daten und Ihr **Bewerbungsfoto** sind. Das ist aber nur eine Option.

### der Lebenslauf, -e

► Dokument, in dem die schulische und berufliche Biografie steht

### essenziell

► extrem wichtig

### Allgemeines

► hier: ≈ Erklärung zum Lebenslauf

### die Tätigkeit, -en

► hier: Branche oder Sektor, in dem man gearbeitet hat, und die Aufgaben

### unbedingt ► auf jeden Fall

**übersichtlich** ► mit guter Struktur; gut geordnet

**klar** ► hier: ≈ funktional; einfach; nicht künstlerisch oder dekorativ

### gut lesbar

► so, dass man alles gut lesen kann

### einteilen

► ordnen; Kategorien machen

### die Weiterbildung, -en

► neue Ausbildung oder Kurs, um mehr oder spezielles Wissen zu bekommen

### das Deckblatt, -er

► erstes Blatt; oberstes Blatt

Anders als in anderen Ländern erwarten Arbeitgeber in den deutschsprachigen Ländern immer noch, zu einem Lebenslauf auch ein Foto des Bewerbers zu bekommen. Ihr **Bewerbungsfoto** sollte ein **aktuelles Foto** von Ihnen sein, das Sie auch gern mögen. Investieren Sie Geld für ein gutes Foto, denn es ist sehr wichtig! Es ist der erste optische Eindruck, den der Arbeitgeber von Ihnen bekommt.

**erwarten** ➔ hier: wünschen; wollen

**der Eindruck, -e** ➔ hier: Effekt, den eine Person durch ihr Aussehen auf jemanden macht

Wenn Sie **arbeitslos** waren oder **längere Berufspausen** gemacht haben, schreiben Sie nicht „seit 9/16 arbeitslos“, sondern formulieren Sie, wie Sie diese Zeit positiv genutzt haben: Recherche, Weiterbildung, berufliche Neuorientierung ...

**nützen**  
➔ hier: benutzen, um mehr Wissen und/oder Erfahrung zu bekommen

**die Recherche** *franz.*  
➔ Suchen von genauen Informationen, z. B. zu einem Projekt oder für eine andere Ausbildung

**die Weiterbildung, -en**  
➔ neue Ausbildung oder Kurs, um mehr oder spezielles Wissen zu bekommen

**Inhalt**

Die **Überschrift** ist „Lebenslauf“. Danach folgen die einzelnen inhaltlichen Punkte:

- **Persönliche Daten:**  
Name, Titel, Adresse, Telefonnummer, E-Mail, Geburtsdatum, -ort und -land, Staatsangehörigkeit
- **Schulische Ausbildung:**  
Jahreszahlen (von wann bis wann), Name und Ort der höchsten Schule, höchster Schulabschluss
- **Berufliche Ausbildung:**  
Monat und Jahr (von wann bis wann), Firma, Ort, Art der Ausbildung, Abschluss und Note
- **Studium:**  
Monat und Jahr, Name der Universität, Studiengang, Fächer, Abschluss und Note
- **Praktika:**  
Monat und Jahr, Name der Firma, Ort und Tätigkeitsbereich
- **Beruflicher Werdegang** (= in welcher Position und in welcher Firma Sie gearbeitet haben):  
Monat und Jahr, Firma, Ort, Aufgaben
- **Berufliche Weiterbildung:**  
Monat und Jahr, Inhalt, Abschluss
- **Sprachkenntnisse:**  
Sprache, Sprachniveau (entweder Stufen A1 - C2 oder „gut“, „sehr gut“, „Muttersprache“ ...)

Andere Punkte könnten – wenn sie für die Bewerbung wichtig sind – sein:

- **Computer- und EDV-Kenntnisse**
- **Hobbys**
- **Auslandsaufenthalte**

Unter dem tabellarischen Lebenslauf stehen **Datum**, **Ort** und **Unterschrift**.

Dinge, die nicht für die Stelle relevant sind, haben keinen Platz im Lebenslauf. Auch diese Informationen sind **tabu**: Familieninformationen, Gehaltsvorstellungen, religiöse oder politische Ansichten ...

**die Gehaltsvorstellung, -en**  
➔ ≈ Gehaltswunsch

**die Ansicht, -en**  
➔ Meinung

Kategorien



➔ Ordnen Sie die Kategorien zu!

Schulbildung – Weiterbildung – Persönliches – Studium – Beruf

1.   
März - Juni 2014: Kurs „Energieberater“
2.   
Geburtsdatum: 4.12.1986
3.   
10/2004 - 4/2009: Studium der Architektur an der TU Dresden
4.   
seit 1/2010: Architekturbüro GFEO, Leipzig
5.   
9/1986 - 5/2004: Gymnasium Rothenburg, Abitur

**folgen** ➔ hier: nach etwas kommen

**die Staatsangehörigkeit, -en** ➔ ≈ Nationalität

**der Schulabschluss, -e**  
➔ Prüfung am Ende der Schulzeit

**der Studiengang, -e**  
➔ Ausbildung an der Universität in einem speziellen Sektor, z. B. Chemie

**der Tätigkeitsbereich, -e**  
➔ Sektor, in dem man arbeitet, und die Aufgaben

**das Sprachniveau, -s** *franz.* ➔ ≈ Qualität der Sprachkenntnisse

**die Stufe, -n** ➔ einer von mehreren Teilen einer Treppe; hier: ≈ Qualität der Sprachkenntnisse

**Lösungen:** \_\_\_\_\_

- 5. Schulbildung
- 4. Beruf
- 3. Studium
- 2. Persönliches
- 1. Weiterbildung

## Ein Beispiel

**Lebenslauf**

Susana Soria Molina

**Persönliches**

Geburtsdatum: 3.8.1981  
 Geburtsort: Madrid  
 Familienstand: ledig

**Berufliche Tätigkeiten**

seit 1/2013 XYZ Airlines Frankfurt am Main  
 Kundenservice:  
 - Betreuung von Firmenkunden und VIPs  
 - Reservierung, Buchung und Stornierung von Flügen und Unterkünften  
 - Bearbeitung von Reklamationen

9/2006 - 12/2012 Aeroservice GmbH Berlin  
 Passagierabfertigung/Check-in:  
 - Betreuung von nationalen und internationalen Fluggästen  
 - Kontrolle von Reisedokumenten  
 - Inkasso von Gepäckgebühren

8/2004 - 7/2006 Flugbegleiterin bei Oso-Air

**Weiterbildung**

7/2010 - 8/2010 Kurs „Englisch in der Reisebranche“  
 8/2009 Kurs „Excel für Fortgeschrittene“

**Ausbildung**

4/2001 - 3/2004 Öko-Touristik Reisen, Wien  
 Ausbildung zur Reiseverkehrskauffrau  
 (Abschlussnote „sehr gut“)

**Au-pair**

10/1998 - 12/2000 Au-pair in London und Brighton

**Schulbildung**

1992 - 1998 Realschule, Hannover  
 Abschluss: Mittlere Reife  
 (Abschlussnote 2,4)

**Sonstige Kenntnisse**

Sprachen Spanisch (Muttersprache), Deutsch und Englisch sehr gut, Französisch gut  
 EDV MS-Office, IATA, Ticketing-System von XYZ Airlines

*Susana Soria Molina*

Frankfurt, 10.10.2019

Turmweg 13 b  
 60486 Frankfurt am Main  
 0178/324100922  
 s\_soria@abcmail.com

**die Betreuung**

► hier: ≈ Hilfe; ≈ Unterstützung

**die Stornierung, -en**

► von: stornieren = eine Buchung oder Reservierung ungültig machen

**die Bearbeitung**

► von: bearbeiten = hier: lesen, prüfen und antworten auf

**die Reklamation, -en**

► ≈ Kritik eines Kunden, weil z. B. ein Service schlecht war

**die Passagierabfertigung franz.**

► von: Passagiere abfertigen = Formalitäten erledigen, damit Passagiere reisen können

**das Inkasso** ► ≈ offizielle Aufgabe, dass man Gebühren nehmen darf

**die Flugbegleiterin, -nen**

► Frau, die sich im Flugzeug um die Fluggäste kümmert

**die Reiseverkehrskauffrau, -en**

► Expertin in einem Reisebüro für den Reiseverkehr



# Bitte erzählen Sie uns etwas über sich!

Sie haben eine Einladung zum Bewerbungsgespräch! Wie gelingt es, den Arbeitgeber von sich zu überzeugen? Die Antwort: vor allem durch gute Vorbereitung. **SCHWER**

## Vorbereitung

Eine gute Vorbereitung ist das A und O. Wer ein paar Fakten über die neue Firma kennt und über seine beruflichen Stationen flüssig berichten kann, ist weniger nervös. Und wer sicher wirkt, macht einen guten Eindruck.

## Informationen sammeln

Sicher haben Sie sich schon ein bisschen über die Firma informiert, als Sie Ihre Bewerbung geschrieben haben. Spätestens

jetzt sollten Sie ein paar Informationen sammeln. Gehen Sie dazu am besten auf die **Webseite der Firma**, und finden Sie heraus:

- Welche Produkte stellt die Firma her, oder welche Dienstleistungen bietet sie an?
- Wie viele Mitarbeiter gibt es?
- Wie erfolgreich ist die Firma?
- Was ist die Firmenphilosophie?

---

**... ist das A und O.**

- ... ist sehr wichtig.

---

**das/der Fakt, -en**

- Tatsache

---

**flüssig**

- hier: ohne große Pausen

---

**herausfinden**

- hier: Informationen bekommen

---

**die Dienstleistung, -en**

- hier: Service(angebot)

## Eine Selbstpräsentation vorbereiten

Zu Beginn des Gesprächs wird der Bewerber gebeten, etwas über sich selbst zu erzählen. Das ist Ihre Chance! Diese kurze Präsentation über Ihre beruflichen Stationen – sie sollte nicht länger als **zwei Minuten** dauern – können Sie leicht vorbereiten. Leiern Sie aber nicht einfach Ihren Lebenslauf herunter, sondern **verbinden** Sie die einzelnen Stationen miteinander, und heben Sie **Qualifikationen** und **praktische Erfahrungen** hervor, die zur neuen Arbeitsstelle passen.

## FAQ

Die folgenden Fragen werden in den meisten Bewerbungsgesprächen thematisiert. Gut, wenn man sich die Antworten schon vorher überlegt hat.

- ▶ Warum haben Sie sich bei uns beworben?
- ▶ Welche Aufgaben haben Sie an Ihrem jetzigen Arbeitsplatz?
- ▶ Aus welchem Grund wollen Sie Ihren jetzigen Arbeitgeber verlassen?
- ▶ Warum interessieren Sie sich für unser Unternehmen?
- ▶ Was sind Ihre beruflichen Ziele für die nächsten Jahre?
- ▶ Warum sollten wir Sie einstellen? / Warum sind Sie am besten für die Stelle geeignet?
- ▶ Was sind Ihre persönlichen Stärken und Schwächen?
- ▶ Was machen Sie in Ihrer Freizeit?
- ▶ Wie sind Ihre Gehaltsvorstellungen?

Sprechen Sie das Thema **Gehalt** nicht selbst an! Das ist Aufgabe des Personalchefs. Wenn nach Ihren Gehaltsvorstellungen gefragt wird, nennen Sie auf keinen Fall als Erster eine konkrete Summe. Fragen Sie zurück: *Welches Gehalt ist bei Ihnen für diese Tätigkeit üblich?*

Vorsicht: Es geht nicht darum, zu protzen! Finden Sie die richtige **Mischung** aus **Selbstbewusstsein** und **Bescheidenheit**. Ein guter Trick ist, die Meinung anderer wiedergeben:

Meine Stärken? **Meine Kollegen loben immer meine Genauigkeit**. Zu viel Ehrlichkeit kann auch schaden. Bei Fragen nach Schwächen sollten Sie relativieren.

**Vielleicht bin ich manchmal ein bisschen zu genau.**

**Es kann vorkommen, dass ich zu viel von mir selbst erwarte.**

### ansprechen

► hier: beginnen, über ein Thema zu sprechen

### der Personalchef, -s

► Leiter der Angestellten einer Firma

### zurückfragen

► mit einer Frage antworten

### protzen

► hier: auf unangenehme Art deutlich machen, dass man sehr gut ist

### das Selbstbewusstsein

► Wissen, dass man etwas wert ist; Selbstsicherheit

### die Bescheidenheit

► von: bescheiden = hier: so, dass man eigenes Können und Talent nicht zu wichtig findet

### der Trick, -s

► hier: einfache Methode

### wiedergeben

► hier: Worte nennen, die eine andere Person gesagt oder geschrieben hat

### relativieren

► hier: so sagen, dass es nicht negativ wirkt

## Eigene Fragen stellen

Gute Personalchefs geben dem Bewerber die Möglichkeit, selbst Fragen zu stellen. Das sollten Sie unbedingt tun! Auch hier hilft es, sich vorher Fragen zu überlegen, zum Beispiel:

- ◀ Bietet das Unternehmen Weiterbildungsmöglichkeiten an?
- ◀ (Wie) Werde ich in den Job eingearbeitet?
- ◀ Sie bieten eine Teilzeitstelle an. Gibt es Aussichten auf eine Vollzeitstelle?

## Das Bewerbungsgespräch üben

Üben Sie das Gespräch mit einem Freund, am besten einem **Muttersprachler**, der ihre Fehler korrigieren kann. Auch vor dem Spiegel können Sie üben. So sehen Sie, wie Ihre **Mimik** und **Gestik** wirken.

## Die Anreise planen

Nichts ist peinlicher, als wenn Sie gestresst oder zu spät zum Gespräch kommen, weil Sie die Firma nicht gefunden haben. Wenn die Firma in der Nähe Ihres Wohnorts liegt, können Sie vorher schon einmal vorbeifahren, sich die Parkplatzsituation ansehen und den Eingang suchen. Ansonsten gilt: Planen Sie für die Anreise einen **Puffer ein**. Ein Stau oder eine Zugverspätung sind schließlich immer möglich. Gehen Sie lieber noch ein paar Minuten spazieren, oder trinken Sie einen Kaffee beim Bäcker an der Ecke, wenn Sie zu früh da sind. Und wenn sich die Verspätung trotz aller Planung nicht vermeiden lässt? Dann geben Sie der Firma unbedingt Bescheid, sobald sich die Verspätung abzeichnet. Außerdem: Kommen Sie auch nicht deutlich früher als vereinbart!



### herunterleiern

► schlecht vortragen; ≈ langweilig sprechen

### hervorheben

► deutlich sagen

### thematisieren

► zum Thema machen; darüber sprechen

### das Unternehmen, -

► Firma

### die Stärke, -n

► hier: Sache, die jemand besonders gut kann

### die Schwäche, -n

► hier: Sache, die jemand nicht so gut kann

### einarbeiten

► ≈ zeigen, was das Wichtigste an einem neuen Arbeitsplatz ist

### die Anreise, -n

► hier: Reise zu einem Ort

**peinlich** ► unangenehm vor anderen

**ansonsten** ► hier: ≈ außer diesen Dingen

**einplanen** ► hier: beim Planen denken an

**der Puffer, -** ► hier: Extrazeit, die hilft, den Effekt einer Verspätung zu kompensieren

**sich (nicht) vermeiden lassen** ► hier: (nicht) erreichen, das ... nicht passiert

**sich abzeichnen** ► hier: sich zeigen; deutlich werden

**deutlich** ► hier: viel

### Die passende Kleidung

Ratgeber empfehlen: „Tragen Sie angemessene Kleidung.“ Aber was ist „angemessen“? Das hängt ganz von der Branche ab (siehe Seite 47). Sicher kennen Sie den Dresscode Ihrer Branche selbst. Deshalb hier nur so viel: Entscheiden Sie schon ein paar Tage vor dem Termin, was Sie anziehen wollen. So bleibt noch genug Zeit, das Lieblingshemd zu waschen. Legen Sie die Kleidung am Abend vor dem Termin bereit. Für Frauen gilt: Weniger ist mehr! Parfüm, Make-up und Schmuck sollten dezent sein. Legen Sie außer der Kleidung auch alles andere bereit, was Sie zum Termin mitnehmen wollen, wie Kugelschreiber, Notizblock ...

### Das Bewerbungsgespräch Begrüßung und Gesprächsbeginn

Ein kompetenter Personalchef wird versuchen, Ihnen die Nervosität zu nehmen. Vielleicht fragt er Sie nach der Anreise (Haben Sie gut hergefunden?) oder bietet Ihnen etwas zu trinken an. Beantworten Sie alle Fragen höflich und positiv. Bedanken Sie sich für die Einladung, und fragen Sie, ob Sie sich während des Gesprächs Notizen machen dürfen:

- ◀ Danke, dass Sie sich Zeit für mich nehmen.
- ◀ Ich freue mich, dass ich kommen durfte.
- ◀ Stört es Sie, wenn ich mir zu unserem Gespräch ein paar Notizen mache?
- ◀ Ich würde mir gern etwas notieren, wenn das für Sie in Ordnung ist.

### Während des Gesprächs

Den besten Eindruck machen Sie, wenn es Ihnen gelingt, **freundlich** und **entspannt** zu wirken. Versuchen Sie, ein möglichst natürliches Gespräch mit dem Personalchef zu führen. Überlassen Sie ihm die Führung, aber reagieren Sie nicht nur, sondern spielen Sie den Ball auch zurück. Sie müssen nicht auf die explizite Aufforderung für Fragen warten. Streuen Sie Ihre Fragen dann ein, wenn es passt. Damit zeigen Sie Interesse.

Keine Panik! Nicht nur Sie bewerben sich. Auch die Firma bewirbt sich bei Ihnen!

### Am Ende des Gesprächs

Egal, wie das Gespräch gelaufen ist: Bleiben Sie bis zum Schluss freundlich, und bedanken Sie sich dafür, dass sich der Personalchef Zeit für Sie genommen hat. Wenn er nicht selbst ein Signal zu Ihren Chancen gibt, können Sie fragen:

- ◀ Bis wann kann ich mit einer Entscheidung rechnen?

### 1. Höfliche Fragen

S

→ Ergänzen Sie die Fragen!

1. Wie groß ist die Abteilung?  
Darf ich fragen, wie groß die Abteilung ist?.....
2. Warum wurde die Stelle frei?  
Mich würde interessieren, .....
3. Kann ich den zukünftigen Arbeitsplatz sehen?  
Wäre es möglich, .....
4. Gibt es Weiterbildungsangebote?  
Ich würde gern wissen, .....
5. Bezahlen Sie mir einen Deutschkurs?  
Könnten Sie sich vorstellen, .....

### 2. Fragen und Antworten

S

Welche Antworten passen? → Verbinden Sie!

- |   |   |
|---|---|
| 1. Welche Aufgaben haben Sie in Ihrer jetzigen Firma? | A Es fällt mir leicht, mich in neue Aufgaben einzuarbeiten. |
| 2. Was sind Ihre Stärken?                             | B Wie viel ist denn in Ihrer Firma für diese Stelle üblich? |
| 3. Was sind Ihre beruflichen Ziele?                   | C Ich bin verantwortlich für die Qualitätskontrolle.        |
| 4. Was machen Sie in Ihrer Freizeit?                  | D Ich engagiere mich bei der freiwilligen Feuerwehr.        |
| 5. Was sind Ihre Gehaltsvorstellungen?                | E Ich möchte in Zukunft mehr Managementaufgaben übernehmen. |

### Lösungen:

1. warum die Stelle frei wurde.
3. den zukünftigen Arbeitsplatz zu sehen?
4. ob es Weiterbildungsangebote gibt.
5. mir einen Deutschkurs zu bezahlen?
2. 1C 2A 3E 4D 5B

**der Ratgeber**, -  
→ hier: Buch mit Tipps zu Bewerbungssituationen

**angemessen**  
→ passend

**Deshalb hier nur so viel:** ...  
→ hier: Deshalb wollen wir jetzt nur das sagen: ...

**bereitlegen**  
→ an einen speziellen Platz legen, damit man etwas schnell nehmen kann

**das Make-up** engl.  
→ Schminke

**dezent**  
→ hier: so, dass man es nicht unangenehm bemerkt; nicht stark und bunt

**der Notizblock**, -e  
→ viele Papierblätter für Notizen, die an einer Seite zusammengehalten werden

**kompetent**  
→ hier: gut; so, dass man weiß, was man tun muss

**die Nervosität nehmen**  
→ helfen, dass die Nervosität schwächer wird

**herfinden**  
→ finden zu; einen Ort finden

**entspannt**  
→ hier: ruhig; ohne Stress

**die Führung überlassen**  
→ hier: bestimmen lassen, wann worüber gesprochen wird

**den Ball zurückspielen**  
→ hier: ≈ antworten und auch Fragen stellen

**einstreuen**  
→ hier: an verschiedenen Stellen des Gesprächs eine Frage stellen

**laufen**  
→ hier: sich entwickeln; zum Ergebnis haben

# Lassen Sie uns über Geld reden!

Nicht nur Bewerber fühlen sich unsicher, wenn sie mit dem Personalchef über ihr Gehalt sprechen sollen. Auch viele langjährige Mitarbeiter finden dieses Thema schwierig. Wie kommen Sie trotzdem zu einem guten oder sogar besseren Lohn?

**SCHWER**



## Im Bewerbungsgespräch über das Gehalt verhandeln

### **Gut vorbereitet ins Gespräch!**

Irgendwann kommt die gefürchtete Frage: Angenommen, Sie bekommen die Stelle. Was stellen Sie sich dann als Gehalt vor? Auf diese Frage sollten Sie eine Antwort haben. **Überlegen Sie sich vorher**, was Sie verdienen wollen. Diese Fragen helfen Ihnen dabei:

- Was verdienen Sie aktuell?
- Wie viel Verantwortung tragen Sie in der neuen Position? Wenn es mehr Verantwortung ist, dann können Sie auch mehr Geld fordern.
- Haben Sie viel Erfahrung in der angestrebten Position, oder sind Sie Neueinsteiger?
- Welches Gehalt ist in der Branche für die Position üblich? Wenn Sie das nicht wissen, weil Sie aus einer anderen Branche kommen, sollten Sie sich erkundigen.
- Gibt es für die angestrebte Position viele Bewerber? Das könnte das Gehalt drücken. Sind Sie dagegen ein gesuchter Spezialist, haben Sie gute Karten!

Aus den Antworten auf diese Fragen ermitteln Sie eine adäquate Summe und legen am besten auch gleich eine Untergrenze fest. Diese Untergrenze ist Ihre rote Linie, unter die Sie beim Gespräch auf keinen Fall gehen sollten.

### **der Personalchef, -s**

► Leiter der Angestellten einer Firma

**verhandeln** ► hier: diskutieren und sich einigen

### **angestrebt**

► gewünscht; so, dass man etwas haben möchte

### **der Neueinsteiger, -**

► hier: Person, die ihre erste Stelle sucht

### **sich erkundigen**

► hier: sich informieren

### **drücken**

► hier: niedriger machen

### **gute Karten haben**

► gute Chancen haben

**ermitteln** ► hier: durch Analysieren feststellen

**festlegen** ► bestimmen

Geld ist aber nicht alles. Denken Sie auch an **andere Vorteile**, die Ihnen der Arbeitgeber anbieten könnte, zum Beispiel einen Firmenwagen, eine betriebliche Altersvorsorge oder Weiterbildungen.

Ihren Gehaltswunsch sollten Sie mit **Argumenten** untermauern können. Sammeln Sie Gründe, **warum Sie das Geld wert sind**:

- Ich bringe sehr viel Erfahrung in diesem Bereich mit.
- Für diese Aufgabe ist Spezialwissen nötig. Darüber verfüge ich.
- In dieser Position hätte ich viel Verantwortung. Daher halte ich den Betrag für angemessen.
- Ich bin bereit, viel zu leisten. Dafür möchte ich auch angemessen entlohnt werden.

### Strategien im Gespräch

Beginnen Sie die Gehaltsverhandlung auf keinen Fall selbst. Den **ersten Schritt** macht immer der **Personalchef**. Wenn Sie schon in der schriftlichen Bewerbung einen Gehaltswunsch genannt haben, wiederholen Sie diesen.

- Ich stelle mir eine Jahresvergütung von ... Euro vor.
- Meine Gehaltserwartung bewegt sich im üblichen Rahmen von ... Euro bis ... Euro.

Am besten aber **reagieren Sie** auf die Frage nach Ihren Gehaltsvorstellungen zuerst einmal vage. Versuchen Sie, dem Arbeitgeber ein erstes Angebot zu entlocken.

- ◀ Wie viel möchten Sie bei uns verdienen?
- ▶ Wie viel ist in Ihrem Unternehmen für die ausgeschriebene Position denn üblich?
- ▶ Mein Gehalt sollte sich an meiner Qualifikation und meiner Leistung orientieren. Was sind Ihnen diese wert?

Oft fragen Arbeitgeber nach Ihrem **aktuellen Gehalt** (Darf ich fragen, wie viel Sie zurzeit verdienen?). Hier bitte immer ehrlich antworten. Falls Sie im Moment weniger verdienen, als Sie sich wünschen, nennen Sie Gründe, warum Sie mehr Gehalt für gerechtfertigt halten. Allerdings sollten Sie diese Fehler im Gespräch auf jeden Fall vermeiden:

- Sie wissen ja, die Mieten/Strompreise/Heizkosten steigen ständig. Da brauche ich einfach dieses Gehalt.
- Bis jetzt verdiene ich ... Euro. Bei einem Jobwechsel sollte ich schon mehr Gehalt bekommen.
- Ich weiß, dass Ihr Mitarbeiter X dieses Gehalt erhält. Ich möchte mindestens genauso viel erhalten.

Ihre privaten Ausgaben interessieren den Arbeitgeber nicht. Und Wissen über die Gehaltsstruktur im Unternehmen sollten Sie unbedingt für sich behalten. Argumentieren Sie immer mit Ihren Qualifikationen, Ihrer Erfahrung, Ihrer Leistungsbereitschaft! Gut möglich, dass der Arbeitgeber trotzdem versucht, das Gehalt herunterzuhandeln.

Beliebte Argumente sind:

- Wir können leider nicht mehr zahlen.
- Wir haben Bewerber, die weit weniger verlangen.
- Bei uns bekommen alle in dieser Position diese Summe. Da können wir Ihnen nicht mehr bieten.

Lassen Sie sich **keine Angst** machen. Wenn Ihr Gehaltswunsch realistisch ist, dürfen Sie selbstbewusst sein.

Verhandeln bedeutet aber auch, dass Sie **zu Kompromissen bereit** sind.

- Können Sie mir denn Weiterbildungsmöglichkeiten / einen Firmenwagen / eine Sonderzahlung für erreichte Ziele anbieten?

- Ich bin mit Ihrem Vorschlag für die ersten sechs Monate einverstanden, wenn wir uns danach auf eine Steigerung von ... Euro / von ... Prozent einigen können.

Wenn das Angebot weit weg von Ihren Vorstellungen ist, dürfen Sie das sagen. Zeigen Sie sich aber offen für ein neues Angebot, oder schlagen Sie gleich selbst einen Kompromiss vor.

- Es tut mir leid, aber da liegen wir zu weit auseinander. Ich hatte mir ... Euro vorgestellt. Können wir uns in der Mitte treffen?

- Dieses Angebot ist für mich nicht attraktiv. (Wie weit) Können Sie mir da noch entgegenkommen?

- Das ist für mich keine Option. Aber ich würde es mir überlegen, wenn Sie mir eine Gehaltserhöhung in drei Monaten in Aussicht stellen.

### Sich nie zu billig verkaufen!

Wer sich zu billig verkauft, holt das nur schwer auf. Ein Beispiel: Wer mit 3000 Euro monatlich beginnt, erhält bei zwei Prozent Gehaltssteigerung nach drei Jahren circa 3183 Euro. Wer mit 2800 Euro Anfangsgehalt zufrieden ist, hat nach drei Jahren nur etwa 2970 Euro – also nicht einmal die 3000 Euro, die er möglicherweise von Beginn an bekommen hätte.

**aufholen** ▶ hier: den Unterschied geringer machen oder wegmachen

**die Gehaltssteigerung, -en** ▶ Gehaltserhöhung

**die betriebliche Altersvorsorge** ▶ Rente, die die Firma extra zur staatlichen Rente bezahlt

**untermauern** ▶ hier: ≈ begründen

**verfügen über** ▶ haben; besitzen

**angemessen** ▶ passend; adäquat

**entlohnen** ▶ bezahlen

**die Jahresvergütung** ▶ Bezahlung pro Jahr

**sich bewegen** ▶ hier: liegen

**im üblichen Rahmen** ▶ so, wie es üblich ist

**vage** ▶ ungenau; undeutlich

**entlocken** ▶ machen, dass jemand etwas verrät

**das Unternehmen, -** ▶ Firma

**ausgeschrieben** ▶ veröffentlicht; publiziert

**gerechtfertigt** ▶ hier: so, dass es einen (guten) Grund gibt für

**vermeiden** ▶ hier: nicht machen

**ständig** ▶ immer; dauernd

**für sich behalten** ▶ hier: nicht sprechen über

**die Leistungsbereitschaft** ▶ ≈ Absicht, etwas zu leisten

**herunterhandeln** ▶ hier: im Gespräch erreichen, dass ein niedrigeres Gehalt akzeptiert wird

**selbstbewusst** ▶ so, dass man sich gut findet, wie man ist, und seinen Wert kennt

**die Steigerung, -en** ▶ hier: Erhöhung

**offen für ...** ▶ hier: so, dass man bereit ist, ... zu akzeptieren

**treffen** ▶ hier: einigen

**attraktiv** ▶ hier: interessant

**entgegenkommen** ▶ hier: manche Wünsche oder Forderungen berücksichtigen

**in Aussicht stellen** ▶ versprechen



### Das Gehaltsgespräch

Nach einigen Jahren im Unternehmen ist es wieder Zeit für eine Gehaltsverhandlung. **Werden Sie** von sich aus **aktiv**. Die wenigsten Chefs bieten freiwillig ein höheres Gehalt an. So können Sie um ein Gespräch bitten:

- Ich arbeite inzwischen zwei Jahre für Sie – mit großer Freude. Nun würde ich mich gern einmal mit Ihnen über meine beruflichen Perspektiven unterhalten. Wann hätten Sie Zeit für mich?
- Das Projekt ... ist erfolgreich abgeschlossen. Ich würde daher gern mit Ihnen über meine Leistungen, die nächsten Projekte und über mein Gehalt sprechen.
- Sie haben mir signalisiert, dass Sie mit meinen Leistungen zufrieden sind. Deshalb würde ich gern mit Ihnen meine beruflichen und finanziellen Perspektiven besprechen.

Ansonsten gilt für das Gespräch das Gleiche wie im Bewerbungsgespräch: Überlegen Sie sich vorher, wie viel mehr Sie verdienen möchten. **Argumentieren Sie mit Leistung!** Durch Vergleiche mit Kollegen (Ich arbeite viel besser als Herr Maier.), **Druck** (Ich arbeite nun schon vier Jahre im Unternehmen, da ist es endlich mal Zeit für mehr Gehalt.) oder einen **Appell** an das **Mitgefühl** (Ich muss Frau und Kinder ernähren und brauche mehr Geld.) erreichen Sie nichts!

**das Unternehmen, -**  
 ► Firma

**ansonsten**  
 ► hier: ≈ außerdem

**der Druck** ► hier: Forderung; Verlangen

**der Appell, -e** ► hier: ≈ Erinnerung; ≈ Hinweis

**das Mitgefühl**  
 ► hier: Verständnis

**Lösungen:** \_\_\_\_\_

- 1. entlohnt
- 2. stelle ... vor
- 3. bringe ... mit
- 4. bewegt sich
- 5. entgegenkommen
- 6. in Aussicht stellen
- 7B 2A 3A 4B

1. Gut verhandeln durch gute Ausdrucksweise!



→ Ersetzen Sie die **fett** markierten Wörter durch einen passenden Ausdruck!

entlohnt – bewegt sich – in Aussicht stellen – bringe ... mit  
 – entgegenkommen – stelle ... vor

1. Ich **habe** sehr viel Erfahrung in diesem Bereich.  
 bringe ... mit

2. Ich möchte angemessen **bezahlt** werden.

3. Ich **wünsche** mir ein Gehalt von circa 3500 Euro.

4. Meine Gehaltserwartung **liegt** zwischen 2500 und 3000 Euro.

5. Können Sie mir noch **ein besseres Angebot machen?**

6. Ich überlege es mir, wenn Sie mir eine Weiterbildung **versprechen**.

2. Gut reagieren



Wie reagieren Sie adäquat? → Kreuzen Sie an!

1. Wie viel möchten Sie verdienen?

- A 2500 Euro wären toll!
- B Was ist in Ihrem Unternehmen für diese Tätigkeit üblich?

2. Wir können Ihnen leider nicht mehr anbieten.

- A Ich denke, dass etwas mehr Gehalt für die Tätigkeit angemessen wäre.
- B Von diesem Gehalt könnte ich ja nicht einmal meine Miete bezahlen!

3. Wie hoch ist Ihr Gehalt im Moment?

- A Ich verdiene aktuell 3200 brutto, denke aber, dass die Aufgaben in Ihrer Firma ein höheres Gehalt rechtfertigen.
- B Das kann ich Ihnen leider nicht sagen, das ist ein Betriebsgeheimnis.

4. Wir bieten Ihnen 2300 Euro.

- A Was? So wenig? Das kann nicht Ihr Ernst sein!
- B Es tut mir leid, aber da liegen unsere Vorstellungen zu weit auseinander.



# Der Start im neuen Job

44	Der erste Arbeitstag <b>S</b>
47	Was anziehen im Job? <b>S</b>
50	Sich vorstellen <b>M</b>
53	Du oder Sie? <b>S</b>
56	Kollegen um Hilfe bitten <b>S</b>
59	In der Mittagspause Kollegen kennenlernen <b>M</b>
62	Etikette heute <b>M</b>

# Schön, dass Sie da sind!

Endlich ist der Moment da: Der erste Arbeitstag in der neuen Firma steht bevor. Was muss man beachten, damit der Start im neuen Job gelingt? Und welche Formalitäten müssen noch erledigt werden?

## SCHWER



### Bereiten Sie sich vor

Neben der Vorfreude ist etwas Nervosität vor dem ersten Arbeitstag ganz normal. Üblicherweise kennen Sie Ihre zukünftigen Kollegen noch nicht und müssen sich außerdem auf eine neue Umgebung und eventuell neue Aufgaben einstellen. Die Erwartungen sind hoch. Jedoch: Es geht vor allem darum, einen ersten Überblick über die Arbeitsabläufe zu erhalten und Ihren Arbeitsplatz, das Team und die Ansprechpartner kennenzulernen. Falls Sie Zugang zu Organigrammen oder Firmenstrukturen haben, ist es hilfreich, sich Namen und Arbeitsbereiche von Mitarbeitern zu merken. So sind Sie bei Ihrem ersten Rundgang durch das Unternehmen optimal auf das Kennenlernen vorbereitet.

### Planen Sie den ersten Eindruck

Abgesehen davon, dass Sie sich am besten an den Dresscode halten, der für Ihre Branche typisch ist (siehe Seite 47), können Sie einige wenige Sätze vorbereiten. Mit diesen Sätzen werden Sie sich am ersten Tag vorstellen. Geben Sie Ihren neuen Kollegen kurz Auskunft darüber, wer Sie sind, in welcher Abteilung Sie arbeiten und wofür Sie zuständig sein werden. Etwas Persönliches wie ein Hobby kann auch ein gutes Thema für eine spätere Kontaktaufnahme mit den Kollegen sein. Wenn Sie interessiert auf ihre Gesprächspartner zugehen, freundlich sind, den Blickkontakt suchen und sie persönlich ansprechen, sollte Ihr erster Auftritt in dem neuen Unternehmen ohne Probleme gelingen.

#### bevorstehen

- bald da sein

#### die Vorfreude

- Freude auf ein Ereignis in der Zukunft

#### sich einstellen auf

- sich vorbereiten auf

#### der Überblick, -e

- ≈ Orientierungshilfe; zusammenfassendes Bild

#### der Arbeitsablauf, -e

- ≈ Reihenfolge, was wann in einem Arbeitsprozess passiert

#### der Ansprechpartner, -

- Person, die bei Fragen und Problemen hilft

#### Zugang haben zu ...

- hier: ... lesen können; ... ansehen können

#### das Unternehmen, -

- Firma

#### abgesehen von ...

- hier: ≈ selbstverständlich ist, dass man ..., aber außerdem ...

#### die Kontaktaufnahme

- von: Kontakt aufnehmen = hier: ein Gespräch beginnen

#### zugehen auf

- hier: Kontakt aufnehmen mit

#### ansprechen

- ≈ sagen zu; sprechen zu

#### der erste Auftritt, -e

- hier: ≈ erste Begegnung

In vielen Firmen ist es üblich, dass man als neuer Mitarbeiter oder neue Mitarbeiterin seinen Arbeitsbeginn, den sogenannten **Einstand**, feiert. Fragen Sie am besten die Kollegen, wie das an Ihrem Arbeitsplatz üblich ist. Die kleine Feier sollten Sie jedoch nicht gleich für den ersten Tag planen; das könnte einen schlechten Eindruck machen. Alkohol ist bei einem Einstand auch fehl am Platz. In einigen Firmen ist der Ausschank von alkoholischen Getränken sogar grundsätzlich verboten.

**fehl am Platz sein**

► nicht gewünscht sein; nicht passen

**der Ausschank**

► von: ausschenken = in Gläser gießen

Ein absolutes **Tabu** zu Beginn einer neuen Anstellung sind Verbesserungsvorschläge oder Vergleiche mit der alten Firma. Niemand hört gern Kritik. Und niemand erwartet von Ihnen, dass Sie am ersten Tag alles verändern. Mit etwas Zurückhaltung können Sie nichts falsch machen.

**die Zurückhaltung** ► hier: ≈ Vorsicht

**Regelungen und Formalitäten**

Normalerweise werden Sie an Ihrem ersten Arbeitstag von einem Mitarbeiter eingewiesen. Ihnen wird Ihr Arbeitsplatz gezeigt, und Sie werden mit verschiedenen Regelungen und Formalitäten der Firma vertraut gemacht.

Regelungen können zum Beispiel die Arbeitszeiten und Pausen betreffen oder auch die Benutzung von Geräten und Maschinen.

Wenn Sie beim Rundgang und der Einweisung durch Ihren Kollegen auf Nummer sicher gehen möchten, siezen Sie die Personen, die Ihnen vorgestellt werden. Anders ist es natürlich, wenn Ihnen vorab schon mitgeteilt wurde, dass sich alle in der Firma duzen. Beobachten Sie auch, wie Ihre Kollegen auf Sie zugehen und sich vorstellen. Stellen sich diese mit Vornamen vor, können Sie davon ausgehen, dass man sich duzt. Bei Personen, die Sie nicht kennen, bleiben Sie sicherheitshalber beim „Sie“.

Und: Ein Begrüßungsritual gibt es heute normalerweise nicht mehr. Es steht also keiner auf, wenn der Vorgesetzte in den Raum kommt. Die Mitarbeiter grüßen einfach und arbeiten weiter.

**die Einweisung** ► von: einweisen = hier: zeigen, wie alles funktioniert

**auf Nummer sicher gehen** ► nicht unabsichtlich etwas Falsches tun

**vorab** ► ≈ schon vorher

**zugehen auf** ► hier: ein Gespräch beginnen; Kontakt aufnehmen mit

**ausgehen von** ► hier: sicher sein  
**sicherheitshalber** ► um sicher zu sein

**der/die Vorgesetzte, -n** ► Chef/Chefin

**Formulare: Personalfragebogen**

Fangen Sie in einem Unternehmen neu an, müssen Sie normalerweise einen Personalfragebogen ausfüllen und weitere Unterlagen abgeben. Das Formular kann zum Beispiel Fragen zu Ihrer Person, Ihrer Ausbildung und Ihrer Sozialversicherung umfassen. Sie müssen Fragen, die für Sie zu persönlich sind, nicht beantworten. Und fragen Sie ruhig nach, wenn Sie etwas nicht verstehen.

**Rubriken**

Ein Personalfragebogen kann folgende Abschnitte umfassen:

- **Persönliche Angaben:** Name, Anschrift, Geburtsdatum, Geschlecht, Familienstand, Staatsangehörigkeit, Kontodaten
- **Beschäftigung:** Eintrittsdatum, Berufsbezeichnung, Beschäftigungsverhältnis, höchster Schulabschluss, höchste Berufsausbildung, Fortbildungen, Probezeit, Urlaub, Angaben zum Arbeitsverhältnis (befristete oder unbefristete Beschäftigung)
- **Steuer:** Steueridentifikationsnummer, Steuerklasse, Kinderfreibeträge, Konfession
- **Sozialversicherung:** Sozialversicherungsnummer, gesetzliche oder private Krankenkasse
- **Angaben zu den Arbeitspapieren:** Kopie des Arbeitsvertrags, Mitgliedsbescheinigung der Krankenkasse, Vertrag zu vermögenswirksamen Leistungen, Kopie der Arbeitserlaubnis, Kopie der Aufenthaltserlaubnis
- **Arbeitnehmererklärung:** Bestätigung der Richtigkeit aller Angaben durch die Unterschrift

**die Regelung, -en** ► Regel; Vorschrift

**einweisen** ► hier: zeigen, wie alles funktioniert

**vertraut machen** ► genau sagen und zeigen, wie etwas funktioniert

**betreffen** ► hier: wichtig sein für

**der Personalfragebogen, -n** ► Fragebogen für die Personalabteilung

**(das Personal** ► alle Personen, die in einer Firma arbeiten)

**die Unterlagen Pl.** ► hier: Dokumente

**umfassen** ► hier: ≈ enthalten

**nachfragen** ► noch einmal und im Detail fragen

**die Angabe, -n** ► Information

**die Anschrift, -en** ► Adresse

**das Eintrittsdatum** ► Datum des ersten Arbeitstags an einer neuen Stelle

**die Berufsbezeichnung, -en** ► Name für einen Beruf

**die Fortbildung, -en** ► Kurs, um aktuelles und mehr Wissen zu bekommen; Weiterbildung

**die Probezeit, -en** ► Zeit, in der ein neuer Angestellter zeigen kann, dass er für eine Stelle gut qualifiziert ist

**der Kinderfreibetrag, -e** ► Teil des Gehalts, auf den Arbeitnehmer mit Kindern keine Steuer zahlen müssen

**die Konfession, -en** ► ≈ Religion

**die Mitgliedsbescheinigung, -en** ► schriftliche Bestätigung, dass man Mitglied ist

**die vermögenswirksame Leistung, -en** ► staatlich geförderte Möglichkeit, zu sparen

**(fördern** ► hier: finanziell unterstützen)

**die Bankverbindung, -en** ► alle nötigen Informationen für eine Banküberweisung, z. B. Kontonummer, Name der Bank ...

## Personalfragebogen

<b>Persönliche Angaben</b>		
Familienname:	Vorname:	
Geburtsname:	Geburtsdatum:	
Geburtsort:	Staatsangehörigkeit:	
Geschlecht:	<input type="checkbox"/> männlich <input type="checkbox"/> weiblich	
Familienstand:	<input type="checkbox"/> verheiratet <input type="checkbox"/> ledig	
	Kinder:	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein
Anschrift: Straße, Hausnummer:		PLZ, Ort:
Bankverbindung: IBAN	BIC	Name des Bankinstituts:
<b>Beschäftigung</b>		
Eintrittsdatum:	Berufsbezeichnung:	
ausgeübte Tätigkeit:	<input type="checkbox"/> Hauptbeschäftigung	<input type="checkbox"/> Nebenbeschäftigung
Probezeit:	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein	
	Dauer der Probezeit:	
höchster Schulabschluss:	höchste Berufsausbildung:	
wöchentliche Arbeitszeit:	<input type="checkbox"/> Vollzeit	<input type="checkbox"/> Teilzeit
Urlaubsanspruch:		
Befristung:	<input type="checkbox"/> befristet <input type="checkbox"/> unbefristet	
<b>Steuer</b>		
Steueridentifikationsnummer:	Steuerklasse:	
Konfession:	Kinderfreibeträge:	
<b>Sozialversicherung</b>		
Sozialversicherungsnummer:	Krankenkasse:	
<b>Angaben zu den Arbeitspapieren</b>		
Kopie Arbeitsvertrag: <input type="checkbox"/> liegt vor	Bescheinigung Krankenkasse: <input type="checkbox"/> liegt vor	Vertrag vermögenswirksame Leistungen: <input type="checkbox"/> liegt vor
Mitgliedsbescheinigung Krankenkasse: <input type="checkbox"/> liegt vor	Kopie Arbeitserlaubnis: <input type="checkbox"/> liegt vor	Kopie Aufenthaltserlaubnis: <input type="checkbox"/> liegt vor
<b>Arbeitnehmererklärung</b>		
Ich versichere, dass die Angaben richtig sind. Ich <u>verpflichte mich</u> , alle Änderungen meinem Arbeitgeber sofort mitzuteilen.		
Datum, Unterschrift Arbeitnehmer		Datum, Unterschrift Arbeitgeber

### Rubriken



→ Ordnen Sie die Rubriken, wie im Personalfragebogen angegeben, zu!

persönliche Angaben – Sozialversicherung – Angaben zu den Arbeitspapieren – Beschäftigung – Steuer

- |  |  |
|--|--|
| <p>1. _____<br/>Konfession: evangelisch</p> <p>2. _____<br/>verheiratet, zwei Kinder</p> <p>3. _____<br/>Studium der Medizin an der Universität Würzburg</p> | <p>4. _____<br/>Mitgliedsbescheinigung der Krankenkasse</p> <p>5. _____<br/>versichert bei der Geba Krankenkasse</p> |
|--|--|

#### ausüben

→ hier: arbeiten; machen

#### der Urlaubsanspruch, "e

→ ≈ Garantie, Urlaub nehmen zu können

liegt vor → hier: ≈ ist schon in der Personalabteilung

sich verpflichten → offiziell erklären, dass man ... tun wird

#### Lösungen:

- 5. Sozialversicherung
- Arbeitspapieren
- 4. Angaben zu den
- 3. Beschäftigung
- 2. persönliche Angaben
- 1. Steuer

# Jeans oder Anzug?

## SCHWER

T-Shirt oder Hemd? Hose oder Rock? Was anziehen im Job? Nicht immer ist es einfach, eine gute Antwort auf diese Frage zu finden. Aber es gibt Regeln.

Fragen nach der passenden Kleidung stellen sich viele Arbeitnehmer immer wieder, vor allem vor wichtigen Präsentationen oder vor Vorstellungsgesprächen. Wer die Kleiderordnung kennt, hat da einen klaren Vorteil.

## Kleiderordnung

### Wie Sie möchten

Der Ausdruck „Casual“ steht für die lockerste Stufe der Kleiderordnung. Bei diesem Dresscode können Sie Freizeitkleidung tragen, das heißt: Auch T-Shirt und Jeans oder ein Sommerkleid sind erlaubt. Aber Vorsicht: Nackte Beine (bei Männern) und Flip-Flops sind trotz heißen Wetters nicht gern gesehen. Denken Sie immer daran, dass das Büro kein Gartenlokal ist.

### Sportlich-elegant

Der Name für den sportlich-eleganten Look ist „Smart Casual“. Auch dabei handelt es sich noch um Freizeitkleidung, diese ist aber etwas formeller als beim Casual-Look. Für Frauen heißt das zum Beispiel: Hose mit Blazer oder Twinset (Pullover und Jacke aus dem gleichen Material und in gleicher Farbe). Männer tragen vielleicht Hemd und Baumwollhose oder auch ein Sakko. Aber Vorsicht: Jeans sind nicht erlaubt.

**Tipp:** Wenn Sie nicht wissen, welche Kleiderordnung gefragt ist, raten Experten: lieber etwas mehr. Denn ein Sakko kann man schnell ausziehen. Haben Sie aber kein Sakko dabei, können Sie es nicht einfach anziehen.

**gefragt** ▶ hier: gewünscht

**das/der Sakko, -s**  
▶ ≈ Anzugjacke

**die Kleiderordnung, -en**  
▶ ≈ Regeln für die Kleidung

**stehen für**  
▶ hier: ≈ bedeuten

**locker**  
▶ hier: nicht formell; ≈ frei; unkompliziert

**nackt**  
▶ ohne Kleidung

**die Baumwollhose, -n**  
▶ Hose aus Baumwollstoff

**(die Baumwolle**  
▶ Pflanze, deren weiße, wollige Frucht man für die Herstellung von Kleidung verwendet)

**das/der Sakko, -s**  
▶ ≈ Anzugjacke



### Edler Business-Look

Bei „Business Casual“ sollten Männer einen Anzug mit Hemd tragen – auf eine Krawatte können sie jedoch verzichten. Für Frauen ist zum Beispiel ein Hosenanzug mit Blazer passend. Ein Kostüm ist kein Muss.

Bei formellen Veranstaltungen wie Meetings mit Kunden, Vorstellungsgesprächen, Konferenzen, Geschäftsessen und Empfängen muss man schicke Geschäftskleidung tragen. Herren müssen dann in vielen Branchen eine Krawatte tragen, Frauen können zum Beispiel ein Kostüm anziehen.

### Abendkleidung

Wenn um Abendkleidung gebeten wird, sollten Männer einen dunklen Anzug mit Krawatte tragen. Von Frauen wird erwartet, dass sie das sogenannte „kleine Schwarze“ anziehen, also ein dunkles, knielanges Cocktailkleid.

### Elegante Abendkleidung

Wenn der Dresscode „Black Tie“ verlangt wird, müssen Sie zwar keine schwarze Krawatte tragen, aber Männer sollten im Smoking mit weißem Hemd mit Manschettenknöpfen und schwarzer Fliege und Frauen mit langem Abendkleid oder elegantem Kostüm, Schmuck und Make-up kommen. Das ist zum Beispiel bei Anlässen wie Opernbesuchen oder sehr förmlichen Abendessen der Fall. Wichtig für Frauen: Anfangs sollten die Schultern nicht frei sein, sondern bedeckt.

### Der höchste Dresscode

„White Tie“ ist der Ausdruck für die edelste Kleiderordnung, zum Beispiel für eine Einladung auf große Bälle. Frauen sollten hier in großer Abendrobe kommen und Männer einen Frack mit weißer Fliege tragen. Die Frau sollte auch in diesem Fall am frühen Abend die Schultern bedecken. Außerdem greift sie zu Schmuck statt zur Uhr.

**Tipp:** Wenn auf einer Einladung kein konkreter Kleidungswunsch genannt wird, gilt trotzdem: Abends trägt man dunkle Farben, wie Dunkelgrau, Dunkelblau oder Schwarz. Braun ist dann tabu, und das gilt sowohl für Kleidung als auch für Schuhe!

#### edel

➤ hier: elegant; von guter Qualität

#### die Krawatte, -n

➤ langes Kleidungsstück für Männer, das sie über dem Hemd um den Hals tragen

#### verzichten können auf

➤ hier: nicht tragen müssen

#### der Hosenanzug, -e

➤ Kleidung für Frauen, die aus einer langen Hose und passender Jacke besteht

#### das Kostüm, -e

➤ Rock und passende Jacke in formellem Stil

#### der Smoking, -s engl.

➤ festlicher, schwarzer Anzug

#### der Manschettenknopf, -e

➤ Knopf zum Schließen des Ärmels direkt über der Hand

#### (der Ärmel, -

➤ Teil an einem Kleidungsstück, das man über den Arm zieht)

#### die Fliege, -n

➤ hier: ≈ Stück Stoff, das in besonderer Form als Schmuck über dem Hemd um den Hals liegt

**der Anlass, -e** ➤ hier: gesellschaftliches Ereignis

#### förmlich

➤ offiziell; formell

**die Schulter, -n** ➤ Körperteil zwischen Hals und Arm

**bedeckt** ➤ hier: so, dass Stoff darüberliegt

**die Abendrobe, -n** ➤ festliches, langes Abendkleid

#### der Frack, -e

➤ sehr festlicher, schwarzer Anzug für Männer

**greifen zu** ➤ hier: tragen



Elegante Abendkleidung

Business Casual

**Freitags**

In manchen Firmen gibt es den sogenannten „Casual Friday“, an dem man sich lockerer kleiden kann. Doch in Unternehmen mit gehobenem Kleidungsstil ist oft auch der Freitag nicht wirklich locker. Jeans und Turnschuhe gehen nicht. Aber Männer müssen zum Beispiel keine Krawatte tragen.

**Ungeschriebene Gesetze**

An vielen Arbeitsplätzen wird der Dresscode nicht explizit genannt. Ärzte, Piloten und Polizisten haben es leicht. Für andere Berufsgruppen ist es leider oft nicht so einfach. Es gibt ungeschriebene Gesetze,

die sagen, was passend ist und was nicht. Das hängt natürlich auch von der Branche ab, in der Sie arbeiten. In der IT-Branche ist die Kleiderordnung zum Beispiel lockerer als bei Unternehmensberatern.

**Signale**

Kleidung sendet Signale und repräsentiert etwas. Sie ruft bei anderen Menschen Reaktionen hervor, also zum Beispiel Respekt, Sympathie, Vertrauen oder auch Misstrauen. Deshalb ist es natürlich vor allem in Firmen wichtig, bei denen die Arbeitnehmer viel Kundenkontakt haben, dass die Mitarbeiter gut und gepflegt gekleidet sind.

**Tipp:** In gewissem Rahmen kann der Arbeitgeber dem Arbeitnehmer sagen, was er anziehen muss, zum Beispiel, wenn es um Sicherheit geht oder um Rücksicht auf Kunden. Aber diese Vorschriften dürfen auf keinen Fall diskriminierend sein.

**in gewissem Rahmen**  
 • hier: ≈ in bestimmten Branchen; in bestimmten Fällen

**das Unternehmen, -**  
 • Firma

**gehoben**  
 • hier: elegant; von guter Qualität

**der Turnschuh, -e**  
 • leichter Sportschuh

**ungeschrieben**  
 • hier: von allen akzeptiert, aber nicht schriftlich dokumentiert

**repräsentieren**  
 • hier: ein Symbol sein für

**hervorrufen**  
 • verursachen

**der Respekt**  
 • hier: ≈ Akzeptanz einer Person

1. Kleiderordnung S

Wie heißen die Stufen der Kleiderordnung auf Deutsch? → Verbinden Sie!

- |                 |                          |
|-----------------|--------------------------|
| 1. Business     | A Freizeitkleidung       |
| 2. Casual       | B Geschäftskleidung      |
| 3. Black Tie    | C Sportlich-elegant      |
| 4. Smart Casual | D Elegante Abendkleidung |

3. Männer und Frauen M

Was tragen Männer (M), was tragen Frauen (F)?  
 → Kreuzen Sie an! ✕

- |                          | M                        | F                        |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. der Smoking           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. das Sommerkleid       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. die Krawatte          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. das Kostüm            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. der Blazer            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. die Manschettenknöpfe | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

2. Gut gekleidet S

Was passt? → Ergänzen Sie!

**anziehen | tragen | greifen | verzichten | verlangen**

- Beim sportlich-eleganten Look können die Frauen zu Blazer und Hose .....  
 Männer **tragen** zum Beispiel Jackett, Hemd und Baumwollhose.
- Ist lockere Geschäftskleidung gefragt, dürfen Männer auf eine Krawatte .....  
 Frauen können zum Beispiel einen Hosenanzug .....
- ..... die Gastgeber elegante Abendkleidung, tragen Frauen lange Abendkleider und Männer einen Smoking.

**Lösungen:**

1. B  
2. A  
3. D  
4. C
1. M  
2. F  
3. M  
4. F  
5. M, F  
6. M
1. greifen  
2. verzichten, anziehen  
3. Verlangen

# Darf ich vorstellen?

Nicht nur am ersten Tag in einem neuen Job müssen Sie sich vorstellen oder werden anderen vorgestellt. Ob eine neue Kollegin oder ein neuer Geschäftspartner: Wie stellt man am besten andere oder sich selbst vor?

MITTEL



## Allgemein

Der erste Tag in einer neuen Firma ist immer aufregend. Man trifft neue Gesichter, sieht die neue Chefin oder den neuen Chef und begegnet seinen zukünftigen Kollegen. An Tagen wie diesen muss man sich vielen Menschen vorstellen. Und man wird ihnen auch von Kollegen oder Vorgesetzten vorgestellt. Sowohl am Arbeitsplatz als auch bei einem Meeting oder in der Mittagspause. Und natürlich ist es wichtig, dass der erste Eindruck gut ist.

Bereiten Sie sich deshalb schon kurz zu Hause darauf vor, wie Sie sich Ihren engsten Kollegen in ein paar Sätzen vorstellen wollen. Was möchten Sie über sich sagen? Was ist wichtig? Oft wird man außerdem gebeten, sich vor einer großen Runde von Angestellten vorzustellen. Überlegen

Sie sich auch hier genau, was Sie sagen möchten, um bei Ihrer Vorstellung sicher zu wirken. Wichtig ist zum Beispiel, Ihre Ausbildung und Berufserfahrung klar und kurz zusammenzufassen. Nennen Sie Ihre größten Projekte und Erfolge. Aber Vorsicht: Bleiben Sie dabei sachlich und bescheiden, um nicht arrogant, sondern selbstbewusst zu wirken.

Es hängt von der Situation ab, wie man sich selbst oder einen neuen Kollegen vorstellt. Es gilt: je formeller die Situation, desto formeller und höflicher die Sprache. Falls Sie unsicher sind, dann entscheiden Sie sich lieber für den formelleren Weg, wenn Sie als erste Person sprechen müssen. Hören Sie dann gut Ihren Gesprächspartnern zu, und passen Sie sich an deren Vokabular an.

### der Geschäftspartner, -

► hier: Angestellter, Manager oder Leiter einer anderen Firma, mit dem man aus beruflichen Gründen zusammentrifft

### aufregend

► ↔ langweilig

### begegnen ► treffen

zukünftig ► hier: so, dass man bald mit ihnen zusammenarbeiten wird

### der Vorgesetzte, -n

► ≈ Chef

### der Eindruck, -e

► Effekt, den eine Person oder ein Ereignis auf jemanden hat

### eng

► hier: so, dass man oft Kontakt hat

### die Runde, -n ► hier:

Gruppe von Personen

### sachlich

► ↔ emotional

### bescheiden

► hier: so, dass man sein Können und Talent nicht zu wichtig beschreibt

arrogant ► ≈ so, dass man sich besser als andere findet

### selbstbewusst

► ≈ so, dass man sich gut findet, wie man ist

### falls ► ≈ wenn

### sich anpassen an

► etwas so ändern, dass es zu einer neuen Sache passt

### das Vokabular

► hier: formelle oder nicht formelle Sprache

Tipp: Sie können sich neue Namen nicht gut merken? Wiederholen Sie den Namen gleich, wenn Sie jemandem vorgestellt werden:

- ▶ **Darf ich vorstellen, das ist Frau Müller aus der Personalabteilung.**
- ◀ **Guten Tag, Frau Müller. Schön, Sie kennenzulernen. Mein Name ist ...**

**die Personalabteilung, -en** ▶ Abteilung, die sich um die Personalsuche und die Administration kümmert

**(das Personal** ▶ Personen, die bei einer Firma arbeiten)

### Sich selbst vorstellen

So können Sie sich neuen Kollegen oder Geschäftspartnern vorstellen:

- Guten Tag, mein Name ist ...
- Ich heiße ... und komme aus ...
- Seit ... arbeite ich im Bereich ...
- Zuletzt war ich bei ... beschäftigt.
- Bis vor Kurzem habe ich bei ... als ... gearbeitet.
- Ich übernehme ab jetzt die Aufgaben von ...
- Ich bin neu in der Marketingabteilung. In welchem Bereich arbeiten Sie?
- Ich bin die Nachfolgerin / der Nachfolger von ...
- Ich freue mich (schon) auf die Zusammenarbeit mit Ihnen.

### Andere vorstellen

Als Abteilungsleiter oder Chef müssen Sie Ihrem Team neue Kollegen vorstellen. Oder falls eine neue Kollegin mit Ihnen Ihre Geschäftspartner trifft, müssen Sie diese einander vorstellen. Das können Sie so machen:

- Guten Tag, ich möchte Ihnen unseren neuen Mitarbeiter / unsere neue Mitarbeiterin vorstellen. Sein/Ihr Name ist ...
- Darf ich Ihnen ... vorstellen? Er/Sie arbeitet jetzt ...
- Das ist ... Er/Sie übernimmt die Stelle von ...
- ... ist der Nachfolger / die Nachfolgerin von ...
- ... vertritt unsere Kollegin, während sie in Mutterschutz ist.
- ... hat viel Erfahrung im Bereich ...
- ... war bisher bei ... tätig.
- Wir freuen uns sehr, dass ... jetzt bei uns ist.
- Ich bin sicher, dass ... sehr gut zu unserem Team passt.
- Herzlich willkommen in unserer Firma!

Wenn Sie als Kollege einen neuen Mitarbeiter oder eine neue Mitarbeiterin vorstellen, muss das oft nicht besonders formell sein. In manchen Branchen duzen sich die Kollegen:

- Hallo, das ist Herr ... / Frau ...
- ... wird mich/uns bei ... unterstützen.
- ... ist Spezialist(in) im Bereich ...
- Herr ... / Frau ... macht meine Arbeit weiter.
- ... übernimmt ab jetzt Teile meiner Aufgaben.
- Die Übergabe machen wir in den nächsten Tagen.
- Ich werde ... in den nächsten Tagen einarbeiten.
- Ich freue mich über die Verstärkung in unserem Team!

### Auf eine Vorstellung reagieren

Wenn Ihnen jemand vorgestellt wird oder sich Ihnen jemand vorstellt, dann können Sie so reagieren und sich danach selbst kurz vorstellen:

- Es freut mich, Sie kennenzulernen.
- Freut mich, dich kennenzulernen.
- Schön, Sie kennenzulernen.
- Willkommen im Team!
- Falls Sie Fragen haben, ich sitze im Zimmer nebenan.
- Falls du bei irgendetwas Hilfe brauchst, melde dich einfach bei mir.

Nach einem etwas längeren Gespräch, zum Beispiel nach einem Meeting oder nach einer Kaffeepause, können Sie am Ende sagen:

- Es hat mich (wirklich) gefreut, Sie kennenzulernen.
- Es war schön, Sie kennenzulernen.
- Schön, dass wir uns getroffen haben.
- Ich freue mich schon auf unsere Zusammenarbeit.
- Lass uns in Kontakt bleiben. Es klingt wirklich interessant, was du (so) machst.

Achtung: Die Verben sich jemandem vorstellen und sich etwas vorstellen haben unterschiedliche Bedeutungen:

- **sich jemandem vorstellen** = jemandem sagen, wer man ist:  
Darf ich **mich (Ihnen) vorstellen**?
- **sich etwas vorstellen** = sich etwas denken:  
Einen Urlaub im Himalaja **stelle ich mir** wirklich toll **vor**!

**der Bereich, -e**

▶ hier: Aufgabensektor; Teil einer Firma

**beschäftigt sein** ▶ hier: einen Arbeitsplatz haben

**übernehmen**

▶ hier: weitermachen

**die Nachfolgerin, -nen**

▶ hier: Frau, die die Aufgaben weitermacht

**der Mitarbeiter, -**

▶ Angestellter

**vertreten**

▶ für kurze Zeit die Aufgaben einer/eines anderen machen

**in Mutterschutz sein**

▶ in der Zeit vor und nach der Geburt eines Kindes nicht arbeiten müssen

**tätig sein**

▶ arbeiten

**bisher**

▶ bis jetzt

**sich duzen**

▶ Du sagen

**die Übergabe, -n**

▶ hier: ≈ Erklärung der Aufgaben am Arbeitsplatz

**einarbeiten**

▶ zeigen, was das Wichtigste an einem Arbeitsplatz ist

**die Verstärkung**

▶ hier: Hilfe bei der Arbeit durch neue Angestellte

**sich melden bei ...**

▶ hier: ... sagen, dass man Hilfe braucht

**einfach**

▶ hier: ≈ nur

**klingen**

▶ hier: ≈ machen, dass man meint, etwas ist ...



1. Neu in der Firma M

Welches Pronomen passt? → Markieren Sie!

1. ▶ Hallo, Frau Jannick. Darf ich **Sie / Ihnen** Frau Kranz vorstellen?  
 ◀ Guten Tag! Schön **Sie / Ihnen** kennenzulernen!
2. ▶ Franco, darf ich **dir / dich** kurz unsere neue Kollegin vorstellen?  
 ◀ Freut mich, **dir / dich** kennenzulernen!
3. ▶ Das dort drüben ist der Leiter der Personalabteilung. Ich möchte **Sie ihm / Ihnen er** vorstellen. Herr Teichmann, das ist Frau Franck.  
 ◀ Schön, dass **wir uns / ihr euch** kennenlernen.
4. ▶ Sarah und Klaus, darf ich **ihr / euch** Greta vorstellen?  
 ◀ Hallo! Willkommen im Team!

**Lösungen:**

- |   |                                  |
|---|----------------------------------|
| 1. Ihnen, Sie<br>2. dir, dich<br>3. Sie ihm, wir uns<br>4. euch<br>5. Übergabe, Nachfolgerin<br>6. Zusammenarbeit, Team | 1.<br>2.<br>3.<br>4.<br>5.<br>6. |
|---|----------------------------------|

2. Willkommen im Team M

Herr Radeberg stellt bei der Mitarbeiterversammlung eine neue Mitarbeiterin vor. Was passt? → Setzen Sie ein!

Nachfolgerin – Zusammenarbeit – Mitarbeiterin – Bereich – Kolleginnen – Team – Aufgaben – Übergabe

1. Liebe ..... und Kollegen, lassen Sie uns mit der Mitarbeiterversammlung beginnen.
2. Ich möchte Ihnen zu Beginn eine neue ..... vorstellen.
3. Sie heißt Tanja Wagner. Sie wird die ..... von Herrn Sontheim übernehmen.
4. Frau Wagner hat in den letzten drei Jahren im ..... Marketing in den Sozialen Medien gearbeitet.
5. Herr Sontheim macht in den nächsten zwei Wochen die ..... an seine .....
6. Ich freue mich auf eine gute ..... !  
 Herzlich willkommen im ..... !

# Du oder Sie?

Das ist eine gute Frage! Denn manchmal ist sie gar nicht so leicht zu beantworten. Oft hängt die Antwort nämlich von der Situation ab. Und auch die Trends in der Arbeitswelt verändern sich.

**SCHWER**



## Allgemein

Das vertraute und nahe Du wird immer beliebter in Deutschland, auch in der Arbeitswelt. Denn natürlich macht ein Du das Gespräch einfacher und lockerer. Hierarchien wirken flacher, die Arbeitsatmosphäre offener gegenüber neuen Kollegen und das Klima wird partnerschaftlicher.

Trotzdem gibt es aber noch immer den großen Unterschied zum respektvollen und distanzierten Sie. Und vielen Deutschen ist dieser Unterschied wichtig, vor allem im Geschäftsleben. Denn in

manchen Situationen sind ihnen Distanz und Respekt wichtiger als Vertrautheit.

## Regeln

Allgemein sagt man: Das Du wird in der Familie und unter guten Freunden benutzt, das Sie in Kontakt mit erwachsenen Fremden. Doch so leicht ist es im Arbeitsalltag leider nicht. Soziale Regeln bestimmen, ob man duzt oder siezt. Man muss den Kontext und die Situation beachten. Normalerweise gilt:

### vertraut

• so, dass man etwas sehr gut kennt

### locker

• hier: unkompliziert; so, dass man sich nicht so genau an Regeln orientiert

### respektvoll

• hier: so, dass jeder dem anderen zeigt, dass er sein Talent und seine Art, zu arbeiten, gut findet

- Man siezt Personen, die älter sind als man selbst.
- Man siezt Personen, die einen höheren Status in der Firma haben, in der man arbeitet – auch, wenn die Vorgesetzten jünger sind als man selbst.
- Ältere Kollegen (beziehungsweise Kollegen, die schon länger als man selbst in der Firma arbeiten) und Vorgesetzte bieten das Du an. Man kann nicht einfach selbst das Angebot zum Du machen.
- Im Umgang mit Kunden gilt: Der Kunde bietet das Du an, unabhängig vom Alter.

Vorsicht: Normalerweise bietet man erst das Du an, wenn man schon Signale bekommen hat, dass es wirklich angenommen wird. Wenn Sie unsicher sind, bleiben Sie lieber beim Sie. Ihr Gesprächspartner kann leichter ein untypisches Sie korrigieren (*Wir können uns gern duzen*), als auf ein als komisch empfundenes Du reagieren.

**empfinden**  
 ► hier: finden

Es hängt auch von der Branche ab, ob in einer Firma geduzt oder gesiezt wird. An Arbeitsplätzen wie Banken oder Anwaltskanzleien wird meistens gesiezt. In Firmen mit flachen Hierarchien, in Start-ups und in der IT-, Medien- und Modebranche wird oft von Anfang an geduzt. Und egal, wo man arbeitet: Nach einiger Zeit ist es meistens so, dass sich die Kollegen untereinander duzen.

Manchmal werden auch Zwischenformen wie Sie plus Vorname verwendet: „Hannah, haben Sie kurz eine Minute?“ In manchen Produktionsbetrieben hört man auch Du plus Nachname: „Schmidt, hast du die Lieferung schon rausgeschickt?“ Diese Fälle sind aber eher die Ausnahme.

Am Arbeitsplatz sollte sich niemand von jemandem duzen lassen, den er selbst siezt. Bewegen Sie sich immer auf Augenhöhe mit anderen.

**sich auf Augenhöhe bewegen**  
 ► ≈ erkennen lassen, dass man sich genauso wichtig und gut fühlt wie ein anderer

### Das Du anbieten

So können Sie das Du anbieten. Lassen Sie Ihrem Gesprächspartner dabei immer die Option, Nein zu sagen:

- *Wir arbeiten jetzt schon so lange zusammen. Wollen wir uns nicht einfach duzen? Wenn Sie das aber nicht möchten, können wir auch gern beim Sie bleiben.*
- *Wir können gern Du sagen. Wenn Sie das aber nicht wollen, sagen Sie es mir bitte. An unserer guten Zusammenarbeit wird sich deshalb nichts ändern.*
- *In unserem Team duzen sich alle. Ich heiße Annette.*
- *Ich möchte Ihnen das Du anbieten. Mein Name ist Peter.*
- *Wie wäre es, wenn wir uns ab jetzt duzen? Wenn Ihnen das unangenehm ist, ist das Sie für mich natürlich auch in Ordnung.*

### Das Du annehmen

Und so können Sie das Du annehmen:

- *Gern, vielen Dank.*
- *Sehr gerne. Ich bin Jakob.*
- *Das ist mir (sehr) recht. Danke.*
- *Vielen Dank. Ich heiße Barbara, aber alle nennen mich Bärbel.*

### Das Du ablehnen

Sie können ein Angebot zum Duzen auch ablehnen. Seien Sie dabei aber sehr höflich und respektvoll. Eine Begründung ist nicht nötig, Sie können aber eine geben:

- *Vielen Dank für das nette Angebot. Verstehen Sie mich nicht falsch, aber ich möchte im beruflichen Alltag eine professionelle Distanz wahren und deshalb lieber beim Sie bleiben. Bitte haben Sie Verständnis.*
- *Danke für Ihr Angebot! Aber mir wäre es lieber, wenn wir damit noch bis zum Ende meiner Probezeit warten würden, bis ich sicher weiß, ob wir auch in Zukunft zusammenarbeiten werden.*
- *Vielen Dank, ich freue mich über Ihr Angebot. Aber im Beruf duze ich grundsätzlich nicht. Deshalb möchte ich gern beim Sie bleiben.*

Wenn Sie das Du aber einmal angenommen haben, gilt diese Regelung fürs ganze Leben. Was aber tun, wenn man das Du zuerst angenommen hat, dann aber doch wieder zum Sie zurück will? Eigentlich hat man dafür nur rund 24 Stunden Zeit. Wenn Sie eine Nacht darüber nachgedacht haben, können Sie das Du noch ablehnen, danach eigentlich nicht mehr. Seien Sie dabei aber extrem höflich. Und geben Sie eine Erklärung, zum Beispiel:

*Es ist mir schrecklich unangenehm, aber ich möchte doch lieber beim Sie bleiben. Ich habe noch einmal darüber nachgedacht, und ich fühle mich mit dem Du einfach unwohl. Und wir können doch bestimmt auch so weiterhin gut zusammenarbeiten.*

**der Vorgesetzte, -n**  
 ► Chef

**beziehungsweise**  
 ► hier: ≈ genauer gesagt

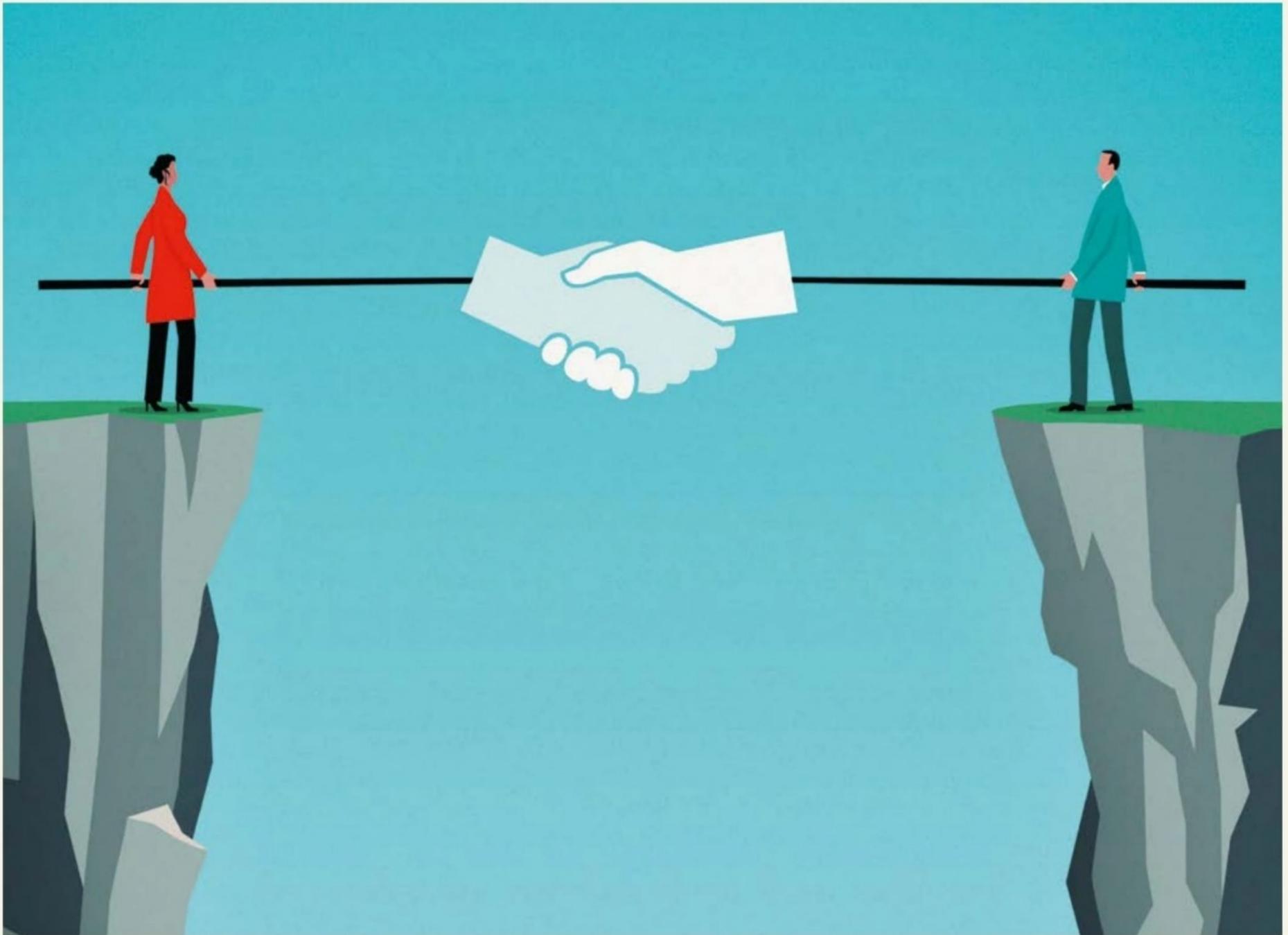
**der Umgang**  
 ► ≈ Kontakt

**die Anwaltskanzlei, -en**  
 ► Büro eines Anwalts

**untereinander**  
 ► miteinander

**eher**  
 ► hier: ≈ meistens

**wahren**  
 ► schützen



1. Regeln §

Was ist richtig? → Kreuzen Sie an! ✕

	richtig	falsch
1. Wenn Sie schon länger als zehn Jahre in einer Firma arbeiten, können Sie Ihrem Chef das Du anbieten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Ihre Kunden bieten Ihnen das Du an.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Sie können ein Angebot zum Duzen auch ablehnen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Sie siezen jüngere Kollegen, wenn diese schon länger als Sie in der Firma arbeiten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Kollegen, die das gleiche Alter haben, duzen sich immer.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Es hängt von der Branche ab, ob sich die Mitarbeiter im Arbeitsalltag duzen oder siezen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. Das Angebot zum Du §

Wie kann man sagen? → Ergänzen Sie die Verben in der passenden Form!

*arbeiten – wollen – bleiben – duzen – heißen – nennen – freuen – anbieten*

1. ▶ Wir ..... jetzt schon so lange zusammen.  
Wollen wir uns vielleicht .....?  
◀ Gern. Ich ..... Jennifer. Aber alle ..... mich Jenni.
2. ▶ Ich möchte Ihnen das Du .....  
◀ Vielen Dank. Das ..... mich.
3. ▶ ..... wir uns duzen? Wenn Ihnen das aber unangenehm ist, ist das für mich natürlich auch in Ordnung.  
◀ Danke, aber ich möchte lieber beim Sie .....

**Lösungen:**

1. richtig: 2, 3, 4, 6  
falsch: 1, 5

2. 1. arbeiten, duzen, heißen, nennen  
2. anbieten, freut  
3. Wollen, bleiben

# Kollegen, ich brauche Hilfe!

Die Zeit für ein Projekt wird knapp? Oder Sie verstehen etwas nicht und brauchen bei einer Aufgabe Hilfe? Die einfachste Lösung ist natürlich, die Kollegen zu fragen – aber wie, ohne dass es unangenehm wird?

## SCHWER



## Höfliche Fragen

Wie gut kennen Sie eigentlich Ihre Kolleginnen und Kollegen? Sind Sie vielleicht sogar mit einigen von ihnen befreundet? Dann können Sie mit ihnen natürlich klar und direkt sprechen. Die Sprache ist in solchen beruflichen Beziehungen dann meistens umgangssprachlich. Heute spricht man auch allgemein in vielen Branchen mit den Kollegen nicht mehr sehr formell.

Aber egal ob in einer formellen oder informellen Situation: Sie sollten immer darauf achten, dass Sie Ihre Kollegen höflich um Hilfe bitten. Um eine Frage höflich zu formulieren, benutzt man normalerweise

den Konjunktiv II. Und auch das Wort bitte sollte nicht fehlen:

- *Könntest du mir bitte mal kurz helfen?*
- *Würden Sie mir bitte helfen?*
- *Ich weiß nicht genau, wie ich das machen soll. Könntest du dir das bitte mal kurz ansehen? Vielleicht verstehst du es ja.*

Fast jeder hat in der Arbeit mal Stress. Denn meistens haben alle viel zu tun und wenig Zeit. Sie sollten also in Ihrer Frage signalisieren, dass es nicht viel Arbeit machen und nicht viel Zeit kosten wird, wenn man Ihnen hilft. Es gibt ein paar Wörter, mit denen Sie dies Ihren Kollegen mitteilen können, zum Beispiel die

### befreundet sein

- Freunde sein

### umgangssprachlich

- in der Alltagssprache

### signalisieren, dass ...

- hier: machen, dass man glaubt, dass ...

Partikeln *mal eben* und Zeitangaben wie *nur kurz, kurz mal, nur einen Moment, nur einen Augenblick, nur ein paar Minuten ...* Meistens ist zwar schnell klar, dass die Aufgabe nicht in ein paar Minuten erledigt ist. Aber diese Formulierungen sind wie eine ungeschriebene Regel im höflichen Umgang mit anderen. Und so haben Sie auch eine größere Chance, dass ein Kollege oder eine Kollegin zustimmen wird.

- Ich bräuchte bei dieser Aufgabe ein bisschen Hilfe. Hätten Sie vielleicht kurz Zeit für mich?
- Könntest du mir bitte kurz mal helfen? Es dauert nur ein paar Minuten.
- Könntest du bitte mal kurz meine E-Mail durchlesen, bevor ich sie abschicke? Ist das alles richtig so? Kann man das so schreiben?
- Ich verstehe leider nicht so ganz, wie das funktioniert. Könntest du mir das vielleicht kurz erklären?
- Hätten Sie vielleicht einen Augenblick Zeit, mir das kurz zu erklären?
- Ich habe mit diesem Programm bis jetzt noch nicht gearbeitet. Könnten Sie sich vielleicht heute oder morgen einmal kurz Zeit nehmen, um mit mir die wichtigsten Funktionen durchzugehen?
- Könnten Sie sich das mal eben ansehen, bitte?
- Dieser Text soll bis morgen fertig werden, und ich weiß nicht genau, wie ich das schaffen soll. Hättest du vielleicht ein bisschen Zeit, mir dabei zu helfen?
- Ich muss kurz runter ins Sekretariat. Könntest du bitte an mein Telefon gehen, während ich weg bin?
- Kannst du mir bitte mal eben helfen, den Antrag auszufüllen? Ich verstehe da ein paar Wörter nicht.
- Könntest du mich vielleicht ein bisschen bei diesem Projekt unterstützen? Es muss nämlich bis Montag fertig werden.
- Wer von euch hätte denn ein bisschen Luft, mir etwas abzunehmen? Ich bräuchte dringend Hilfe bei ...
- Dürfte ich dich als meine Vertretung in meiner Abwesenheitsnotiz nennen?

Wenn Sie mehrere Partikeln wie *mal* und *eben* in einem Satz verwenden, gibt es oft mehrere Möglichkeiten für ihre Reihenfolge:

- Könntest du dir das **eben mal** ansehen?
- Könntest du dir das **mal eben** ansehen?

#### ungeschrieben

► hier: von allen akzeptiert, aber nicht schriftlich dokumentiert

der Umgang ► ≈ Kontakt

#### durchgehen

► hier: einzelne Funktionen nacheinander ansehen

#### Luft haben

►  Zeit haben

#### abnehmen

► hier: für andere machen

#### was gut haben bei ...

►  hier: später einmal Hilfe bekommen können, weil man ... geholfen hat

sich revanchieren franz.

► hier: sich mit einer Gegenleistung bedanken

#### (die Gegenleistung, -en

► Kompensation für etwas: Ein anderer hat mir etwas Gutes getan, deshalb will/ muss ich ihm auch etwas Gutes tun.)

#### zu schätzen wissen

► den Wert von etwas Gutem erkennen

#### Kein Ding, ...

►  Kein Problem, ...

#### weiterhelfen

► helfen, Probleme zu lösen

### Sich für Hilfe bedanken

Sie sollten sich natürlich unbedingt bei Ihren Kollegen bedanken, wenn diese Ihnen helfen oder geholfen haben. Denn wenn Sie sich nicht bedanken, wird Ihnen beim nächsten Mal wahrscheinlich niemand mehr helfen wollen. Gut ist auch, wenn Sie selbst Ihre Hilfe für die Zukunft anbieten. All das machen Sie zum Beispiel so:

- Vielen herzlichen Dank, das ist wirklich sehr nett von Ihnen!
- Danke, das hilft mir wirklich sehr!
- Tausend Dank! Du hast was gut bei mir!
- Vielen lieben Dank! Du bist (echt) meine Rettung!
- Ohne Ihre Hilfe hätte ich das nie geschafft. Vielen Dank!
- Danke, dass du mir geholfen hast! Wenn ich dir mal helfen kann, sag einfach Bescheid. Dann kann ich mich revanchieren.
- Danke für Ihre Hilfe. Ich weiß das wirklich sehr zu schätzen!
- Ohne Ihre Hilfe wäre das alles nicht so schnell fertig geworden. Herzlichen Dank nochmal.
- Vielen Dank, dass Sie sich die Zeit genommen haben, mir zu helfen. Das ist wirklich sehr nett von Ihnen!
- Ohne dich hätte ich das niemals bis zur Deadline fertig bekommen. Danke dir!

### Richtig reagieren, wenn Kollegen nicht helfen können oder wollen

Wenn keiner der Kollegen Zeit hat, Ihnen zu helfen, oder niemand helfen möchte, dann sollten Sie das sofort akzeptieren. Bleiben Sie dabei höflich und freundlich. So können Sie zum Beispiel reagieren:

- Ich verstehe natürlich, dass Sie keine Zeit haben. Dann versuche ich es mal bei ...
- Alles klar. Danke trotzdem.
- Okay. Fällt dir vielleicht sonst jemand ein, den ich fragen könnte?
- Meinen Sie, Frau/Herr ... könnte mir das vielleicht erklären?
- Kein Ding, das verstehe ich natürlich. Dann werde ich mal ... fragen. Der/Die kennt sich vielleicht auch damit aus.
- Verstehe. Aber kennst du vielleicht jemanden, der mir da weiterhelfen könnte?



**Wenn Kollegen Sie um Hilfe bitten**

Bestimmt werden auch Sie immer wieder gefragt, ob Sie Ihren Kollegen helfen können. So können Sie sagen, dass Sie sie unterstützen wollen:

- Kein Problem. Das kann ich gern machen.
- Ja, natürlich kann ich dir das kurz erklären!
- Okay, ich habe gerade eh ein bisschen Zeit.
- Gerade ist es leider schlecht, aber in einer halben Stunde könnte ich dir helfen.
- Klar helfe ich dir. Worum geht's denn?
- Natürlich. Wie kann ich Ihnen denn helfen?

Und wenn Sie keine Zeit haben und nicht helfen können? Dann können Sie das natürlich ohne Probleme sagen:

- Tut mir leid. Im Moment habe ich leider keine Zeit. Ich habe selbst so viel zu tun.
- Da bin ich leider überfragt. Aber Herr/Frau ... könnte das vielleicht wissen.
- Leider kann ich Ihnen damit nicht helfen. Ich kenne mich damit selbst nicht aus.
- Das geht leider nicht. Ich habe morgen selbst eine Deadline. Frag doch mal ...!

1. Wer kann mir helfen?

S

Welches Verb passt? → Ergänzen Sie es in der passenden Form!

helfen – bitten – wissen – erklären – auskennen

1. \_\_\_\_\_ du, wen ich da fragen könnte?
2. Kannst du mir einen Tipp geben, wer sich mit diesem Programm \_\_\_\_\_?
3. Vielleicht sollte ich Ulrike mal fragen, ob sie mir \_\_\_\_\_ kann.
4. Meinst du, dass Frau Wohlfahrt mir das \_\_\_\_\_ kann?
5. Wen könnte ich denn \_\_\_\_\_, mir zu helfen?

**eh**

• hier: sowieso

**Klar ...**

• Natürlich ...

**überfragt sein**

• keine Antwort wissen

**Lösungen:** \_\_\_\_\_

1. Weißt
2. auskennt
3. helfen
4. erklären
5. bitten

# Mahlzeit!

*Mahlzeit* ist ein Gruß zwischen Kollegen, den man in deutschen Firmen oft in der Mittagspause vor dem Essen hört. Die Mittagspause ist aber mehr als nur eine Pause zum Essen: Sie ist eine Zeit, in der man soziale Kontakte pflegen kann.

## MITTEL



## Allgemein

Er beginnt zwischen 8 und 9 Uhr und endet ungefähr zwischen 17 und 18 Uhr: Der typische deutsche Arbeitstag im Büro ist voller Meetings, man schreibt E-Mails, die Telefone klingeln, und man arbeitet an seinen Aufgaben und Projekten. Dazwischen: die Mittagspause.

Viele Deutsche machen früh Mittagspause (circa zwischen 12 und 13 Uhr) und gehen zum Essen in die Kantine. In dieser Zeit hört man in den Büros und auf den Korridoren oft: *Mahlzeit!* Das bedeutet so viel wie: *Haben Sie eine schöne Mittagspause und guten Appetit!*

Sie machen gar keine Mittagspause? Vielleicht sollten Sie diese Gewohnheit ändern. Denn es ist nicht nur gesünder, eine Pause zu machen. In der Mittagspause haben Sie auch die Möglichkeit, mit Ihren Kollegen Informationen auszutauschen: So wissen Sie, was läuft! Suchen Sie sich deshalb in der Mittagspause Gesellschaft. Auch, wenn Sie vielleicht gar nichts essen

möchten. Denn so können Sie Ihre Kollegen besser kennenlernen oder mit neuen Mitarbeitern Kontakte aufbauen.

In der Alltagssprache gibt es das Wort Flurfunk. Es beschreibt eine inoffizielle Weitergabe von Informationen in einer Firma – oft auf dem Gang, in der Mittags- oder Zigarettenpause oder in der Teeküche:

Das Neueste erfährt man immer nur über den Flurfunk.

### die Kantine, -n

• Restaurant in einer Firma, in dem Angestellte günstig essen können

### die Gewohnheit, -en

• Tradition; Sache, die man immer (und deshalb schon automatisch) macht

### austauschen

• ≈ geben und bekommen

### laufen

• hier: aktuell sein; aktuell stattfinden

### Kontakte aufbauen

• ≈ Menschen kennenlernen; Kontakte beginnen

## Gespräche

Oft ist Small Talk ein guter Einstieg in interessante Gespräche. Gute Themen dafür sind das Wetter, das Essen, die Wochenendplanung, Urlaub oder ähnliches. Tabu sind Themen wie Geld, Politik, Religion, Ärger mit anderen Kollegen oder der Chefin, wenn Sie Ihren Gesprächspartner noch nicht so gut kennen.

Der Small Talk ist in Deutschland meistens ziemlich kurz, manchmal nur drei bis vier Sätze. Dann kommt man zu einem wichtigeren Thema.

### Mit dem Gespräch beginnen

- Ach, hallo! Schön, Sie einmal wieder zu sehen!
- Wir haben uns ja schon lange nicht mehr gesehen. Wie geht es Ihnen denn?
- Wie war Ihr Urlaub? Haben Sie sich gut erholt?
- Das Wetter ist (ja) wirklich schrecklich/super heute. Finden Sie nicht auch?
- Und was sind Ihre Pläne fürs Wochenende?

### Zu einem anderen Thema kommen

- Mal zu etwas ganz Anderem: ...
- Haben Sie eigentlich schon gehört, dass ...?
- Wissen Sie vielleicht etwas über ...?
- Gab es jetzt schon eine Entscheidung über ...?
- Woran arbeiten Sie eigentlich im Moment?
- Wie läuft Ihr Projekt?
- Wie weit sind Sie schon mit ...?
- Ihr Projekt ... finde ich extrem interessant. Ich arbeite an etwas Ähnlichem.
- Ich hätte da eine Idee für eine Zusammenarbeit. Was halten Sie davon?

### Das Gespräch beenden

- Ich muss dann mal weiterarbeiten. Frohes Schaffen!
- Ich muss dann mal wieder zurück an den Schreibtisch. Es freut mich, dass wir uns gesehen haben!
- Dann wünsche ich Ihnen noch einen schönen (Arbeits-)Tag!
- Schön, Sie kennengelernt zu haben!
- Schönes Wochenende!
- Viel Spaß im Urlaub!

### Wichtige Kontakte

Die Mittagspause nicht alleine zu verbringen, hat große Vorteile. So können Sie nicht nur Informationen bekommen, was gerade bei Ihren Kollegen und in Ihrer Firma passiert. Sie können in der Mittagspause auch Ihr soziales Netzwerk vergrößern und bestehende Kontakte pflegen. Das wird Ihnen früher oder später bestimmt Vorteile bringen.

Zeigen Sie im Gespräch mit Kollegen durch Blickkontakt, dass Sie gut zuhören. Stellen Sie Fragen, und zeigen Sie ehrliches

Interesse an Ihrem Gesprächspartner. Aber Sie sollten erst über konkrete Pläne, Projekte oder Themen sprechen, wenn Sie die Kollegen schon besser kennen und eine gute Beziehung zu ihnen haben.

Nach einem guten Gespräch mit einer potenziell wichtigen Kollegin oder einem Vorgesetzten kann es helfen, wenn Sie sich danach kurz Notizen machen. Auch eine kurze E-Mail als Follow-up kann gut sein. So wird die Mittagspause zu einer produktiven Zeit.



Gehen Sie manchmal in der Mittagspause mit Ihren Kollegen spazieren? Oder holen Sie sich nach dem Essen in der Kantine noch einen Kaffee? In jedem Land gibt es verschiedene Distanzzonen, die bei Gesprächen eingehalten werden sollten. In Deutschland gelten diese ungeschriebenen Regeln:

**Intimzone** (60 cm): So nahe dürfen Sie Ihren Gesprächspartnern nur bei der Begrüßung kommen.

**Dialogzone** (100 cm): Diese Distanz ist optimal für Gespräche. So fühlen sich deutsche Gesprächspartner wohl.

**Gesellschaftliche Distanz** (100 - 200 cm): Diese Distanz haben Sie zu Menschen, mit denen Sie keine aktive Kommunikation haben. Also zum Beispiel, wenn Sie am Kaffeeautomaten anstehen.

#### der Einstieg, -e

- hier: ≈ Möglichkeit für; ≈ Beginn von

#### Wie weit sind Sie schon mit ...?

- Wie viel haben Sie schon von ... erledigt?

#### Frohes Schaffen!

- Ich wünsche viel Spaß und Erfolg bei der Arbeit.

#### das soziale Netzwerk, -e

- hier: Gruppe von Personen, die sich gegenseitig unterstützen

#### vergrößern

- größer machen

#### der/die Vorgesetzte, -n

- Chef/Chefin

#### einhalten

- hier: sich orientieren an

#### die ungeschriebene Regel, -n

- eine von allen akzeptierte, aber nicht schriftlich dokumentierte Regel

#### nahe ◀ ↔ weit weg

- anstehen ▶ in einer Reihe mit anderen stehen



**1. Small Talk** L

Worüber kann man beim Small Talk sprechen? → Setzen Sie ein!

~~Urlaub~~ – Familie – Wochenende – Wetter – Tag – Pläne – Sonne – Zeit – Essen

1. Guten .....! Schön, Sie wieder einmal zu sehen!
2. Wie war Ihr urlaub .....? Hatten Sie eine gute .....?
3. Haben Sie schon ..... fürs .....?
4. Das ..... hier in der Kantine ist wirklich gut, finden Sie nicht?
5. Das ..... ist einfach schrecklich im Moment. Wann scheint denn endlich mal wieder die .....?
6. Wie geht es denn Ihrer .....?

**2. Fragen** S

Was passt? → Verbinden Sie!

1. Haben Sie schon gehört,	A der neue Abteilungsleiter bei uns anfangen wird?
2. Wissen Sie eigentlich, wann	B schon mit Ihrer Projektplanung?
3. Bekommen wir eigentlich	C dass die Marketingabteilung vergrößert wird?
4. Wie weit sind Sie denn	D Hätten Sie daran Interesse?
5. Waren Sie bei der letzten	E noch einen weiteren Praktikanten für unser Projekt?
6. Ich hätte da eine Idee für ein gemeinsames Projekt.	F Mitarbeiterversammlung dabei?

**Lösungen:** \_\_\_\_\_

1. 1 Tag  
 2. Zeit  
 3. Pläne, Wochenende  
 4. Essen  
 5. Wetter, Sonne  
 6. Familie
2. 1C 2A 3E 4B 5F 6D

# Etikette heute

Wie spricht man mit Kollegen und mit Geschäftspartnern? Und wie mit dem Chef? Je nach Situation variieren in der beruflichen Kommunikation Anrede, Grammatik und auch Wortschatz. Machen Sie sich sprachlich fit für alle Kontaktsituationen des Berufslebens! **MITTEL**



## Anrede

„Sie“ oder „Du“? Vor- oder Nachname? Mit Titel oder ohne? Die **richtige Anrede** ergibt sich aus der Formalität der Situation. In immer mehr Firmen duzen sich die Kollegen heute zwar. Aber wer bietet wem das „Du“ an? Im beruflichen Umfeld macht das Angebot der mit der höheren Position, also zum Beispiel der Chef dem Angestellten. Unter Kollegen tut das oft der Kollege, der schon länger in der Firma arbeitet. Und wie geht das? Zum Beispiel so:

- ▶ *Übrigens duzen wir uns hier alle. Ich bin Petra.*
- ◀ *Freut mich! Ich heiße David.*

Das **Hamburger Sie** ist ein Kompromiss zwischen Duzen und Siezen: Man sagt „**Sie**“ und den **Vornamen**. So zeigt man ein bisschen Distanz, wird aber nicht so formell wie mit „Sie“ und dem Nachnamen.

**duzen** ▶ Du sagen

**siezen** ▶ Sie sagen

**die Distanz**

▶ hier: ≈ kein freundschaftlicher Kontakt

Auch im **Kontakt mit Geschäftspartnern** spielt es eine Rolle, wie gut man sich kennt – nicht nur im Gespräch oder am Telefon, sondern auch bei **E-Mails** und anderem Schriftverkehr. Weiß man nicht, wer der Ansprechpartner ist, schreibt man: *Sehr geehrte Damen und Herren, ...*

Weiß man den Namen und/oder Titel seines Ansprechpartners, kennt ihn oder sie aber nicht persönlich, schreibt man: *Sehr geehrte Frau (Professor) ...,*  
*Sehr geehrter Herr (Doktor) ...,*

**der Geschäftspartner, -**

▶ hier: Angestellter, Manager oder Leiter einer anderen Firma, mit dem man aus beruflichen Gründen zusammentrifft

**je nach Situation variieren**

▶ in jeder Situation verschieden sein

**die Anrede**

▶ z. B. Du oder Sie

**der Wortschatz**

▶ hier: Wörter, die eine Person kennt und benutzt

**der Titel, -**

▶ hier: z. B. Doktor, aber auch Name einer Position, z. B. Direktor

**sich duzen** ▶ Du sagen

**das Umfeld, -er**

▶ hier: ≈ Leben; ≈ Situationen

**unter** ▶ hier: bei

**der Schriftverkehr**

▶ ≈ alle Schreiben; Korrespondenz

**der Ansprechpartner, -**

▶ hier: Person, die ein Schreiben oder eine E-Mail bekommen soll

**Titel** sind in Österreich wichtiger als in Deutschland und in der Schweiz.

**der Titel, -**  
 • hier: z. B. Doktor, aber auch Name einer Position, z. B. Direktor

Oft schreibt man heute aber auch informeller – je nach Branche: Hallo, Frau/Herr ...,

Kennt man seine Geschäftspartner persönlich und duzt diese, beginnt man die E-Mail informell mit Gruß und Vornamen:

Hallo, Klara, ...  
 Hi, Olaf, ...

Bei E-Mails an die Kollegen liest man oft: Liebe Kolleginnen und Kollegen, ...

Die **Regeln für das Duzen und Siezen** sind heute nicht mehr so klar wie früher. Sie hängen sehr von der **Branche und der Firmenkultur** ab.

**duzen** • Du sagen  
**siezen** • Sie sagen

**die Firmenkultur, -en**  
 • hier: Art, wie man mit Geschäftspartnern und Kollegen spricht und arbeitet

**(der Geschäftspartner, -**  
 • hier: Angestellter, Manager oder Leiter einer anderen Firma, mit dem man aus beruflichen Gründen zusammen-trifft)

**Verschiedene Ebenen der Sprache**

Allgemein gilt: Je formeller und offizieller die Situation, desto förmlicher die Sprache.

**Gesprochene Sprache**

In vertrauteren Situationen mit (befreundeten) Kollegen spricht man **Alltagssprache**. Aber parallel dazu gibt es oft **formelle Situationen**, zum Beispiel wenn ein Kunde anruft. Dann muss man spontan von einer **Ebene** in die nächste **wechseln**:

**Informell unter Kollegen:**

- ▶ Na, Jonas, wie läuft's mit dem Projekt?
- ◀ Ganz gut. Ich sitze mit Ralf schon an den Details. Bei dir?

**Formeller zwischen Chef und Angestelltem:**

- ▶ Wie weit bist du denn mit der Projektplanung, Jonas?
- ◀ Schon ziemlich weit. Ralf und ich besprechen im Moment noch die Details, aber wir sollten den ersten Entwurf morgen fertig haben.

**Sehr formell zwischen Chef und Angestelltem:**

- ▶ Herr Bauer, wie weit ist die Projektplanung?
- ◀ Wir sind fast fertig. Herr Krügel und ich kümmern uns gerade um die letzten Details. Morgen kann ich Ihnen den ersten Entwurf schicken.

Wenn sich in Ihrer Firma der Chef und die Mitarbeiter siezen, dann **spricht man** mit dem Chef **über die Mitarbeiter** auch mit **Anrede und Nachnamen**:

**Cordula** und ich machen den Entwurf gerade fertig.  
 → **Frau Rosenberger** und ich machen den Entwurf gerade fertig.

**der Mitarbeiter, -**  
 • Angestellte

**siezen** • Sie sagen  
**die Anrede**  
 • z. B. Du oder Sie

**der Entwurf, -e**  
 • hier: Plan; Vorschlag

Auch die Formulierung von **Begrüßung und Verabschiedung** hängt davon ab, wie gut man seine Kollegen oder Chefs kennt:

**Informell unter Kollegen:**

- ▶ Morgen, Sabrina! Wie geht's? Hattest du ein schönes Wochenende?
- ◀ Hi. Ja, war ganz nett, ruhig und gemütlich. Und bei dir?

**Formell unter Kollegen:**

- ▶ Guten Morgen. Das war vielleicht ein Stau auf dem Ring heute.
- ◀ Hallo, Herr Hoffa. Ja, ich habe davon im Radio gehört. Gab es einen Unfall?

**Informell unter (befreundeten) Kollegen:**

- ▶ Tschüs, Stefan! Ich muss jetzt los, treff' mich noch mit Lara.
- ◀ Ach cool, viel Spaß!

**Formell zwischen Chefin und Angestelltem:**

- ▶ Frau Kösser, ich müsste heute pünktlich gehen. Ich habe noch einen Termin.
- ◀ In Ordnung, Herr Groß. Dann bis morgen.

Auch beim **Small Talk** spielt die Situation eine Rolle: Je formeller, umso kürzer der Small Talk. Kennt man den Gesprächspartner, spricht man über ein bisschen persönlichere Dinge. Kennt man sich nicht, geht es oft um die **Anreise** und das Wetter:

**je nach** • abhängig von

**die Ebene, -n** • hier: ≈ Stil

**allgemein**  
 • hier: normalerweise

**gelten** • hier: richtig sein; die Norm sein

**förmlich** • offiziell

**vertraut**  
 • hier: ≈ so, dass man jemanden schon gut kennt

**befreundet** • so, dass man eine Freundschaft hat

**Wie läuft's mit ...?**

• hier: Welche Fortschritte machst du mit ...?

**sitzen an**  
 • hier: arbeiten an

**Wie weit bist du mit ...?**

• hier: Wie viel hast du von ... schon erledigt?

**besprechen**  
 • mit anderen über ein Thema sprechen und etwas entscheiden

**wir sollten ... fertig haben**

• ≈ wir werden ... wahrscheinlich fertig haben

**der Entwurf, -e**

• hier: Plan; Vorschlag

**die Verabschiedung**

• von: sich verabschieden = Auf Wiedersehen sagen

**Das war vielleicht ein ...**  
 • hier: Das war ein schlimmer ...

**der Ring** • hier: große Straße, die um das Stadtzentrum herumgeht

**müsste** • hier: es ist wichtig, dass ...

**es geht um ...**  
 • das Thema / der Inhalt ist ...

**die Anreise**

• hier: Weg, auf dem man zu einem Ort gekommen ist

**Informell:**

- ▶ Hallo, Herr Klaasen, schön, Sie wiederzusehen.
- ◀ Hallo, Frau Peters. Ja, wirklich schön. Wie geht's Ihnen?
- ▶ Gut, danke. Waren Sie eigentlich mal wieder beim Wandern?
- ◀ Nein, leider nicht. Es war einfach zu viel zu tun.

**Formell:**

- ▶ Guten Tag, Herr Klaasen. Freut mich, Sie endlich persönlich kennenzulernen.
- ◀ Guten Tag, Frau Peters. Ganz meinerseits.
- ▶ Hatten Sie einen guten Flug?
- ◀ Ja, danke, alles bestens.
- ▶ Gut. Wollen Sie mir dann bitte folgen?

**Geschriebene Sprache**

Im beruflichen Schriftverkehr sind oft **kurze, klare Aussagen** am besten – aber natürlich **höflich** formuliert!  
 In **informellen E-Mails** ist die Sprache oft mehr wie die deutsche **Alltagssprache**. Wörter werden verkürzt, es werden Emojis verwendet und Satzzeichen freier gesetzt:

Hi Franka,  
 ich hab jetzt die Texte hochgeladen. Könntest du sie dir bitte bis heute Nachmittag anschauen?  
 Danke!!!  
 Andreas

In **formellen E-Mails** aber sind **Orthografie und Grammatik** sehr **wichtig!** Achten Sie auch darauf, den Satzbau zu variieren:

Hallo, Herr Bach,  
 leider kann ich morgen doch nicht an dem Treffen mit Frau Naumann teilnehmen. Könnten Sie mir bitte danach mitteilen, worauf Sie sich geeinigt haben? Vielen Dank.  
 Herzlichen Gruß  
 Claudia Kowalschek

- einfach**  
 ▶ hier: wirklich
- Ganz meinerseits.**  
 ▶ hier: Das geht mir ganz genauso.
- bestens**  
 ▶ sehr gut
- folgen**  
 ▶ hier: nachgehen

- verkürzen**  
 ▶ kürzer machen
- das Satzzeichen, -**  
 ▶ z. B. Komma, Punkt, Doppelpunkt ...
- frei**  
 ▶ hier: so, dass man sich nicht so genau an den Regeln orientiert

- hochladen**  
 ▶ hier: in ein Computerprogramm stellen
- der Satzbau**  
 ▶ Position von Subjekt, Verb, Objekt ... in einem Satz
- variieren**  
 ▶ hier: unterschiedliche Arten verwenden, damit der Text nicht langweilig wird

1. Formell oder informell? M

Lesen Sie die Dialoge. Entscheiden Sie: Ist die Situation formell oder informell? → Reagieren Sie richtig, und kreuzen Sie an! ✕

1. ▶ Hallo, Frau Walthers! Das freut mich aber, Sie hier zu treffen!  
 A ◀ Ach, Herr Tapken! Wie geht es Ihnen denn?  
 B ◀ Hallo! Wie geht's?
2. ▶ Warum haben Sie denn bei Ihrer alten Firma gekündigt?  
 A ◀ Hm, weißt du, es war mir am Schluss einfach zu langweilig.  
 B ◀ Wissen Sie, ich habe einfach eine neue Herausforderung gesucht.
3. ▶ Guten Morgen, Wolfi. Wie war dein Wochenende?  
 A ◀ Schön. Ich war mit Anna in den Bergen.  
 B ◀ Guten Morgen. Meins war schön. Und Ihres?

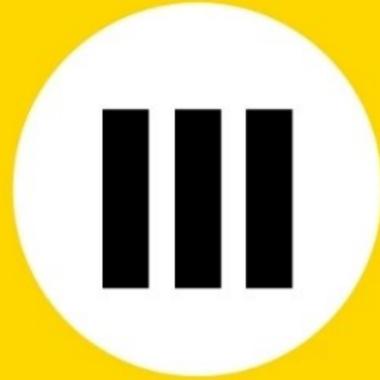
2. Die richtige Anrede S

Welche Anrede passt zu welchem E-Mail-Anfang?  
 → Verbinden Sie!

- |   |  |
|---|--|
| 1. Hallo Eva,                               | A angehängt finden Sie, wie besprochen, die Kalkulation.   |
| 2. Sehr geehrter Herr Doktor Jahn,          | B unser Meeting verschiebt sich auf 13 Uhr. Ich hoffe, das passt Euch.                           |
| 3. Hallo, Frau Laussen, hallo, Herr Kärber, | C hattest Du schon Zeit, meine Vorschläge anzusehen?   |
| 4. Liebe Kolleginnen und Kollegen,          | D es hat mich sehr gefreut, mit Ihnen beiden heute über die neue Aufgabenverteilung zu sprechen. |

**Lösungen:**

1. 1A 2B 3A  
 2. 1C 2A 3D 4B



# In der Firma kommunizieren

- 66 Richtig argumentieren **S**
- 69 Diskutieren statt streiten **M**
- 72 Elegant auf verbale Attacken reagieren **S**
- 75 Feedback geben **S**
- 78 Richtig loben **S**

„Ich hätte  
da einen  
Vorschlag ...“

Kaum emotional, schnell zum Thema und direkt: Die Deutschen diskutieren und argumentieren sachlich und ernst, heißt es. Aber auch dabei gibt es Regeln.

**SCHWER**



### Allgemein

Im Berufsleben sind überzeugende Argumente und klare Fakten wichtig für ein souveränes Auftreten. Oft wird auch von Mitarbeitern erwartet, eigene Ideen in die Firma einzubringen. Wer also auf Deutsch mitdiskutieren will, muss argumentieren lernen. Denn die Deutschen sagen zwar direkt, was sie meinen. Aber sie verwenden sogenannte Weichmacher in ihrer Sprache, um höflich zu bleiben. Das sind zum Beispiel Formulierungen

im Konjunktiv II (Ich hätte da einen Vorschlag...) und abschwächende Wörter wie vermutlich, wahrscheinlich oder vielleicht. Typisch sind auch Modalpartikeln, um das Gesagte freundlicher und weicher zu machen. Wem klar ist, dass Wie meinen Sie das? in deutschen Ohren härter und unhöflicher klingt als Wie meinen Sie das denn?, hat in Diskussionen einen Vorteil.

Zu einem guten Diskussionsstil gehört aber natürlich auch, zuzuhören und

#### der Fakt, -en

• Sache, die Wirklichkeit ist; Tatsache

#### souverän

• hier: ruhig; sicher

#### das Auftreten

• hier: Verhaltensformen; Art, wie man vor und mit anderen Menschen kommuniziert

#### einbringen

• etwas vorschlagen, worüber dann diskutiert wird

#### abschwächen

• hier: freundlicher machen

#### klingen

• hier: wirken; zu hören sein

konzentriert beim Thema zu sein. Signalisieren kann man das durch Kopfnicken und Wörter wie *aha* oder *mhm*.

Natürlich gibt es auch für die Äußerung von Kritik ein paar Regeln. Denn diese sollte am besten sehr vorsichtig verpackt sein. Sie haben ja keine Ahnung! ist zwar direkt, aber völlig unprofessionell und beleidigend. Formulierungen wie Wäre es nicht besser, wenn ...? oder Könnte es nicht auch so sein, dass ... wirken neutral und geben den anderen die Möglichkeit, neue Argumente für ihre Position zu nennen.

Gut ist immer, in der Ich-Form zu sprechen: Ich finde Ihren Vorschlag nicht ganz so überzeugend ist höflicher als Ihr Vorschlag ist überhaupt nicht überzeugend. Respekt vor anderen Meinungen ist wichtig. Und nicht zuletzt: Lassen Sie den Gesprächspartner immer aussprechen. Diese Regeln werden vielleicht nicht immer eingehalten. Aber wer sie bricht, wird meistens deutlich darauf hingewiesen: „Darf ich bitte meinen Satz zu Ende sagen? Ich habe Sie auch ausreden lassen.“

### Klar und deutlich argumentieren

- Ich glaube/denke/meine/finde, dass ...
- Ich habe / Wir haben Schwierigkeiten bei/mit ...
- Ich bin der Meinung/Ansicht/Auffassung, dass ...
- Meiner Meinung/Einschätzung nach ...
- Aus meiner Sicht/Perspektive ...
- Ich bin überzeugt/sicher, dass ...
- Es besteht kein Zweifel, dass ...
- Ich habe den Eindruck, dass ...
- Ich nehme an, dass ...
- Ich würde sagen, dass ...
- Soweit ich weiß / informiert bin, ...
- Wenn ich mich nicht irre, ist es so, dass ...

### Gleicher Meinung sein

- Da gebe ich ... recht.

So **strukturieren** Sie Ihre Argumente:

Erstens ..., zweitens ..., drittens ...

Einerseits ..., andererseits ...

- Da bin ich völlig Ihrer Meinung.
- In diesem Punkt stimme ich mit Ihnen überein.
- Das klingt überzeugend.
- Genau, das sehe ich auch so.
- Das finde ich auch.

### Anderer Meinung sein

- Ich kann Ihre Meinung gut verstehen/nachvollziehen. Aber man muss auch berücksichtigen, dass ...
- Ich verstehe, was Sie meinen, aber ...
- Da haben Sie schon recht, aber andererseits ...
- Das würde ich nicht (ganz) so sehen.
- Ist es nicht eher so, dass ...?
- Tut mir leid, da muss ich Ihnen widersprechen.
- Das kann ich mir im Moment noch nicht so richtig vorstellen.
- Ich bezweifle, dass ...
- Ich habe da aber etwas anderes gehört/gelesen.

### Aktiv an der Diskussion teilnehmen

- Zu diesem Punkt möchte ich gern etwas sagen: ...
- Dazu fällt mir ein: ...
- Darf ich (dazu) etwas sagen?
- Vielleicht wäre es eine gute Idee/Lösung, wenn ...

### Erklären und nachfragen

- Lassen Sie mich das (bitte) an einem Beispiel erklären: ...
- Anders gesagt: ...
- Ich versuche, es noch einmal anders zu sagen/erklären: ...
- Haben Sie Fragen?
- Habe ich mich verständlich ausgedrückt?
- Sie sagten gerade: ... Bedeutet das, dass ...?
- Verstehe ich das richtig? Sie meinen, dass ...?
- Was genau meinen Sie mit ...?

Mit diesen Wörtern können Sie zeigen, dass Sie **zuhören**:  
Aha. / Ach so. / Mhm. / Ja.

#### die Äußerung, -en

- Aussage

#### völlig

- ganz; komplett

#### der Respekt

- hier: Art, wie man anderen Menschen zeigt, dass man ihre Meinung akzeptiert

#### nicht zuletzt

- hier: außerdem

#### aussprechen lassen

- zu Ende sprechen lassen

#### einhalten

- sich orientieren an; sich halten an

#### brechen

- hier: ändern; ungültig machen

#### ausreden lassen

- zu Ende sprechen lassen

#### die Auffassung, -en

- Vorstellung; Meinung

#### die Einschätzung, -en

- ≈ Vermutung; ≈ Ansicht

#### die Sicht

- hier: Perspektive

#### soweit

- nach dem, was

#### übereinstimmen

- dieselbe Meinung haben

#### nachvollziehen

- sich vorstellen können; verstehen

#### eher

- hier: ≈ mehr

# „Darf ich dazu etwas sagen?“



## 1. Was meinen Sie?



Wie können Sie jemanden nach seiner Meinung fragen?  
→ Formulieren Sie Fragen!

1. \_\_\_\_\_?  
(Ihre Meinung – dazu – sein – was)
2. \_\_\_\_\_?  
(du – von meinem Vorschlag – halten – was)
3. \_\_\_\_\_?  
(Sie – sein – auch dieser Meinung)
4. \_\_\_\_\_?  
(was – sagen – du – dazu)
5. \_\_\_\_\_?  
(du – das – sehen – wie)

## 2. Ein neues Modell



Ergänzen Sie die Präsentation. → Setzen Sie ein!

informiert – denke – überzeugt – vorstellen – besteht

1. Ich bin \_\_\_\_\_, dass das neue Modell ein Erfolg sein wird.
2. Es \_\_\_\_\_ kein Zweifel, dass flexible Arbeitszeiten die Zufriedenheit der Mitarbeiter steigern werden.
3. Soweit ich \_\_\_\_\_ bin, haben bereits über 80 Prozent aller Arbeitnehmer flexible Arbeitszeiten.
4. Ich könnte mir auch \_\_\_\_\_, dass dadurch die Attraktivität für neue Mitarbeiter gesteigert wird.
5. Ich \_\_\_\_\_ aber trotzdem, dass wir dazu noch einen Experten befragen sollten.

### Lösungen:

1. Was ist Ihre Meinung dazu?  
2. Was hältst du von meinem Vorschlag?  
3. Sind Sie auch dieser Meinung?  
4. Was sagst du dazu?  
5. Wie siehst du das?
1. überzeugt  
2. besteht  
3. informiert  
4. vorstellen  
5. denke

# Nie mehr Streit

Konflikte und Probleme gibt es in jeder Firma. Kein Wunder, denn hier arbeiten Menschen mit unterschiedlichen Meinungen und Zielen zusammen. Was tun, damit aus Diskussionen und Missverständnissen kein Streit entsteht?

MITTEL



## Allgemein

Egal, ob in einem kleinen Team oder in einer großen Abteilung einer Firma: Zusammenarbeit ist immer wichtig. Um gemeinsam Aufgaben zu erledigen, muss die Kommunikation sowohl zwischen Kollegen als auch zwischen Chef und Angestellten gut sein. Und jeder sollte die Möglichkeit haben, seine Ideen und Kenntnisse ins aktuelle Projekt einzubringen. Aber manchmal gibt es bei der Teamarbeit Probleme.

## Warum gibt es Konflikte?

- **Die Zeit ist knapp:** Das Projekt kann nicht gut geplant werden, oder die Teammitglieder haben nicht genug

Zeit, um ihre Arbeit zu machen oder um sich oft genug zu treffen.

- Es wurde bisher nicht genau besprochen, wer welche **Aufgaben** hat und wer wofür **verantwortlich** ist.
- Die **Kommunikation** im Team ist schlecht, und es kommt zu Missverständnissen.
- Kollegen achten nur auf ihre **eigenen Vorteile**, der Rest ist ihnen egal.
- Die Teammitglieder **mögen sich nicht**.
- Die Teammitglieder wollen nur **allein arbeiten**, anstatt mit anderen zusammenzuarbeiten.

### Kein Wunder, ...

- Es ist keine Überraschung: ...

### das Missverständnis, -se

- falsche Interpretation einer Aussage, Geste oder Aktion

### entstehen

- hier: gestartet werden

### allgemein

- hier: normal; prinzipiell

### sollte

- Konj. II von: sollen = hier: es wäre gut, wenn

### einbringen

- hier: ≈ mitbringen; verwenden für

### knapp

- hier: zu wenig

### bisher

- hier: bis zum aktuellen Zeitpunkt

### besprechen

- mit anderen über ein Thema sprechen, um etwas zu entscheiden

### kommen zu

- hier: ≈ passieren

### anstatt

- hier: ≈ obwohl es besser wäre, sie würden ...

Eine **Teamsitzung** findet in Deutschland oft einmal pro Woche statt. Sie ist meistens so strukturiert: Zuerst spricht jeder im Team kurz darüber, woran er gerade arbeitet und was seit dem letzten Treffen passiert ist. Anschließend werden aktuelle Fragen besprochen und diskutiert. Nachdem Ideen gesammelt worden sind, entscheidet das Team, wie weitergearbeitet wird: Was muss als Nächstes gemacht werden? Und bis wann? Wer macht was? Wer arbeitet zusammen? Wer ist verantwortlich? Die Ergebnisse werden oft in einem Protokoll zusammengefasst.

#### anschließend

- direkt danach

#### besprechen

- mit anderen über ein Thema sprechen, um etwas zu entscheiden

#### das Protokoll, -e

- wortgenauer Text über das, was gesagt wurde; hier: Zusammenfassung der wichtigsten Aspekte eines Meetings

## Konflikte lösen

Wenn es Probleme im Team gibt, ist es wichtig, sie so schnell wie möglich zu lösen. Es geht dabei nicht darum, andere zu dominieren, recht zu haben oder einen Streit zu gewinnen. Wichtig ist eher, gegenseitiges Verständnis herzustellen und Kompromisse zu finden, die langfristig funktionieren.

Die **Teamsitzung** ist ein guter Zeitpunkt, um **über Konflikte und Probleme zu sprechen**. Dabei sollten Sie aber immer ruhig und höflich bleiben. Nennen Sie am besten keine Namen, sondern sprechen Sie zuerst allgemein über die Probleme und Schwierigkeiten: Was läuft gerade nicht gut? Warum denken Sie, ist das so? Machen Sie dann konstruktive Vorschläge, wie man die Situation verbessern könnte. Beginnen Sie danach eine Diskussion. So geben Sie auch anderen Teammitgliedern die Chance, Vorschläge zu machen. Diesen können Sie entweder zustimmen, oder Sie können sie ablehnen. Wie gelingt es Ihnen aber, direkt und trotzdem höflich zu diskutieren und nicht zu streiten?

## Über Probleme sprechen

- Es gibt (leider) Probleme bei/mit ...
- Ich habe / Wir haben Schwierigkeiten bei/mit ...
- Ich habe bemerkt/beobachtet/festgestellt, dass ...
- Mir ist in den letzten Tagen/Wochen aufgefallen, dass ...
- Ich habe den Eindruck, dass ...
- Ich denke, ...
- In letzter Zeit läuft ... nicht (so) gut.
- ... ist (im Moment) einfach nicht gut organisiert.
- Mit ... kennt sich keiner wirklich aus.
- Ich verliere / Wir verlieren (sehr) viel Zeit mit ...
- Manche Kollegen halten sich nicht an ...
- Ich glaube, der Zeitplan ist einfach unrealistisch.
- Ich denke, es wäre gut, wenn wir ... anders organisieren würden.

Sprechen Sie nur in der **Wir-Form**, wenn Sie mit einem oder mehreren Kollegen davor über das Thema gesprochen haben.

Verwenden Sie sonst immer die **Ich-Form**. Sie können schließlich nur Ihre Perspektive und Ihre Gefühle beschreiben. Und so zeigen Sie auch, dass Sie verstehen, dass andere die Situation vielleicht anders sehen.

#### schließlich

- hier: ≈ denn

## Konstruktive Vorschläge machen

- Was haltet ihr davon, / Was halten Sie davon, wenn wir ...?
- Ich fände es gut, wenn wir ...
- Wie wäre es, wenn wir in Zukunft ...?
- Wir könnten zum Beispiel ...
- Ich schlage (deshalb) vor, dass wir zuerst einmal ...
- Wir sollten (vielleicht) ...
- In meinen Augen sollten wir ...
- Ich denke, wir müssen ab jetzt ...
- Könnten wir uns vielleicht darauf einigen, dass ...?
- Wären alle damit einverstanden, wenn ...?

## Vorschlägen und Ideen zustimmen

- Ja, das finde ich auch.
- Damit bin/wäre ich einverstanden.
- Das ist (doch) eine gute Idee.
- Du hast / Sie haben recht.
- Das ist meiner Meinung nach ein (wirklich) guter Vorschlag!
- Diesen Vorschlag unterstütze ich.
- Genau, das sollten wir machen.
- Sehr gut. Ich denke, so könnte es gehen.
- Ja, ich bin derselben Meinung.

#### es geht um ...

- hier: das Wichtigste ist ...

#### eher

- hier: ≈ mehr

#### das Verständnis

- Verstehen

#### ... herstellen

- hier: sich darum kümmern, dass es ... gibt

#### langfristig

- hier: für lange Zeit; auch in Zukunft

#### laufen

- hier:  funktionieren

#### zustimmen

- Ja sagen zu

#### bemerkten

- hier: sehen; merken

#### beobachten

- hier: genau sehen, was passiert

#### auffallen

- hier: sehen; merken

#### den Eindruck haben

- ≈ glauben; meinen

#### einfach

- hier: wirklich

#### sich auskennen mit ...

- hier: mit ... Erfahrung haben; auch: wissen, was mit ... zu tun ist

#### sich halten an

- sich orientieren an

#### halten von

- hier: denken über

#### fände

- Konj. II von: finden

#### zuerst einmal

- hier: am Anfang

#### in meinen Augen

- hier: meiner Meinung nach

#### doch

- hier: ≈ wirklich

Wie Sie wissen, gelten die **Deutschen** als **sehr direkt**. Trotzdem ist es wichtig, **höflich** und **vorsichtig** zu bleiben, wenn es um Kritik geht. Der **Konjunktiv II** und die passenden **Modalverben** und **Modalpartikeln** helfen Ihnen dabei:

Wir **müssen** das ab jetzt so machen! → Wir **sollten/könnten** das ab jetzt (**ja vielleicht**) so machen.

**gelten als ...**

→ nach Meinung vieler ... sein

**es geht um ...**

→ das Thema ist ...

**die Modalpartikel, -n**

→ ≈ Wort in der mündlichen Sprache, das eine Aussage modifiziert

**Vorschläge und Ideen ablehnen**

- Ehrlich gesagt finde ich, dass das Problem woanders liegt.
- Ich muss sagen, ich bin dagegen, weil ...
- Hm, das haben wir doch schon vor ein paar Wochen versucht. Und da hat es schon nicht geklappt.
- Ich weiß nicht. Ich glaube nicht, dass das eine gute Idee ist.
- Also dieser Meinung bin ich nicht. Ich sehe das so: ...

**woanders**

→ hier: an einer anderen Stelle

1. Urlaubsvertretung

S

Joana ist der Meinung, dass die Urlaubsvertretung nicht gut organisiert ist. Wie kann sie das formulieren?

→ Verbinden Sie!

- |  |  |
|--|--|
| 1. Mir ist aufgefallen, dass                                       | A nicht gut organisiert.                           |
| 2. Die Urlaubsvertretung ist einfach                               | B dass viele Dinge nicht erledigt worden sind.     |
| 3. Es gibt leider immer wieder Schwierigkeiten                     | C die Urlaubsvertretung nicht gut organisiert ist. |
| 4. Immer, wenn jemand in Urlaub geht,                              | D bei der Urlaubsvertretung.                       |
| 5. Viele Kollegen stellen nach ihrer Rückkehr aus dem Urlaub fest, | E bedeutet das für die anderen Kollegen Stress.    |

2. Meiner Meinung nach ...

M

Wie kann man Kollegen darum bitten, ihre Meinung zu sagen? → Formulieren Sie Fragen!

- .....  
(ihr - haben - das gleiche Problem)
- .....  
(Sie - sein - der Meinung - auch)
- .....  
(das - wie - sehen - ihr)
- .....  
(es - gehen - auch so - euch)
- .....  
(dazu - Sie - sagen - was)

**Lösungen:** \_\_\_\_\_

- 1C 2A 3D 4E 5B
1. Habt ihr das gleiche Problem?  
2. Sind Sie auch der Meinung?  
3. Wie seht ihr das?  
4. Geht es euch auch so?  
5. Was sagen Sie dazu?





# Frech, aber freundlich

Wie reagieren Sie elegant auf verbale Attacken? Manchmal ist das schwer. Aber zum Glück kann man Schlagfertigkeit lernen.

## SCHWER

**K**ennen Sie das? Sie kommen von der Arbeit nach Hause und ärgern sich. Sie haben nämlich schon den ganzen Tag über einen blöden Satz Ihres Kollegen oder Ihres Chefs nachgedacht. Das ist jetzt vorbei: Mit diesen Strategien finden Sie in überraschenden Situationen schnelle und passende Antworten!

### So werden Sie schlagfertig

- Über welche Bemerkungen haben Sie sich in letzter Zeit besonders geärgert? Schreiben Sie

sie auf, und suchen Sie dann zu jeder mehrere mögliche Antworten. Ohne den Stress, sofort reagieren zu müssen, fallen einem oft kreativere Antworten ein.

- Welche unangenehmen Situationen könnten Ihnen im Alltag passieren? Überlegen Sie sich schon jetzt mögliche passende Antworten auf blöde Kommentare. Dadurch sind Sie später nämlich nicht so leicht überrascht und deshalb schlagfertiger.
- Treffen Sie sich mit Freunden, und üben Sie!

#### die Schlagfertigkeit

• ≈ Können, schnell und passend zu antworten

#### die Bemerkung, -en

• hier: Aussage

- Üben Sie, ruhig zu atmen und eine lockere Körperhaltung zu haben, auch in Stresssituationen.
- Vergessen Sie nicht: Sie müssen nicht perfekt sein. Werden Sie frech – aber auf eine freundliche und freundschaftliche Art! Machen Sie bei verbalen Attacken den Mund auf! Es ist dabei nicht so wichtig, wie originell Ihre Antwort ist, Hauptsache, sie sagen überhaupt etwas und akzeptieren die Attacke nicht einfach schweigend.

### Techniken

- Unerwartet zustimmen:  
Wenn jemand Sie provozieren will, stimmen Sie ihm zu! Tun Sie einfach so, als ob der blöde Spruch des anderen für Sie kein Problem wäre:  
▶ *Du bist aber dick geworden.*  
◀ *Ja, auf den Bauch habe ich auch lange genug hingearbeitet.*
- Die Kommunikation zum Thema machen:  
Gehen Sie bei Unverschämtheiten nicht inhaltlich auf das Thema ein. So zeigen Sie, dass die Art des anderen nicht adäquat ist:  
▶ *Sie haben doch überhaupt keine Ahnung!*  
◀ *Unsachliche Bemerkungen bringen uns hier nicht weiter. Ich bitte Sie, ein gewisses Niveau zu wahren.*
- Absichtlich missverstehen:  
Die meisten Menschen formulieren ungenau. Manche Wörter haben auch mehrere Bedeutungen. Verstehen Sie Wörter absichtlich anders, als der Sprecher sie gemeint hat:  
▶ *Idiot!*  
◀ *Angenehm, ... (sagen Sie hier Ihren Namen)*  
▶ *Können Sie diese Pläne überhaupt lesen?*  
◀ *Wenn genug Licht ist.*
- Einen negativen Gegenvorschlag machen:  
Reagieren Sie auf Angriffe, wenn möglich, mit einer Gegenfrage und einer negativen Konsequenz, die sich aus den Forderungen des Gesprächspartners ergeben könnte:  
▶ *Sie brauchen viel zu lange für diese Arbeit.*  
◀ *Wäre es Ihnen lieber, wenn ich den Bericht bei Ihnen sofort, aber mit lauter Fehlern abgebe?*
- Nachfragen und Erklärungen verlangen:  
Sprechen Sie Ihr Gegenüber auf die verbale Attacke an, und verlangen Sie eine Erklärung dafür. So muss der Angreifer reagieren und nimmt den Angriff vielleicht sogar zurück:  
▶ *Das Projekt sollte doch besser Ihre Kollegin machen.*  
◀ *Wollen Sie damit sagen, dass Sie mich für nicht geeignet halten?*
- Eine Lösung anbieten:  
Bleiben Sie freundlich, und reagieren Sie mit einem Lösungsvorschlag. Das ist besser als jede Verteidigung:  
▶ *Warum haben Sie das immer noch nicht gemacht?*  
◀ *Das mache ich gleich. Sie bekommen die Sachen bis circa 14 Uhr. Ist das in Ordnung?*
- Den Angriff als Problem des Angreifers sehen:  
Wiederholen Sie die Attacke, und zeigen Sie sich gleichgültig:  
▶ *Du findest also, ich sei hässlich. Tja, das ist dein Problem. / Damit kann ich leben.*
- Meinungen deutlich zurückweisen:  
Sie wirken selbstsicher, wenn Sie einen Angriff deutlich zurückweisen:  
▶ *Das haben Sie falsch gemacht.*  
◀ *Das ist Ihre Meinung. Ich habe nur schon einen Schritt weitergedacht. Es wird sich zeigen, dass meine Lösung angemessen ist.*
- Einen Gegenangriff starten:  
Schlagen Sie mit dem gleichen Argument zurück:  
▶ *Du bist ja nicht gerade der Intelligenteste!*  
◀ *Dann passen wir ja gut zusammen.*
- Vorwürfe ins Gegenteil umkehren:  
Geben Sie negativen Aussagen eine positive Bedeutung:

### locker

• hier: ≈ beweglich; ohne Stress

### die Körperhaltung

• ≈ Kontrolle über den Körper, z. B. wie man sitzt, steht oder geht

### den Mund aufmachen

• hier:  mit Worten reagieren

### Hauptsache, ...

•  Das Wichtigste ist, ...

### zustimmen

• Ja sagen; hier: ≈ sagen, dass der andere recht hat

### der Spruch, -e

• hier:  Aussage, die ein Klischee zum Inhalt hat oder provozieren soll

### auf ... hinarbeiten

• arbeiten, um ... zu erreichen

### eingehen auf

• hier: im Detail antworten auf

### die Unverschämtheit, -en

• ≈ Frechheit; Beleidigung; Provokation

### unsachlich

• unpassend; emotional; auch: beleidigend

### weiterbringen

• hier: helfen, Probleme zu lösen

### gewisse (-r/-s)

• hier: minimal; ein bisschen

### das Niveau franz.

• hier: Höflichkeit

### wahren

• hier: bleiben bei

### Angenehm.

• hier: ≈ Schön, Sie kennenzulernen. (Teil der Begrüßungsformel)

### der Gegenvorschlag, -e

• Vorschlag als Antwort auf einen Vorschlag

### der Angriff, -e

• Attacke

### lauter

•  nichts als; viele

### nachfragen

• hier: noch einmal und in Details fragen

### auf ... ansprechen

• hier: ... zum Thema eines Gesprächs machen

### das Gegenüber, -

• Person, die so steht, dass man sich gegenseitig ansieht; hier: Gesprächspartner

### die Verteidigung, -en

• hier: Aussage, mit der man auf eine Frechheit reagiert; Widersprechen

### sich gleichgültig zeigen

• nicht reagieren; zeigen, dass einem etwas egal ist

### Damit kann ich leben.

• Das kann ich akzeptieren.

### zurückweisen

• hier: widersprechen

### angemessen

• passend; adäquat

### zurückschlagen

• hier: provozierend antworten

### der Vorwurf, -e

• negative Behauptung, Aussage oder Kritik

### umkehren

• hier: ändern



- ▶ Du bist einfach dumm!
- ◀ Wenn „dumm“ bedeutet, dass man immer nach schnellen und einfachen Lösungen sucht, ja, dann bin ich dumm.
- **Ablenken:**  
Wechseln Sie nach einer verbalen Attacke schnell das Thema:
  - ▶ Du könntest dir auch mal wieder die Haare waschen.
  - ◀ Stimmt. Und sonst geht's dir gut? Was macht die Familie?
- **Motive des Angreifers ansprechen:**  
Wenn jemand Sie angreift, überlegen Sie, warum er das wohl macht:
  - ▶ Können Sie mal leiser telefonieren?
  - ◀ Sie scheinen ja ziemlich gestresst zu sein.

**ablenken**  
➔ machen, dass man an etwas anderes denkt; hier: das Thema wechseln

**Lösungen:** \_\_\_\_\_  
 1. 2. 3. 4. 5.  
 1. mehrere Antworten  
 2. scheinen  
 3. Wollen, geeignet  
 4. mache  
 5. freundlich  
 1B 2D 3A 4C

1. Schwierige Situationen im Büro

M

Was passt? → Setzen Sie ein!

wollen – ~~mache~~ – ~~stimmt~~ – geeignet – scheinen

1. ▶ Du könntest dir auch mal wieder eine neue Hose kaufen.  
◀ ... stimmt ... Und wie geht es dir so?
2. ▶ Können Sie nicht mal leise sein?  
◀ Sie ..... ja sehr viel Ruhe zu brauchen.
3. ▶ Diese Aufgabe gebe ich wohl besser Ihrem Kollegen.  
◀ ..... Sie damit sagen, dass Sie mich nicht für ..... halten?
4. ▶ Warum ist das noch nicht fertig?  
◀ Das ..... ich gleich. Sie haben alles in zwei Stunden auf Ihrem Schreibtisch.

2. Richtig reagieren

S

Welche Antwort passt? → Verbinden Sie!

- |  |  |
|--|--|
| 1. Du schaust aber komisch.                | A Dann müsstest du ja eine Frau sein.  |
| 2. Du bist aber dick.                      | B Wie sollte ich denn deiner Meinung nach schauen?                             |
| 3. Frauen reden zu viel.                   | C Du findest, dass ich nicht intelligent bin? Dann passen wir ja gut zusammen. |
| 4. Du bist ja nicht gerade die Schlaueste. | D Stimmt. Am Wochenende arbeite ich als Heißluftballon.                        |

3. Schlagfertigkeit üben

S

Was passt? → Markieren Sie!

1. Schreiben Sie auf, über welche Bemerkungen Sie sich geärgert haben, und suchen Sie dazu **eine Antwort / mehrere Antworten**.
2. Überlegen Sie sich **schon jetzt / in der unangenehmen Situation** passende Antworten auf blöde Kommentare.
3. Treffen Sie sich mit Freunden, und **erzählen Sie ihnen von blöden Situationen / üben Sie zusammen**.
4. Üben Sie, auch in Stresssituationen **schnell zu sprechen / ruhig zu atmen** und locker zu bleiben.
5. Vergessen Sie nicht: Antworten Sie frech und gleichzeitig **ernst / freundlich**.

# Feedback geben – aber wie?

Andere zu kritisieren, ist einfach. Aber es bringt oft nicht die gewollten Ergebnisse. Anders ist es mit konstruktivem Feedback: Damit kann man Kollegen und Mitarbeiter motivieren und ihnen helfen, ihr Potenzial zu erkennen.

**SCHWER**



Feedback ist ein sehr sensibles Thema, denn es liegt sehr nahe an der Kritik. Es ist aber wichtig zur Weiterentwicklung. Diese erreicht man jedoch nur in Kombination mit Motivation. Um andere nicht (aus Versehen) zu verletzen und um eine verbesserte Situation für alle zu schaffen, ist es wichtig, einige Regeln einzuhalten. So wird das Feedback konstruktiv.

### Wer, wann, wo?

Kündigen Sie das Feedback am besten an, sodass sich die andere Person vorbereiten kann. Konstruktives Feedback sollte auch möglichst zeitnah gegeben werden. Feedbackrunden in Gruppen können zum Beispiel gleich nach Meetings oder Kundengesprächen stattfinden. Bei persönlichem Feedback ist der Ort wichtig: Es findet **auf keinen Fall vor anderen Personen** statt! Der Gesprächspartner sollte sich **sicher** und **respektiert** fühlen.

### Gesprächsaufbau

Konstruktives Feedback bezieht sich nicht nur auf das, was hätte besser sein sollen. Es würdigt auch die geleistete Arbeit. Es ist also eine **Mischung** aus **Lob** und **konstruktiver Kritik**. Um die Gefühle des Gesprächspartners nicht zu verletzen, sollten Sie das Gespräch **mit etwas Positivem beginnen**. Seien Sie dabei ehrlich, authentisch und höflich. Ihr Gegenüber wird danach offener für Verbesserungsvorschläge sein. Das Gespräch sollten Sie mit ein paar **positiven Worten beenden**, sodass nicht nur Kritik im Raum stehen bleibt.

Das deutsche Wort für Feedback ist **Rückmeldung**. Es wird im Arbeitsalltag aber kaum verwendet.

**sensibel** ▶ hier: schwierig

**aus Versehen**

▶ ohne Absicht

**einhalten** ▶ hier: sich orientieren an; sich halten an

**ankündigen** ▶ hier: über Zukünftiges informieren

**zeitnah**

▶ so bald wie möglich

**die Feedbackrunde, -n**

▶ Treffen von mehreren Personen, um Feedback zu geben

**respektiert**

▶ hier: so, dass man seine Person und seine Arbeit als gut und akzeptiert sieht

**der Gesprächsaufbau**

▶ ≈ Struktur eines Gesprächs

**würdigen** ▶ hier: erkennen und deshalb loben (oder gut bezahlen)

**das Gegenüber**

▶ hier: Gesprächspartner

**offen** ▶ hier: bereit

**im Raum stehen bleiben**

▶ hier: gesagt werden, aber keine Handlungsalternativen nennen

**aufnehmen** ▶ hier: verstehen; akzeptieren

**präzise** ▶ sehr genau

**bewerten** ▶ sagen, ob etwas gut oder schlecht ist

**sächlich** ▶ ↔ emotional

**respektvoll**

▶ hier: so, dass jeder dem anderen zeigt, dass er sein Talent und seine Art, zu arbeiten, gut findet

**einhalten**

▶ hier: sich halten an

**der Faktor, Faktoren**

▶ Bedingung; Tatsache

**umsetzbar**

▶ so, dass man etwas realisiert / wirklich macht

**sich beteiligen an**

▶ mitmachen bei; teilnehmen an

**die Botschaft, -en**

▶ Information; Nachricht

**die Schuldzuweisung, -en**

▶ von: Schuld zuweisen = sagen, dass jemand schuld ist

**wahrnehmen**

▶ hier: sehen, hören und deshalb ... interpretieren

**vermeiden** ▶ hier: nicht entstehen lassen

### Feedback richtig formulieren

Beginnen Sie das Gespräch mit einer Frage oder Aussage, die Ihr Gegenüber von Anfang an **am Gespräch teilnehmen** lässt:

Erzählen Sie mir doch bitte zuerst, was funktioniert – und was nicht.

Was denken Sie, wie die Kunden Ihre Projektzusammenfassung aufgenommen haben?

Seien Sie **konkret** und **präzise**, aber werden Sie **nicht persönlich**: Das Feedback sollte sich immer auf das Verhalten und nicht auf die ganze Person beziehen. Beschreiben Sie also das Verhalten, ohne es zu bewerten. Bleiben Sie dabei möglichst sächlich, objektiv und respektvoll:

Nicht: Das haben Sie schlecht geplant.

Besser so: Ich denke, der Abgabetermin konnte nicht eingehalten werden, weil ...

Nicht: Sie sollten mal an Ihrem Zeitmanagement arbeiten, das ist wirklich schlecht.

Besser so: Ihre zeitliche Planung war wegen dieser Faktoren nicht umsetzbar: ...

Nicht: Sie versuchen immer, jedes Meeting zu dominieren.

Besser so: Nach Ihrer Aussage ... haben sich viele Mitarbeiter nicht mehr am Gespräch beteiligt.

Sprechen Sie in sogenannten **Ich-Botschaften** und nicht in Du-Botschaften, denn Letztere können schnell wie eine Schuldzuweisung verstanden werden:

Nicht: Du hast ... / Sie haben ...

Besser so: Ich habe dich / Sie / die Situation ... so wahrgenommen.

Nennen Sie **Wünsche**, wie das Verhalten des Gegenübers zukünftig sein sollte. Sie können diesen Teil des Feedbacks auch als Frage formulieren und so Ihrem Gesprächspartner die Chance geben, selbst Antworten zu finden:

Wie können wir die gemeinsame Kommunikation verbessern?

Haben Sie eine Idee, wie wir das Problem zukünftig vermeiden können?

Wie schaffen wir es, gemeinsame Projekte in Zukunft innerhalb der Fristen abzuschließen?

Wie könnte man ... verbessern?

Was denken Sie: Was sollten wir anders machen?

Was würden Sie konkret anders machen?

Was sollte man Ihrer Meinung nach an der Situation ändern?

Bitte erklären Sie mir nicht, was ... darüber denkt. Mich interessiert, was Sie davon halten.

Kritisieren Sie nicht einfach nur, sondern machen Sie immer einen praktikablen Gegenvorschlag. So können Sie Ihre eigenen Lösungsansätze formulieren:

**praktikabel**

▶ sinnvoll; nützlich

**der Lösungsansatz, -e**

▶ erster Hinweis für eine Lösung

Ich wünsche mir, dass wir mit dieser Situation in Zukunft folgendermaßen umgehen: ...

Ich halte es für effizienter, wenn ...

Mir wäre es lieber, wenn ...

In gewissem Sinne haben Sie recht, man könnte es aber auch so sehen: ...

Lassen Sie uns die Sachen doch einmal aus einer ganz anderen Perspektive betrachten: ...

Zeigen Sie am Ende des Gesprächs Wertschätzung! Motivierende Worte sind sehr wichtig:

Man merkt, dass das Thema Sie wirklich interessiert.

Ihre Begeisterung für das Projekt ist Ihnen anzumerken.

**Weitere Tipps**

Geben Sie Feedback auf Augenhöhe. Seien Sie als Feedback-Geber auch **offen für Gegenargumente**. Vergewissern Sie sich während des Gesprächs, dass Ihr Feedback richtig ankommt und richtig verstanden wird. Und machen Sie nur Vorschläge, die auch umgesetzt werden können. Ansonsten führt das Feedback nur zu Frustration. So könnte ein kurzes konstruktives Feedback aussehen:

Vielen Dank für Ihre kurze Präsentation, Frau Fiedler. Sie haben wirklich Interesse für das Thema bei mir geweckt. Jedoch kam meiner Meinung nach der Aspekt ... etwas zu kurz. Dazu hätte ich mir mehr Informationen gewünscht. Könnten Sie das bitte bis Anfang nächster Woche noch nachreichen? Dass Sie das Thema begeistert, hat man Ihnen übrigens deutlich angemerkt.

**Feedback bekommen**

Wenn Sie Feedback bekommen, seien Sie **offen** und **hören Sie genau zu**. Lassen Sie die Person, die Ihnen das Feedback gibt, zu Ende sprechen. **Fragen Sie aber nach**, wenn es **Unklarheiten** gibt! Es ist nicht üblich, dass sich der Feedbacknehmer für sein Verhalten entschuldigt oder rechtfertigt. Aber er **bedankt sich** am Ende des Gesprächs für das Feedback.

1. Verbesserungen S

Was passt? → Verbinden Sie!

- |                         |   |
|-------------------------|---|
| 1. Was denken Sie:      | A an der Situation verbessern?              |
| 2. Wie könnten wir      | B Sie konkret anders machen?                |
| 3. Was würden           | C Was sollten wir anders machen?            |
| 4. Was könnten wir      | D die Situation verbessern?                 |
| 5. Haben Sie eine Idee, | E wie wir die Situation verbessern könnten? |

2. Ein kurzes Feedback S

Was passt? → Setzen Sie ein!

Perspektive – Vorschläge – Situation – Sinne – Team

1. Vielen Dank für die \_\_\_\_\_, die Sie im Meeting gemacht haben.
2. Was glauben Sie, wie das \_\_\_\_\_ diese findet?
3. In gewissem \_\_\_\_\_ haben Sie recht.
4. Aber lassen Sie uns die Sache doch einmal aus einer anderen \_\_\_\_\_ betrachten.
5. Ich wünsche mir, dass Sie in Zukunft mit dieser \_\_\_\_\_ folgendermaßen umgehen: ...

**folgendermaßen**

→ ≈ so; auf diese Art

**umgehen mit** → hier:

arbeiten mit; reagieren auf

**effizient** → (ökonomisch)

sinnvoll und nützlich

**in gewissem Sinne**

→ ≈ wenn man einen speziellen Aspekt betrachtet

**die Wertschätzung**

→ von: wertschätzen = zeigen, dass man jemanden gut findet und mag, wie er ist

**die Begeisterung**

→ Gefühl großer Freude; Enthusiasmus

**anmerken**

→ hier: an ... deutlich sehen

**auf Augenhöhe**

→ hier: so, dass jeder gleich wichtig ist und die gleichen Rechte hat

**sich vergewissern**

→ ≈ prüfen

**ansonsten** → ≈ wenn man

das nicht berücksichtigt

**Interesse wecken**

→ machen, dass man Interesse bekommt

**zu kurz kommen**

→ zu wenig berücksichtigt werden

**nachreichen**

→ später schicken

**sich rechtfertigen**

→ ≈ erklären, warum man etwas sagt oder tut

3. Ich-Botschaften S

Was passt? → Markieren Sie!

1. Erzählen Sie **ich / mir** doch bitte zuerst, was in **Ihren / deinen** Augen funktioniert und was nicht.
2. Was denken **Sie / ich**, wie Ihre Präsentation bei den Kunden angekommen ist?
3. **Ich / Wir** habe die Situation so wahrgenommen: ...
4. Wie schaffen **wir / ich** es, das Problem künftig zu vermeiden?
5. **Mich / Mir** interessiert, was Sie davon halten.

**Lösungen:**

- |    |  |
|----|--|
| 1. | 1C 2D 3B 4A 5E   |
| 2. | 1. Vorschläge<br>2. Team<br>3. Sinne<br>4. Perspektive<br>5. Situation |
| 3. | 1. mir, Ihnen<br>2. Sie<br>3. Ich<br>4. wir<br>5. Mich                 |



Konstruktive Kritik ist wichtig. Aber Chefs sollten ihre Mitarbeiter auch regelmäßig loben, um sie zu motivieren. Denn wer motiviert ist, hat mehr Freude an der Arbeit – und arbeitet besser. **SCHWER**

### Allgemein

Es ist klar: Motivation ist ein sehr wichtiger Aspekt, damit ein Team und einzelne Mitarbeiter gut arbeiten. Und Motivation entsteht zum Beispiel durch ein Lob. Im deutschen Arbeitsalltag wird aber leider nur ziemlich selten gelobt.

Lob ist in Deutschland etwas Besonderes. Ein großes Lob für eine Kleinigkeit gibt es eigentlich nicht. Anders als in vielen anderen Kulturen gibt es positives Feedback nur, wenn etwas wirklich sehr gut oder außergewöhnlich war.

Nicht nur für ausländische Arbeitnehmer ist das manchmal schwer zu verstehen. Auch Deutsche werden gern gelobt. Aber das zu tun, ist nicht ganz einfach. Denn, wenn zu viel gelobt wird und das Lob nicht konkret ist, kann es sein, dass der Gelobte schnell misstrauisch wird. Deutsche relativieren

dann vielleicht ihre Leistung und denken sich: „Naja, das war ja nicht schwer.“ Oder: „Das war ja wirklich nichts Besonderes.“

Denn, wenn Deutsche nicht selbst denken, dass sie etwas wirklich gut gemacht haben und aber trotzdem gelobt werden, dann kann das komisch sein. Deutsche nehmen nämlich in solchen Situationen ein Lob nicht ernst.

Lob sollte deshalb immer ehrlich gemeint sein. Je genauer Sie das Lob formulieren, umso mehr Wirkung hat es. Fragen Sie sich deshalb immer, bevor Sie jemanden loben:

- Was genau war gut?
- Warum hat es Ihnen gefallen?

Lob sollte also wie auch Kritik immer konkret und spezifisch sein. So kann der Gelobte nachvollziehen, warum er ein positives Feedback bekommt.

#### die Kleinigkeit, -en

► unwichtige Sache; Detail

#### außergewöhnlich

► hier: ganz besonders; anders als normal

#### relativieren

► durch Vergleiche mit anderen Dingen schlechter machen

#### ernst nehmen

► hier: glauben, was jemand sagt

#### nachvollziehen

► hier: verstehen

## Kollegen loben

Je besser Sie Ihre Kollegen kennen, umso persönlicher kann das Lob sein – und umso mehr Alltagssprache können Sie verwenden:

- Toll, wie du gerade mit unserem Kunden verhandelt hast! Das kannst du wirklich gut.
- Ich bewundere immer wieder deine Gelassenheit! Ich finde es immer schwer, in solchen Situationen ruhig zu bleiben.
- Ich finde es toll, wie du immer allen hilfst – auch wenn du selbst viel Stress hast. Danke dafür.
- Du bist wirklich sehr hilfsbereit, das ist toll.
- Deine Präsentation war sehr interessant und klar strukturiert. Das hat mir gut gefallen.
- Man merkt, dass dich dieses Thema wirklich interessiert!
- Wie hast du das denn (wieder) hinkommen?! Einfach super!
- Das hast du wirklich drauf!
- Super, dass dein Projektplan akzeptiert wurde! Gratuliere!
- Das war wirklich stark, wie du da reagiert hast.
- Es ist echt super, dass du dich traust, für dich selbst und deine Kollegen einzustehen. Das möchte ich mir von dir abschauen.

Vorsicht: In Deutschland werden nicht so viele Komplimente über das Aussehen gemacht, wenn sich Kollegen nicht so gut kennen. Deshalb werden solche Komplimente oft als sehr intensiv empfunden.

### ... empfinden als

- das Gefühl haben, dass ...; ... finden

## Mitarbeiter loben

Als Chef gilt also: Ehrliches Lob motiviert die Mitarbeiter und schafft eine gute Arbeitsatmosphäre! Positives Feedback geben Sie so:

- Das Projekt ist Ihnen wirklich gut gelungen! Danke Ihnen.
- Das haben Sie sehr professionell gelöst! Sehr schön.
- Ich fand es großartig, wie Sie das Verhandlungsgespräch geführt haben.
- Danke für Ihre gelungene Präsentation. Ich bin beeindruckt.
- Danke für Ihren Einsatz! Sie haben wirklich sehr gute Arbeit geleistet.
- Ihre Arbeit ist sehr überzeugend!
- Sie haben mal wieder bewiesen, wie tief Ihr Fachwissen geht. Sehr gut.
- Ihre Arbeit in den letzten Wochen war sehr gut. Das wollte ich Ihnen nur mal gesagt haben. Danke.
- Sie arbeiten wirklich sehr zuverlässig und wissen, worauf es bei ... ankommt.
- Ihre Vorschläge für ... gefallen mir sehr. Danke dafür.
- Ich habe Ihre E-Mail bekommen und werde sie heute noch weiterleiten. Ihre Verbesserungsvorschläge sind sehr hilfreich.
- Ich mag Ihre Herangehensweise an komplizierte Probleme. Weiter so!

- Ich habe gehört, dass Sie eine Lösung für das Problem gefunden haben. Perfekt! Danke Ihnen!

## Vorgesetzte loben

Chefs lobt man relativ selten – und wenn, dann eher indirekt oder in Verbindung mit einem Dank:

- Ich freue mich, dass ich jetzt in Ihrer Abteilung arbeiten kann.
- Ihr Team arbeitet wirklich gut zusammen, und jeder ist motiviert. Das ist toll.
- Danke, dass Sie sich für mich eingesetzt haben!

Tipp: Auch (konstruktive) Kritik sollte immer mit einem Lob kombiniert werden, um zu motivieren!

## Auf Lob reagieren

Viele finden es schwer, ein Lob zu akzeptieren. Spielen Sie aber Ihre Leistung nicht herunter, und loben Sie auch nicht einfach zurück! Es ist wichtig, ein Lob anzunehmen. Oft wird dabei aber erwartet, dass Sie dankbar sind und bescheiden bleiben. So können Sie das zum Beispiel ausdrücken:

- Danke!
- Vielen Dank. Es freut mich sehr, dass Sie mit meiner Arbeit zufrieden sind.
- Danke schön! Das freut mich sehr zu hören!
- Danke, das ist nett von dir.
- Vielen Dank! Freut mich, dass dir ... gefallen hat.
- Danke für das Kompliment!
- Das freut mich, danke dir! Präsentationen zu halten, macht mir großen Spaß.

### verhandeln

- hier: diskutieren und sich einigen

### bewundern

- toll finden

### die Gelassenheit

- von: gelassen = ganz ruhig; nicht nervös

### hinkommen

- eine schwierige Aufgabe mit Erfolg erledigen

### draufhaben

- sehr gut können

### stark

- hier Jugendsprache: toll

### sich trauen

- den Mut haben, etwas zu tun

### einstehen für ...

- hier: ... unterstützen; viel tun für ...

### sich abschauen von

- Sinnvolles oder Nützliches übernehmen von

### schaffen

- hier: entstehen lassen

### großartig

- toll

### beeindruckt sein

- gut gefallen; ≈ toll finden

### der Einsatz

- hier: fleißige Arbeit

### leisten

- hier: tun

### überzeugend

- hier: so, dass man findet, dass jemand seine Arbeit gut macht

### ankommen auf

- hier: wichtig sein

### weiterleiten

- hier: ≈ an andere schicken

### die Herangehensweise

- hier: ≈ Art, zu arbeiten

### der/die Vorgesetzte, -n

- Chef

### bescheiden

- hier: so, dass man sein Können und Talent nicht zu wichtig beschreibt

### halten

- hier: machen



1. Situationen M

Was sagen Sie zu diesen Personen? → Verbinden Sie!

- |  |   |
|--|---|
| 1. Zu Freunden oder Kollegen:                | A Danke, dass ich bei der Verhandlung dabei sein konnte, Frau Laab.                   |
| 2. Zu Kollegen, die Sie nicht so gut kennen: | B Also, verhandeln kannst du wirklich gut, Janine!                                    |
| 3. Zu Ihren Mitarbeitern:                    | C Diese Verhandlung haben Sie wirklich professionell geführt, Frau Laab. Danke Ihnen. |
| 4. Zu Ihrem Chef/ Ihrer Chefin:              | D Toll, wie Sie diese Verhandlung geführt haben, Janine.                              |

2. Unter Kollegen S

Was sagen die Kollegen zueinander? → Ergänzen Sie die Verben in der passenden Form!

haben – können – gratulieren – gefallen – ~~bleiben~~ – trauen – reagieren – lösen

1. Wie kannst du bei dem Stress nur so ruhig bleiben...? Das würde ich auch gern .....
2. Das Verhandeln mit neuen Kunden ..... du wirklich drauf!
3. Ich finde wirklich, dass du das Problem sehr gut ..... hast!
4. Das war super, wie du vorhin ..... hast!
5. Deine Präsentation hat mir echt gut .....
6. Toll, dass du dich ..... hast, etwas zu sagen.
7. Ich habe gehört, dass dein Vorschlag genommen wurde! .....!

**Lösungen:**

- |               |               |
|---------------|---------------|
| 1.            | 2.            |
| 1. können     | 2. hast       |
| 2. hast       | 3. gelöst     |
| 3. gelöst     | 4. reagiert   |
| 4. reagiert   | 5. gefallen   |
| 5. gefallen   | 6. getraut    |
| 6. getraut    | 7. Gratuliere |
| 7. Gratuliere |               |

1. 1B 2D 3C 4A

# IV

# Mit Kunden und Partnern kommunizieren

- 82 **Anfragen und Angebote** S
- 85 **Geschäftsreisen** S
- 88 **Die eigene Firma vorstellen** S
- 91 **Small Talk** M
- 94 **Über Preise und Konditionen sprechen** S

# 75 Stühle, bitte!

Ob Waren wie neue Büromöbel oder Leistungen wie Programmierarbeiten: Jede Firma braucht etwas oder bietet etwas an. Wie formuliert man solche Anfragen und Angebote?

**SCHWER**



## Allgemein

Wer eine Anfrage schreibt, möchte ein Angebot bekommen, um aus mehreren Anbietern einen auszuwählen.

In einer allgemeinen Anfrage bittet man um einen Überblick über die Leistungen oder Waren des Anbieters. Das heißt, man bekommt dann Kataloge, Prospekte oder Besuch von einem Firmenmitarbeiter, der die Waren oder Leistungen vorstellt.

Mit einer bestimmten Anfrage informiert man sich über eine bestimmte Dienstleistung oder Ware. Als Antwort bekommt man dann ein konkretes Angebot.

## Anfragen

In jeder Anfrage sollten diese Informationen stehen:

- die eigenen Kontaktinformationen
- in der Betreffzeile: Anfrage ... / Angebotsanforderung ...
- Anrede
- Information, wie Sie auf diese Firma / diesen Anbieter aufmerksam geworden sind
- Hinweis auf eine längerfristige Zusammenarbeit (falls gewünscht)
- Dank im Voraus
- Gruß

### die Anfrage, -n

► hier: Bitte um Information

### der Überblick, -e

► ≈ Orientierungshilfe; zusammenfassendes Bild

### die Betreffzeile, -n

► Zeile, in der man mit wenigen Worten schreibt, was der Inhalt des Briefes / der E-Mail ist

### längerfristig

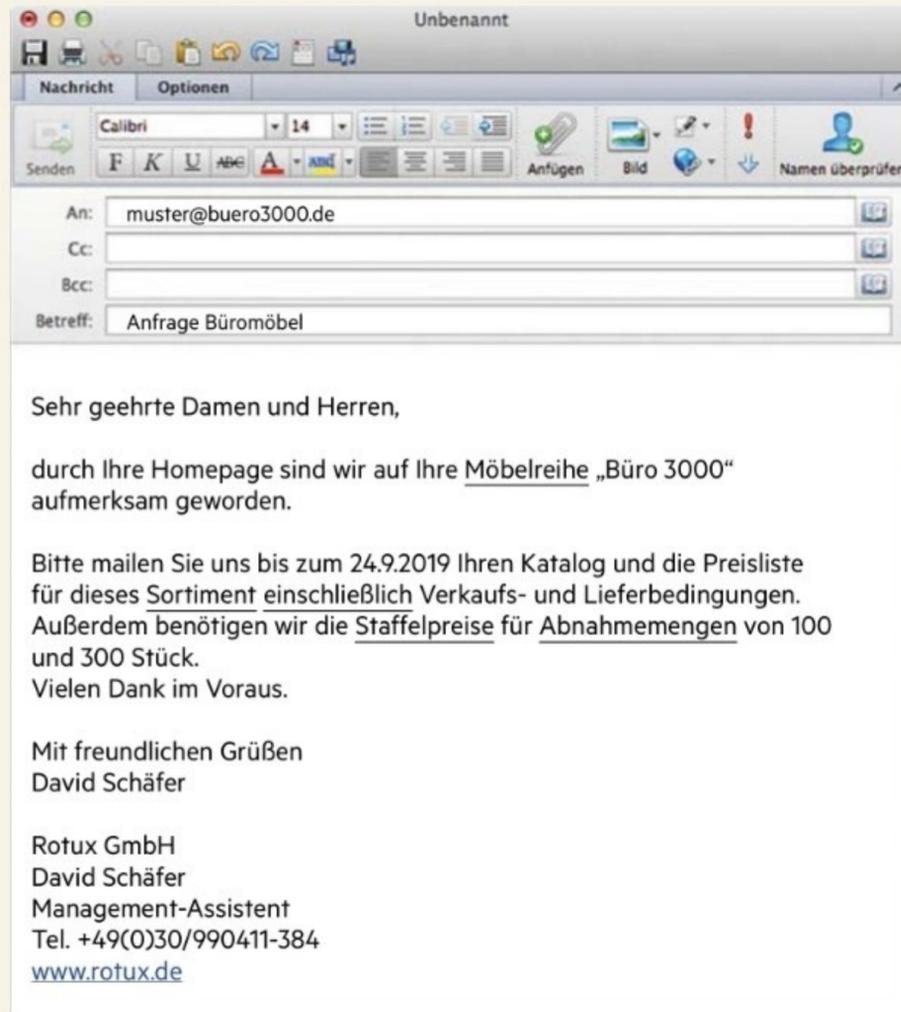
► für längere Zeit

### Allgemeine Anfragen

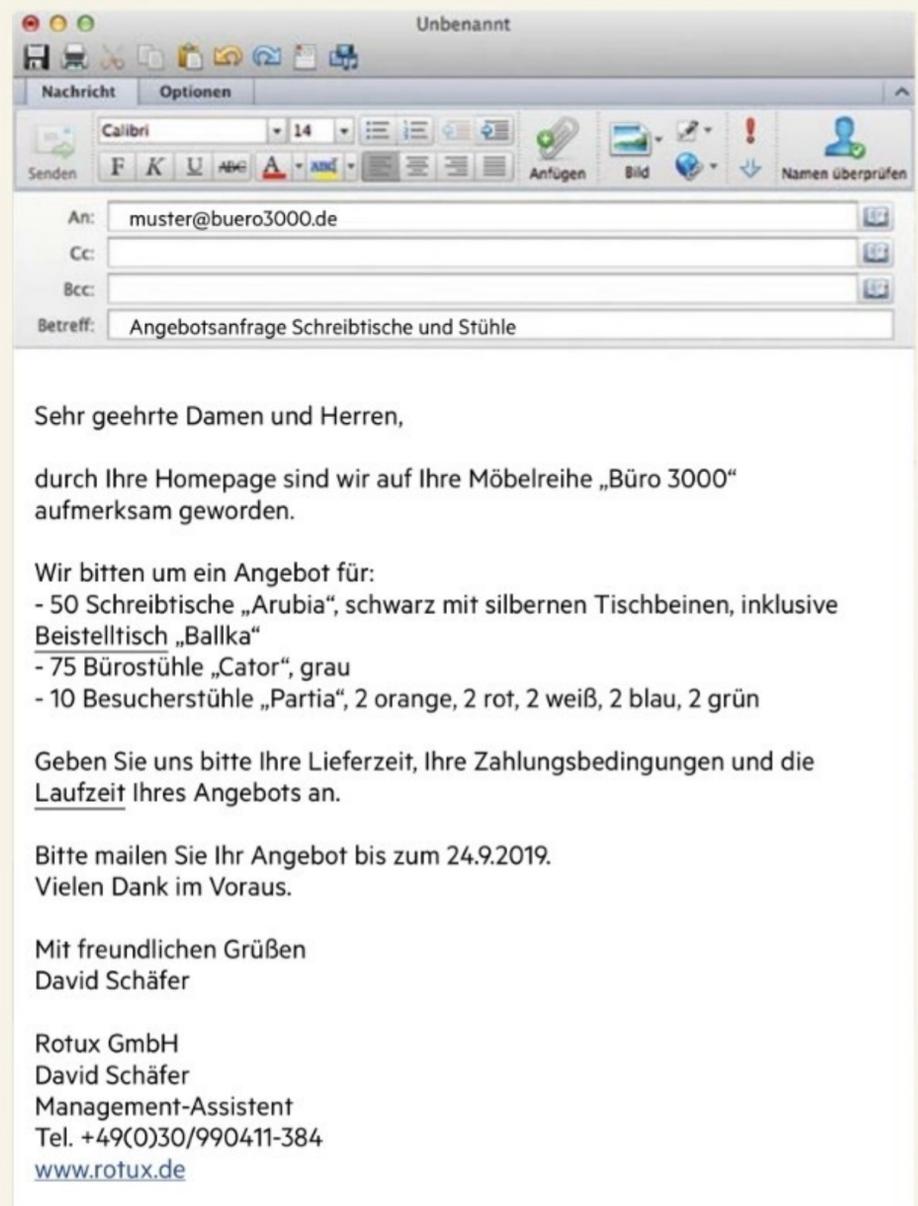
Diese Informationen sollte eine allgemeine Anfrage enthalten:

- Bitte um Informationen (Katalog, Preisliste, Leistungen, Lieferbedingungen, Prospekte ...)

### Beispiel



### Beispiel



### Bestimmte Anfragen

Dies darf in einer bestimmten Anfrage nicht fehlen:

- Aufforderung, ein Angebot zu machen
- genaue Beschreibung der gewünschten Leistung oder Ware (Art, Menge, Farbe, Qualität ...)
- Termin, bis zu dem Sie das Angebot spätestens brauchen
- Bitte, die Verkaufs- und Lieferbedingungen zu nennen und die Verkaufsunterlagen zu schicken
- Termin, (bis) wann Sie die Dienstleistung oder Waren brauchen

### Angebote

Ein Angebot kann eine Antwort auf eine Anfrage sein, das ist dann ein angefordertes Angebot. Es kann aber auch ohne Anfrage an einen möglichen Kunden geschickt werden. Diese Angebote nennt man Blindangebote.

Es gibt keine genauen Vorschriften zur Form eines Angebots, aber ein angefordertes Angebot sollte genau auf die Fragen des potenziellen Kunden eingehen. Ein Blindangebot sollte zumindest so genau geschrieben sein, dass der Kunde nicht nach mehr Informationen fragen muss.

In jedem Angebot sollten diese Informationen stehen:

- die eigenen Kontaktinformationen
- Anrede
- genaue Angaben über die Waren oder Dienstleistung (Menge, Preis, Art, Transportkosten ...)
- Befristung des Angebots: Wie lange ist das Angebot gültig?
- Verkaufs- und Lieferbedingungen
- Dank im Voraus
- Gruß

### Blindangebote

Diese Informationen sollte ein Blindangebot noch enthalten:

- in der Betreffzeile: Angebot ...
- Einleitungssatz, der den Leser zum Weiterlesen bringt
- Hinweis auf besonders wichtige Teile einer Anlage (z. B. falls ein Prospekt, Katalog oder eine Preisliste angehängt werden)

#### die Möbelreihe, -n

→ ≈ Gruppe von Varianten eines speziellen Möbelmodells

#### das Sortiment, -e

→ ≈ Warenangebot

#### einschließlich

→ inklusive; noch dazu

#### der Staffelpreis, -e

→ unterschiedlicher Preis, z. B. abhängig von der Qualität oder Größe

#### die Abnahmemenge, -n

→ hier: Zahl der Möbelstücke, die man kauft

#### die Verkaufsunterlagen Pl.

→ alle Papiere, die für den Verkauf nötig sind

#### der Beistelltisch, -e

→ kleiner Tisch, den man neben andere Möbel stellen kann

#### die Laufzeit, -en

→ hier: Zeitraum, in dem das Angebot gültig ist

#### eingehen auf

→ hier: im Detail antworten

#### zumindest

→ wenigstens

#### die Angabe, -n

→ Information

#### der Einleitungssatz, -e

→ Satz am Beginn eines Textes

#### bringen zu

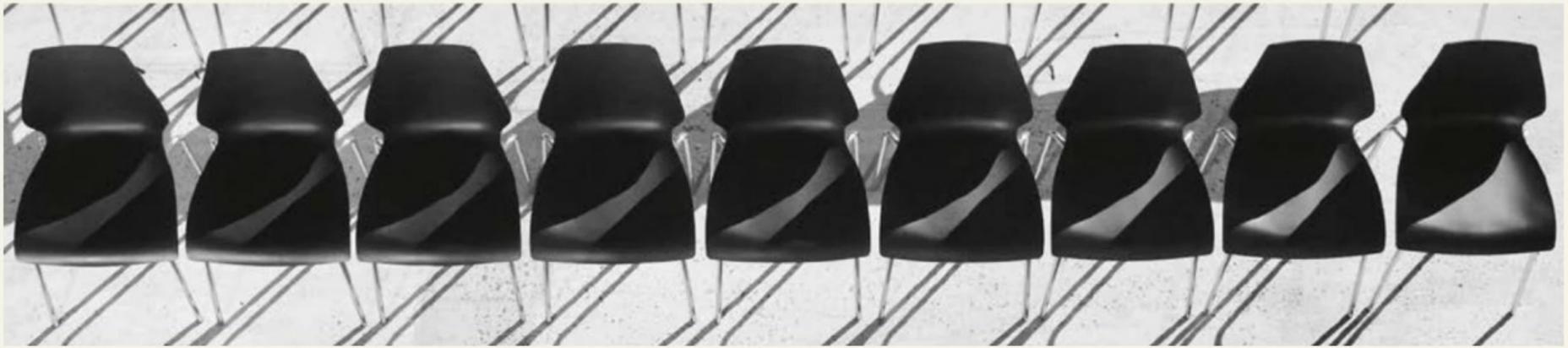
→ machen, dass jemand Lust bekommt, ... zu tun

#### die Anlage, -n

→ hier: Prospekt oder anderes Papier, das man zu einem Schreiben dazulegt

#### anhängen

→ hier: ergänzen; an das Ende einer E-Mail tun



### Angeforderte Angebote

Dies darf in einem angeforderten Angebot nicht fehlen:

- in der Betreffzeile: Ihre Anfrage vom ... (Datum); bei großen Angeboten: Datum und Nummer des Angebots
- Dank für das Interesse

### Beispiel

Unbenannt

Nachricht Optionen

Calibri 14

An: schaefer@musteremail.de

Cc:

Bcc:

Betreff: Ihre Anfrage vom 12.9.2019; Angebot 389 für „Büromöbel 3000“

Sehr geehrter Herr Schäfer,  
vielen Dank für Ihr Interesse an unserer neuen Möbelreihe.

Gerne schicken wir Ihnen unser Angebot für:

- 50 Schreibtische „Arubia“, schwarz mit silbernen Tischbeinen, inklusive Beistelltisch „Ballka“: 15545 Euro
- 75 Bürostühle „Cator“, grau: 9875 Euro
- 10 Besucherstühle „Partia“, 2 orange, 2 rot, 2 weiß, 2 blau, 2 grün: 387 Euro

Gesamt:  
25807 Euro

Alle Preise zuzüglich Mehrwertsteuer. Lieferung frei Haus. Dieses Angebot gilt bis zum 31.12.2019. Wir liefern ab sofort.  
Zahlung innerhalb von 10 Tagen: 2 Prozent Skonto, sonst ohne Abzug. Bitte beachten Sie unsere Verkaufs- und Lieferbedingungen im Anhang.

Mit freundlichen Grüßen  
Indira Rehms

Büromöbel Heintz  
Indira Rehms  
Marketing und Verkauf  
Tel. +49 (0) 7613/95472-11  
www.bueromoebel-heintz.de

**zuzüglich** ➤ plus; und

**frei Haus** ➤ ohne Transportkosten bis zur Lieferadresse

**der/das Skonto, -s/Skonti**

➤ Rabatt, den man bekommt, wenn man innerhalb sehr kurzer Zeit oder sofort bezahlt

**der Abzug, -e**

➤ von: abziehen = hier: wegrechnen; durch Rechnen wegnehmen

**der Anhang, -e**

➤ hier: Schreiben, das in einer E-Mail als Ergänzung mitgeschickt wird

### 1. Anfrage

S

Was passt? → Setzen Sie ein!

Informationen – Grüßen – Telefonnummer – Empfehlung – Zusendung – Buchung – Rückfragen

Sehr geehrte Damen und Herren,

durch die ..... (1) einer Mitarbeiterin sind wir auf Ihr Hotel aufmerksam geworden.

Bevor wir uns jedoch zu einer ..... (2) entscheiden, hätten wir gern einige ..... (3) zu Ihrem Haus. Für die ..... (4) eines Prospekts mit Wellness-Angeboten und Zimmerpreisen wären wir Ihnen dankbar.

Bei ..... (5) erreichen Sie mich am besten per E-Mail oder unter der unten angegebenen ..... (6).

Mit freundlichen ..... (7)

### 2. Angebot

S

Welches Thema passt zur Überschrift? → Lesen Sie die Aussagen, und verbinden Sie!

- |   |                           |
|---|---------------------------|
| 1. Das Angebot gilt bis zum 31.12.2019.       | A Transportkosten         |
| 2. 4 Regale Typ 2332, 5 x 1,30 m, braun       | B Betreffzeile            |
| 3. Angebot 394 für Ihre Anfrage vom 24.9.2019 | C Dank für das Interesse  |
| 4. Vielen Dank für Ihre Anfrage für ...       | D Genaue Angaben          |
| 5. Wir liefern frei Haus.                     | E Befristung des Angebots |

Lösungen:

1. Empfehlung  
2. Buchung  
3. Informationen  
4. Zusendung  
5. Rückfragen  
6. Telefonnummer  
7. Grüßen  
1E 2D 3B 4C 5A  
2.

# Unterwegs für den Job



Fahrten zu Kunden, Geschäftspartnern oder Lieferanten sind heute für viele Arbeitnehmer Alltag. In unserer globalisierten Gesellschaft geht auch das Geschäftsleben über Städte- und Ländergrenzen hinaus. Machen Sie sich fit für Ihre nächste Geschäftsreise!

**SCHWER**

## Allgemein

Wenn ein Arbeitnehmer außerhalb seiner Firma arbeitet, dann geht er auf **Dienstreise** oder **Geschäftsreise**. Das sind nicht nur Reisen zu Besprechungen mit Kollegen in anderen Firmenfilialen oder Fahrten zu Kunden und Geschäftspartnern. Auch Reisen zu Veranstaltungen wie Messen, Tagungen, Konferenzen oder Seminaren sind Dienstreisen.

Fahrten innerhalb des Wohn-, Arbeits- oder Dienstortes nennt man **Dienstgänge**. Steuerlich werden sie wie Dienstreisen behandelt.

## Organisation

Klären Sie schon vor der Reise diese Dinge mit Ihrem Chef:

- Wer organisiert die Geschäftsreise? Müssen Sie sich darum kümmern, oder macht das die Personalabteilung Ihrer Firma oder Ihre Sekretärin?
- Wie bezahlt Ihre Firma die Reisezeiten, die nicht innerhalb Ihrer normalen Arbeitszeiten liegen?
- Welche Versicherungen brauchen Sie? Für welche Reiserouten sind Sie versichert?
- Haben Sie vor, einen Partner oder ein Familienmitglied auf eigene Kosten mitzunehmen, und erlaubt Ihr Arbeitgeber das?

### die Besprechung, -en

• von: besprechen = mit anderen über ein bestimmtes Thema sprechen, oft um etwas zu entscheiden

### die Firmenfiliale, -n

• eines von mehreren Geschäften von einer Firma

### die Messe, -n

• hier: Ausstellung, bei der neue Produkte gezeigt werden

### die Tagung, -en

• ≈ Kongress; Treffen von Experten

### das Seminar, -e

• Kurs

### klären

• hier: durch Fragen feststellen, was nötig und richtig ist

### die Personalabteilung, -en

• Abteilung, die sich um die Personalsuche und die Administration kümmert

### (das Personal

• Personen, die bei einer Firma arbeiten)

## Schriftlich reservieren

Ob Hotelzimmer, einen Konferenzraum oder einen Tisch im Restaurant – so können Sie per E-Mail reservieren:

- **Anrede:**

Sehr geehrte Damen und Herren, ...

- **Einleitung:**

... ein Kollege/Geschäftspartner hat mir Ihr ... empfohlen.

... auf Ihrer Internetseite habe ich gesehen, dass ...

- **Hauptteil: Was und wann möchten Sie reservieren?**

Ich möchte bitte vom 17. bis zum 19. April ein Einzelzimmer reservieren.

Ich bräuchte für den 18. April um 18.30 Uhr einen Tisch für fünf Personen.

- **Besondere Wünsche:**

Ich hätte außerdem gerne ... Wäre das möglich?

Besonders wichtig ist mir/uns, dass ...

Wir benötigen/bräuchten außerdem ...

- **Dank:**

Vielen Dank im Voraus für Ihre Bemühungen!

Ich freue mich auf Ihre baldige Antwort.

- **Gruß:**

Mit freundlichen Grüßen

## Reisekosten

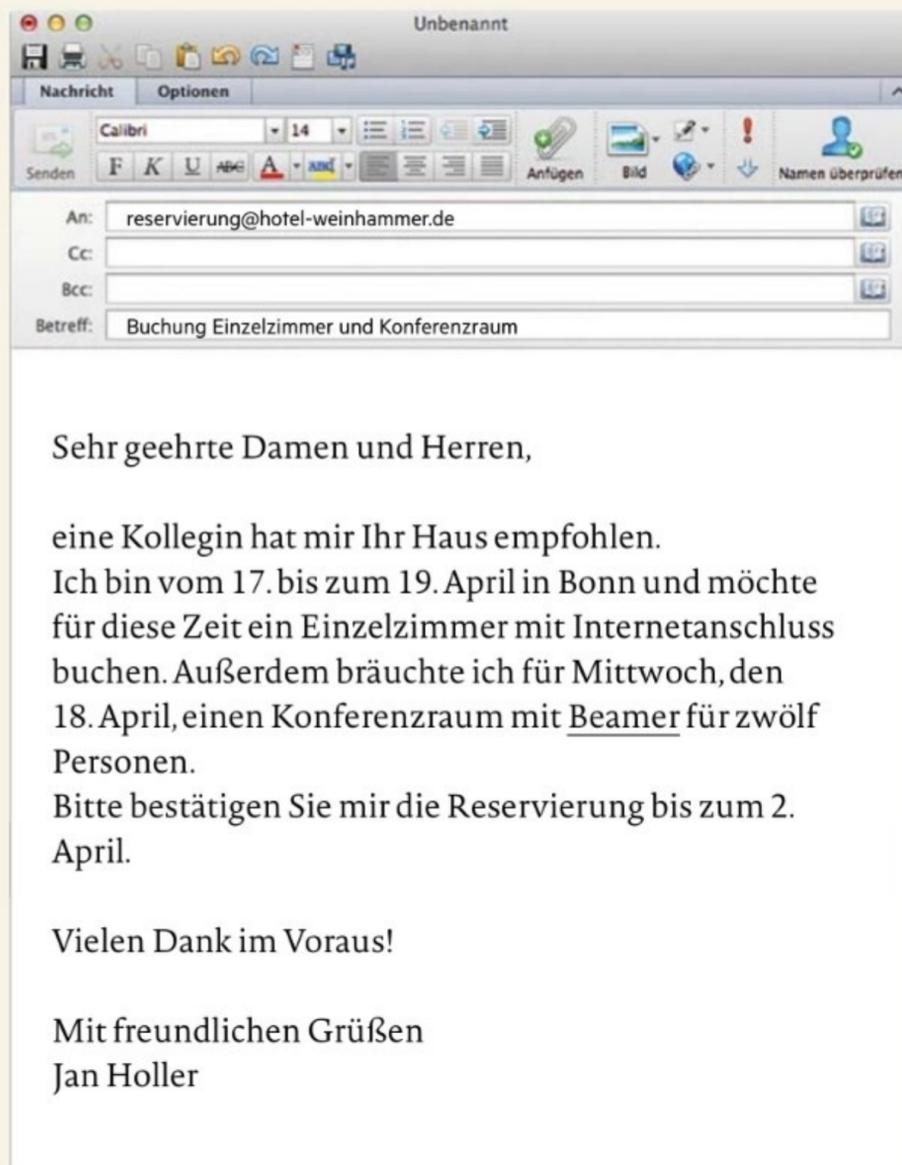
Normalerweise steht im **Arbeitsvertrag** oder einer **Betriebsvereinbarung**, wie eine Geschäftsreise bezahlt wird.

**Selbstständige** müssen die Kosten für Dienstreisen selbst bezahlen. Sie können diese aber später als Betriebs- oder Werbungskosten von der Steuer absetzen.

Denken Sie an diese Dinge:

- Sammeln Sie alle Belege von Ausgaben auf Ihrer Dienstreise! Sonst kann es nämlich sein, dass Ihre Firma nur eine Tagespauschale bezahlt.
- Selbstständige sollten auch andere Nachweise und Bestätigungen sammeln (zum Beispiel Einladungen, Auftragsbestätigungen, Konferenzunterlagen ...), um dem Finanzamt die Reisekosten begründen zu können.

Machen Sie Ihre Reisekostenabrechnung so bald wie möglich nach der Dienstreise. Viele Firmen haben dafür spezielle Formulare. Achten Sie auf eine absolut korrekte Abrechnung! Falsche oder zu hohe Abrechnungen können nämlich ein Kündigungsgrund sein.



Achten Sie bei der Wahl des Hotels und der Verkehrsmittel auf den Preis. Flüge erster Klasse oder Luxushotels werden vom Arbeitgeber normalerweise nicht bezahlt und vom Finanzamt auch nicht anerkannt. Wenn Sie mit dem Auto reisen, können Sie entweder die tatsächlichen Kosten abrechnen (dafür brauchen Sie alle Belege) oder eine Kilometerpauschale berechnen.

### anerkennen

- offiziell akzeptieren

### der Beleg, -e

- ≈ Rechnung; ≈ Quittung

### die Kilometerpauschale, -n

- fester Betrag für mit dem eigenen Auto gefahrene Kilometer zur Arbeitsstelle ohne Berücksichtigung der tatsächlichen gefahrenen Kilometer

### der Beamer, -

- Multimedia-Projektor

### die Werbungskosten Pl.

- alle Kosten, die in direktem Zusammenhang mit der beruflichen Tätigkeit entstehen, z. B. Fahrtkosten oder spezielle Berufskleidung

### von der Steuer absetzen

- ≈ Kosten vom Einkommen abziehen, auf das man Steuern zahlen muss

### (abziehen

- hier: durch Rechnen wegnehmen)

### der Beleg, -e

- ≈ Rechnung; ≈ Quittung

### die Tagespauschale, -n

- fester Betrag für einen ganzen Tag ohne Berücksichtigung der tatsächlichen einzelnen Ausgaben

### der Nachweis, -e

- hier: Rechnung oder Quittung

### die Konferenzunterlagen Pl.

- Sammlung von Dokumenten und Papieren, die man bei einer Konferenz erhalten hat



<p>1. Informationen für die Personalabteilung</p>	<p>M</p>
<p>Herr Stock fährt bald auf Geschäftsreise. Er ruft Frau Mayer aus der Personalabteilung an und spricht mit ihr über die Details. Was passt? → Setzen Sie ein!</p>	
<p>Flugtickets – organisieren – reserviere – Anruf – Problem – Daten – Kunden – Firmenkreditkarte – Geschäftsreise – bezahlen – melden</p>	
<p>1. ▶ Hallo, Frau Mayer! Ich rufe Sie an, um mit Ihnen über meine nächste ..... zu sprechen.                  ◀ Hallo, Herr Stock. Schön, dass Sie sich ..... Ich habe schon auf Ihren ..... gewartet.</p>	
<p>2. ▶ Zuerst wollte ich fragen, was ich alles selbst ..... muss und was Sie übernehmen.                  ◀ Das ist ganz leicht. Ich brauche von Ihnen nur die ..... Ihrer Dienstreise. Und zu welchem ..... Sie fahren und wohin. Dann kümmere ich mich um die ..... und ..... Ihnen ein Hotelzimmer.</p>	
<p>3. ▶ Vielen Dank! Das ist ja wirklich unkompliziert.                  ◀ Kein ..... Und dann bekommen Sie noch eine ..... Damit können Sie dann Ihre Kosten unterwegs .....</p>	

<p>2. Fragen im Detail</p>	<p>S</p>
<p>Was passt? → Verbinden Sie!</p>	
<p>1. Wo finde ich denn das Formular</p>	<p>A ein Doppelzimmer?</p>
<p>2. Brauchen Sie dafür alle meine</p>	<p>Denn mein Partner wird mich begleiten.</p>
<p>3. Übernimmt die Firma auch die Kosten für</p>	<p>B für die Reisekostenabrechnung?</p>
<p>4. Soll ich für die Autofahrt die tatsächlichen Kosten abrechnen,</p>	<p>C oder muss ich Economy-Class fliegen?</p>
<p>5. Übernimmt die Firma einen Flug in der Business-Class,</p>	<p>D oder soll ich eine Kilometerpauschale berechnen?</p>
<p>6. Ich möchte auf dem Rückweg noch meinen Bruder besuchen.</p>	<p>E Bin ich auf diesem Umweg auch versichert?</p>
	<p>F Ausgabenbelege?</p>

**Lösungen:** .....  
 1. Geschäftsreise, melden, Anruf  
 2. organisieren, Daten, Kunden, Flugtickets, reserviere  
 3. Problem, Firmenkreditkarte, bezahlen

# Unsere Firma ist ...



Ganz gleich, ob Sie Mitarbeiter in einer Firma sind oder selbst Firmenchef: Immer wieder werden Sie in Situationen kommen, Ihre Firma vorstellen zu sollen. Was darf dabei nicht fehlen?

## SCHWER

### Allgemein

Auf der Suche nach Investoren, beim ersten Gespräch mit potenziellen Kunden oder auf einer Messe: Mit einer Firmenpräsentation stellen Sie Ihre Firma beruflich wichtigen Menschen vor. Ihre Geschäftspartner und Kunden möchten nicht nur wissen, welche Produkte und Dienstleistungen Sie anbieten, sondern auch Informationen über die Firmengröße, die Firmengeschichte und die Marktposition bekommen.

Es gibt verschiedene Möglichkeiten, eine Präsentation zu strukturieren. Oft beginnt die Firmenpräsentation mit einer kurzen Zusammenfassung: Worüber werden Sie sprechen? Dann folgen Informationen über die Firma, das Geschäftsmodell, den Markt, die Firmenphilosophie, Zukunftspläne des Unternehmens und mehr. Vergessen Sie auch nicht, sich selbst kurz vorzustellen! Was sind Ihre Aufgaben in der Firma?

die Dienstleistung, -en

• hier: Service

das Unternehmen, -

• Firma

## Über die Firma

Wir sind ...

- ein (mittelständischer) Betrieb.
- ein Familienunternehmen.
- ein (großes) Unternehmen.
- eine Unternehmensgruppe.
- ein (internationaler) Konzern.
- eine Tochterfirma von ...
- eine Zweigstelle von ...
- eine Niederlassung von ...
- ein Handelsunternehmen.
- eine Logistikfirma.
- ein (Forschungs-)Institut.

Die Firma ...

- ist multinational.
- ist mittelständisch.
- beschäftigt ... Mitarbeiter.
- hat ... Angestellte.
- hat ihr Mutterhaus in ...
- hat ihre Zentrale in ...
- hat ihren Sitz in ...

## Was macht die Firma?

- Wir produzieren ...
- Wir stellen ... her.
- Das Unternehmen handelt mit ...
- Die Firma verkauft/kauft/vertreibt ...
- Wir haben uns auf ... spezialisiert.
- Wir sind auf den Bereich ... spezialisiert.
- Wir sind in der Autobranche tätig.
- Wir beraten ...
- Wir transportieren ...
- Wir forschen im Bereich / auf den Gebieten ...

## Firmengeschichte

- Das Unternehmen wurde im Jahr ... von ... gegründet.
- Wir blicken auf ... Jahre Erfahrung im Bereich ... zurück.
- Wir haben Erfahrung auf den Gebieten ...
- Wir können Erfahrung auf allen Gebieten des ... vorweisen.
- Seit ... gehört die Firma zum ...-Konzern.
- In den letzten fünf Jahren haben wir in die Länder ... expandiert.

- Wir haben Niederlassungen/Filialen in ... Ländern.

## Firmenphilosophie

- Unser Name steht für ...
- Wir produzieren qualitätsorientiert.
- Wir sind innovativ und marktorientiert.
- Die Firma ist umweltbewusst, arbeitet nachhaltig und denkt zukunftsorientiert.
- Wir sind kundenfreundlich.
- Guter und schneller Service ist unser Markenzeichen.

## Marktposition

- Unser Hauptkunde ist ...
- Wir sind Zulieferer für die Autoindustrie.
- Wir sind Marktführer im Bereich ...
- Unser Unternehmen hat einen Marktanteil von ... Prozent.
- Wir bieten unsere Produkte ausschließlich in den folgenden Ländern an: ...
- Wir sind in über ... Ländern vertreten.
- Wir verkaufen unsere Ware weltweit.

## Mitarbeiter

Unsere Mitarbeiter ...

- sind hochqualifiziert und werden regelmäßig in ihrem Fachbereich geschult.
- arbeiten mit großem Engagement.
- tragen Eigenverantwortung.
- identifizieren sich mit dem Unternehmen und dessen Werten.

## Produkte und Zahlen

- Unsere Ware ist von höchster Qualität.
- Die Produkte haben sich bereits seit vielen Jahren in der Praxis bewährt.
- Unsere Waren werden schnell und zuverlässig geliefert.
- Unsere Produktpalette reicht von ... bis zu ...
- Wir entwickeln Softwarelösungen.
- Wir sind Anbieter/Hersteller von ...
- Der monatliche/jährliche Umsatz liegt aktuell bei ...
- Wir verkaufen pro Jahr ... Stück.
- Unser Umsatz ist in den letzten zwei Quartalen um ... gestiegen.

### mittelständisch

- durchschnittlich groß

### das Familienunternehmen, -

- Firma, die von einer Familie gegründet wurde und meistens auch von dieser geleitet wird

### die Unternehmensgruppe, -n

- Gruppe von Firmen, die zusammengehören; auch: Konzern

### (der Konzern, -e

- Gruppe von Firmen mit gemeinsamer Leitung)

### die Tochterfirma, -firmen

- Firma, die zu einer größeren Firma gehört

### die Zweigstelle, -n

- einzelnes Geschäft einer Firma

### die Niederlassung, -en

- hier: eines von mehreren Geschäften einer Firma

### das Mutterhaus, -er

- Hauptgeschäft einer Firma

### die Zentrale, -n

- Teil einer Organisation oder Firma, die die Planung leitet und die Arbeit organisiert und kontrolliert

### vertreiben

- hier: verkaufen

### tätig sein

- hier: wirtschaftlich aktiv sein

### vorweisen

- zeigen; hier auch: ≈ beweisen

### expandieren

- ≈ wachsen

### die Filiale, -n

- eines von mehreren Geschäften von einer Firma

### stehen für

- hier: bekannt sein für

### umweltbewusst

- hier: mit Rücksicht auf die Umwelt

### nachhaltig

- hier: ≈ so, dass die Herstellung keine negativen Effekte auf die Umwelt hat

### das Markenzeichen, -

- hier: ≈ typische Sache; Charakteristikum

### der Zulieferer, -

- Betrieb, der Waren produziert und liefert, die ein anderer Betrieb für seine Produktion braucht

### der Marktführer, -

- Firma, die in einem bestimmten Geschäftsbereich auf dem ersten Platz steht

### der Marktanteil, -e

- Menge der verkauften Produkte einer Firma im Vergleich zur Menge der verkauften Produkte aus dem ganzen Wirtschaftssektor

### ausschließlich

- nur

### vertreten sein

- hier: da sein; an einem Ort sein

### weltweit

- auf der ganzen Welt

### schulen

- ≈ unterrichten

### das Engagement

- hier: große innere Kraft; Energie

### Eigenverantwortung tragen

- für sein eigenes Handeln und seine eigenen Entscheidungen verantwortlich sein

### sich identifizieren mit

- hier: sich selbst erkennen in

### der Wert, -e

- hier: Ideal, Moral

### sich bewähren

- zeigen, dass etwas gut passt oder funktioniert

### die Produktpalette, -n

- Angebot an Produkten

### reichen

- hier: ≈ zum Inhalt haben

### der Umsatz, -e

- Gesamtwert der verkauften Waren

### liegen bei

- betragen

### das Quartal, -e

- eines der vier Viertel des Kalenderjahres (z. B. April bis Juni)



**Zukunft**

- Wir werden uns im nächsten Jahr um ... vergrößern.
- Das Unternehmen will in den nächsten drei Jahren ... Filialen eröffnen.
- Wir investieren vor allem in ...
- Wir sind dabei, internationale Beziehungen mit ... zu knüpfen.
- Unser Betrieb sucht neue Partner im Bereich der ...
- Das Unternehmen wird in den nächsten Jahren die Produktion auf ... ausweiten.

**Die eigene Tätigkeit**

- Ich arbeite als ... in der Abteilung ...
- Zu meinen Aufgabenbereich gehören ...
- Seit ... bin ich Abteilungsleiter / Geschäftsführer.
- Ich bin zuständig für ...
- Ich arbeite eng zusammen mit ...
- Insgesamt habe ich in dieser Branche ... Jahre Berufserfahrung.
- Ich bin seit ... bei der Firma.
- Ich bin Quereinsteiger und bringe Wissen aus den Bereichen ... mit.

Je nach Kontext gilt für eine gute Präsentation oft: Weniger ist mehr. Fassen Sie die Informationen der Präsentation auf Folien in Stichpunkten zusammen.

**die Folie, -n** ▶ hier: Seite in einem Präsentationsprogramm, z. B. Powerpoint

**in Stichpunkten** ▶ kompakt

**knüpfen** ▶ hier: beginnen

**ausweiten** ▶ vergrößern

**der Geschäftsführer, -** ▶ Manager, der eine Firma leitet

**der Quereinsteiger, -** ▶ Person, die aus einer anderen Branche kommt

1. Firmengröße

S

Welche Firma ist am größten, welche am kleinsten? → Bringen Sie die verschiedenen Unternehmensformen in die richtige Reihenfolge!

Unternehmensgruppe – Tochterfirma – internationaler Konzern – kleiner Familienbetrieb

groß

1. ....
2. ....
3. ....
4. ....

klein

2. Präsentation

S

Was passt? → Ergänzen Sie!

ausweiten – tragen – gegründet – reicht – blicken

1. Unser Unternehmen wurde im Jahr 1967 ..... .
2. Wir ..... also auf mehr als 50 Jahre Erfahrung im Bereich der Logistik zurück.
3. Die Firma will in den nächsten zwei Jahren ihr Liefergebiet .....
4. Unser Serviceangebot ..... von der Planung bis zur Lieferung.
5. Unsere Mitarbeiter ..... große Eigenverantwortung bei ihren Aufgaben.

**Lösungen:**

1. internationaler Konzern
2. Unternehmensgruppe
3. Tochterfirma
4. kleiner Familienbetrieb
5. 1. gegründet  
2. blicken  
3. ausweiten  
4. reicht  
5. tragen

# „Hatten Sie einen guten Flug?“

Jedes Geschäftstreffen beginnt mit ein bisschen Small Talk. So können sich Geschäftspartner besser kennenlernen, und das ist eine wichtige Basis für eine gute professionelle Zusammenarbeit. Aber worüber sprechen, worüber besser nicht?

## MITTEL



### Allgemein

Ein bisschen Small Talk im Beruf schafft eine gute Atmosphäre. Es gibt dafür zwar keine bestimmte Struktur. Aber trotzdem gibt es Regeln. Small Talk mit deutschen Geschäftspartnern sollte zum Beispiel nicht zu lang sein, denn diese wollen sich vor allem auf den geschäftlichen Teil des Treffens konzentrieren. Ein paar Sätze vor, zwischen und nach dem Meeting sind genug. Achten Sie dabei auf die Themen, über die Sie sprechen möchten! Denn in Deutschland gibt es ein paar Tabuthemen.

### Themen

Mögliche Themen für den Small Talk in Deutschland sind:

- Wetter
- Geschäftsreisen
- Urlaub
- Freizeit
- Hobbys
- Ausbildung und Berufsweg
- Städte und Länder
- große sportliche und kulturelle Events
- Allgemeines über die Familie

Tabuthemen sind:

- Politik
- Religion
- Gehalt
- Interna der Firma
- schlechte Arbeitsbedingungen
- persönliche Probleme
- Krankheiten
- intime Fragen zur Familie

### das Geschäftstreffen, -

• Treffen, bei dem man über berufliche Dinge spricht

### schaffen

• hier: machen, dass es etwas gibt

### bestimmte (-r/-s)

• hier: spezielle (-e/-s)

### Allgemeines

• ↔ Konkretes

### das Internum, Interna

• ≈ konkrete Informationen aus einer Gruppe oder Institution, die andere nicht wissen sollen

## Begrüßung

Geschäftspartner geben sich in Deutschland zur Begrüßung die Hand. Falls Sie sich noch nie gesehen haben, dann können Sie Ihren Namen sagen. Ein gutes Thema zum Einstieg ist die Anreise, also die Fahrt oder der Flug und ob der Geschäftspartner gut zu Ihnen gefunden hat. Sie können auch kurz über das Wetter sprechen:

- Guten Tag, mein Name ist ...
- ... (Ihr Name), guten Tag.
- Guten Tag, Frau/Herr ... Schön, dass Sie da sind.
- Hallo, Frau/Herr ... Wie geht es Ihnen?
- Haben Sie gut hergefunden?
- Wie war Ihr Flug / Ihre Anreise?
- Hatten Sie eine gute Zugfahrt?
- Wie war denn das Wetter heute früh in ...?
- Hier ist es schon seit ein paar Tagen extrem kalt.
- Wir hatten in den letzten Wochen ziemlich schlechtes Wetter. Es ist schön, dass heute endlich mal wieder die Sonne scheint, nicht wahr? Wie ist denn das Wetter in ...?

## Kollegen vorstellen

Vielleicht führen Sie Ihre Geschäftspartner durch die Firma, oder Sie gehen mit Ihnen in einen Konferenzraum, wo Sie andere Kollegen treffen. So können Sie diese vorstellen:

- Darf ich Sie zu einer kurzen Führung durch die Firma einladen?
- Wenn Sie einverstanden sind, gehen wir gleich in den Konferenzraum. Darf ich Ihnen Ihren Mantel / Ihre Jacke abnehmen?
- Folgen Sie mir doch bitte in unsere Abteilung. Wir haben noch eine Stunde Zeit bis zum Meeting.
- Das ist meine Kollegin / mein Kollege ... Sie/Er ist zuständig für ...
- Haben Sie Frau/Herrn ... bei Ihrem letzten Besuch eigentlich kennengelernt?
- Darf ich vorstellen, das ist ...
- Hier sitzt normalerweise ... Sie/Er ist heute leider nicht im Haus. Sie/Er ist bei unserem Hauptkunden in ...

Auch Geschäftsreisen sind ein gutes Small-Talk-Thema:

- Sind Sie oft auf Geschäftsreise?
- Wie oft sind Sie unterwegs (auf Geschäftsreise)?
- Wohin fliegen Sie meistens? Wo sitzen Ihre Hauptkunden?

### der Einstieg, -e

➔ hier: Start; Beginn

### die Anreise, -n

➔ hier: Reise zu einem Ort

herfinden ➔  finden zu; einen Ort finden

... nicht wahr? ➔ ... oder?

### folgen

➔ hier: mitkommen

### zuständig sein für

➔ sich kümmern um

sitzen ➔ hier:  sein und arbeiten

### die Kantine, -n

➔ ≈ Restaurant in einer Firma, in dem Angestellte günstig essen können

### netzwerken

➔  ein Netzwerk formen und pflegen

### (das Netzwerk, -e

➔ hier: Gruppe von Personen, die sich gegenseitig helfen)

nutzen ➔ ≈ benutzen

nachher ➔ später

So können Sie im Gespräch bleiben:

- Antworten Sie auf Fragen nicht einfach nur mit Ja oder Nein.
- Stellen Sie sogenannte offene Fragen, auf die Ihr Gesprächspartner nicht nur mit Ja oder Nein antworten kann.

sogenannte (-r/-s) ➔ ≈ mit Namen

## Kaffeepause und Kantine

In den Pausen eines Geschäftstreffens können Sie Ihre Geschäftspartner ein bisschen besser kennenlernen und die Zeit zum Netzwerken nutzen. Eine gute Möglichkeit, um im Gespräch zu bleiben, ist ein Kommentar zum Meeting:

- Der Zeitplan, den Sie für das Meeting gemacht haben, ist sehr gut. Sie haben wohl viel Erfahrung damit?
- Ein sehr interessantes Treffen, finden Sie nicht auch? Arbeiten Sie schon lange in der Projektplanung?

Eine gute Atmosphäre ist immer wichtig bei Geschäftstreffen. Bieten Sie Ihren Geschäftspartnern zum Beispiel Getränke oder etwas zu essen an:

- Möchten Sie etwas trinken?
- Darf ich Ihnen einen Kaffee mitbringen? Schwarz oder mit Milch?
- Darf ich Ihnen einen Kaffee einschenken? Oder lieber Tee?
- Möchten Sie auch ein Glas Wasser/Soft?
- Soll ich Ihnen auch ein Sandwich mitbringen? Wurst oder Käse?

Sprechen Sie über die Stadt, in der Sie sich treffen:

- Waren Sie schon einmal hier in ...?
- Haben Sie nach dem Meeting noch etwas Zeit, sich ... anzusehen?
- Wann geht denn Ihr Rückflug?
- Ist das Ihr erster Besuch hier?
- Ich könnte Ihnen ein paar Tipps geben, falls Sie sich nachher noch die Stadt ansehen möchten.





**Verabschiedung**

Spätestens bei der Verabschiedung sollten Sie besprechen, wie Sie weiter mit Ihren Geschäftspartnern in Kontakt bleiben möchten. Die Verabschiedung ist wie die Begrüßung: ein Handschlag.

- Dann würde ich vorschlagen, dass wir Anfang nächster Woche wegen der konkreten Termine telefonieren. Passt Ihnen das?
- Gut, ich würde sagen, wir sprechen uns dann noch einmal am Freitag. Ich melde mich dann telefonisch bei Ihnen.
- Wir bleiben dann einfach per E-Mail in Kontakt, oder?
- Geben Sie mir dann Bescheid, wenn die Verträge unterschrieben sind?
- Wir sehen uns also in einer Woche wieder, um über ... zu sprechen.
- Wir sehen uns dann am Donnerstag bei der Videokonferenz.
- Vielen Dank und auf Wiedersehen! Haben Sie einen guten Rückflug!
- Kommen Sie gut nach Hause. Ich wünsche Ihnen eine gute Heimreise.
- Auf Wiedersehen! Einen schönen Tag noch.

1. Wie geht es Ihnen?	M
Was antwortet man auf die Frage: „Wie geht es Ihnen?“ → Ordnen Sie die Antworten von positiv nach neutral!	
Danke. – Ziemlich gut. – Sehr gut. – Gut. – Ganz gut.	
positiv	
1.	.....
2.	.....
3.	.....
4.	.....
5.	.....
neutral	

2. Richtig reagieren	M
Was passt zusammen? → Verbinden Sie!	
1. Guten Tag, Frau Schönewein. Haben Sie gut zu uns gefunden?	A Hallo, Herr Tanner. Ja, danke. Ich habe mir ein Taxi genommen.
2. Hatten Sie einen guten Flug?	B Nicht so schön wie hier. Aber die letzten Tage hatten wir auch Sonne.
3. Wie war das Wetter heute Morgen in Düsseldorf?	C Gern. Nach Ihnen.
4. Darf ich Sie dann gleich in den Konferenzraum führen?	D Wir hatten zwar ein bisschen Verspätung, aber es ist alles gut gelaufen.

**die Verabschiedung, -en**  
 ➤ von: sich verabschieden  
 = „Auf Wiedersehen!“ sagen

**der Handschlag, -e**  
 ➤ Geben der Hände

**die Heimreise, -n**  
 ➤ Fahrt nach Hause

**Lösungen:** \_\_\_\_\_

1. 1A 2D 3B 4C  
 2.  
 3. Gut.  
 4. Ganz gut.  
 5. Danke



# Wer zahlt wie viel?

Im Beruf sind Verhandlungen ein Teil des Alltags: Man spricht mit Kunden und Geschäftspartnern über Preise, mit Lieferanten über Konditionen und mit Chefs über das Gehalt. Wie erreichen Sie Ihre Ziele am besten?

**SCHWER**

## Allgemein

Es gibt verschiedene Phasen in einer Verhandlung. Die Vorbereitung, die Diskussion, das Sprechen über Angebote und die Ergebnisse. Egal, in welcher Phase Sie sich befinden: Sie sollten immer sicher auftreten. Und um diese Sicherheit zu haben, sollten Sie sich gut vorbereiten!

Welches Ziel haben Sie? Überlegen Sie gleichzeitig, wie weit Sie von Ihrem Ziel weggehen würden, um eine Einigung

mit Ihrem Verhandlungspartner zu erreichen. Schreiben Sie Ihre Argumente dafür auf. Wie können Sie diese am besten formulieren? Arbeiten Sie auch mit einem Wörterbuch, und notieren Sie sich wichtige Wörter. Denken Sie dann über potenzielle Gegenargumente Ihres Verhandlungspartners nach. Versuchen Sie bereits vor dem Gespräch, darauf Antworten zu finden!

### die Verhandlung, -en

• Diskussion zu einem Thema mit dem Ziel, ein bestimmtes Ergebnis zu erreichen

### sich befinden

• sein

### auftreten

• hier: sich zeigen

### bereits

• schon

### Diskussion

Ein gutes Verhandlungsklima ist sehr wichtig. Das bedeutet: Schaffen Sie eine ruhige und angenehme Atmosphäre für die Verhandlung. Behandeln Sie Ihre Verhandlungspartner freundlich, höflich und mit Respekt. Signalisieren Sie Interesse, Offenheit und Aufmerksamkeit, schon bevor die Diskussion beginnt. Nennen Sie dann Ihre Argumente, und hören Sie genau den Argumenten Ihrer Verhandlungspartner zu!

So formulieren Sie eigene Argumente:

- Basierend auf unseren Statistiken des letzten Quartals wäre mein Vorschlag, dass ...
- Unser Ziel ist Folgendes: ...
- Meiner Meinung nach wäre es am besten, wenn ...
- Meiner Ansicht nach ist es am günstigsten, wenn ...
- Mein Team und ich vertreten den folgenden Standpunkt: ...
- Das Entscheidende für mich/uns ist, dass ...
- Für meinen Auftraggeber ist das Wichtigste, dass ...
- Um dieses Ziel schnellstmöglich zu erreichen, brauchen wir ...
- Um schnell und effizient zu einem Ergebnis zu kommen, wäre es gut, wenn ...
- Ich schlage also vor, dass ...

Wenn Sie Argumente eines anderen kommentieren möchten, können Sie zum Beispiel sagen:

- Erlauben Sie eine kurze Zwischenfrage?
- Dazu hätte ich eine kurze Frage.
- Darf ich dazu (kurz) etwas sagen?
- Entschuldigung, darf ich Sie kurz unterbrechen?

In Diskussionen ist es immer wichtig, alles zu verstehen! Fragen Sie also nach, wenn Sie etwas nicht verstanden haben! Um indirekt nachzufragen, können Sie zum Beispiel das Argument Ihrer Verhandlungspartner mit eigenen Worten neu formulieren:

- Also, Sie sagen, dass ... Habe ich Sie da richtig verstanden?
- Wenn ich Sie da richtig verstanden habe, sind Sie der Meinung, dass ...
- Sie vertreten also die Auffassung, dass ...? Ist das richtig?
- Sie würden also gern ..., oder?
- Könnten Sie mir bitte kurz erklären, was Sie mit ... meinen?
- Was meinen Sie, wenn Sie von ... sprechen?
- Sie sagten gerade: „...“ Könnten Sie mir das bitte kurz erklären?
- Könnten Sie das bitte ein wenig genauer erklären? Ich kann mir darunter im Moment nichts Konkretes vorstellen.

Natürlich kann es auch passieren, dass Ihre Verhandlungspartner Sie nicht genau verstehen. So können Sie reagieren:

- Vielleicht habe ich mich da nicht ganz klar ausgedrückt. Was ich meine, ist ...
- Lassen Sie es mich noch einmal anders formulieren: ...
- Ich glaube, Sie haben mich nicht ganz richtig verstanden. Darf ich das kurz erklären?
- Das ist womöglich ein Missverständnis. Darf ich das kurz richtigstellen?

### Über Angebote sprechen

In dieser Phase machen beide Seiten ihre Angebote. Behalten Sie dabei immer Ihre eigenen Ziele im Kopf!

So können Sie Ihre Vorschläge formulieren:

- Was halten Sie von diesem Angebot: ...
- Was würden Sie von dem folgenden Vorschlag halten: ...
- Wie finden Sie folgenden Vorschlag: ...
- Was meinen Sie zu dieser Lösung: ...
- Wie wäre es, wenn ...
- Was denken Sie darüber: ...
- Vielleicht sollten wir uns zuerst einmal über ... unterhalten.

Und so können Sie zum Beispiel auf die Vorschläge von anderen reagieren, mit denen Sie nicht ganz einverstanden sind:

- Ihr Vorschlag gefällt mir ganz gut, aber ...
- So ganz überzeugend finde ich das (noch) nicht, weil ...
- Ich verstehe, was Sie sagen. Aber ich finde trotzdem, dass ...
- Das ist ein interessantes Angebot. Aber wir sollten dabei nicht vergessen, dass ...
- Man sollte auch daran denken, dass ...

Wird das Verhandlungsgespräch zu emotional, dann fallen sich die Verhandlungspartner manchmal ins Wort. So können Sie souverän reagieren:

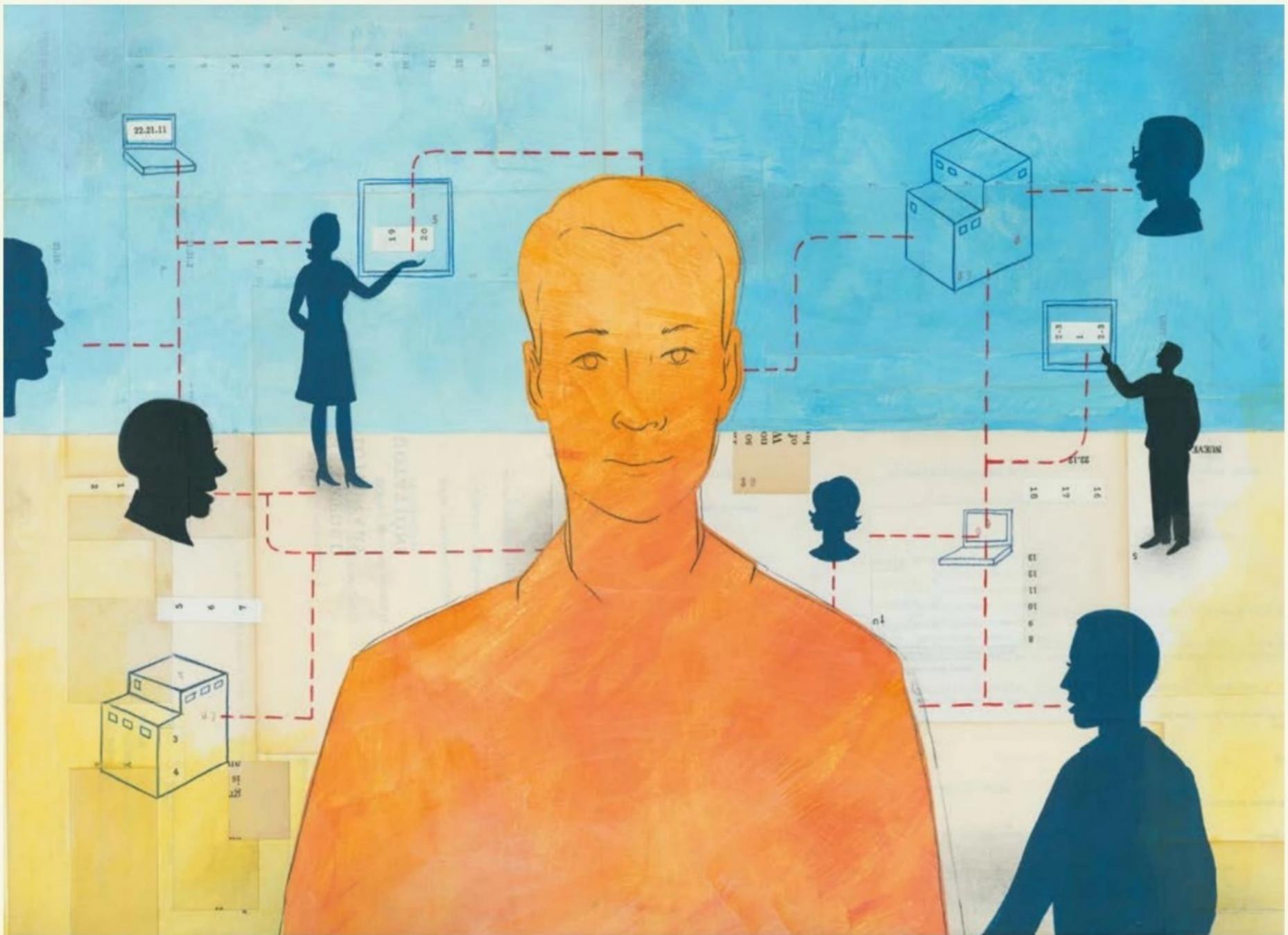
- Bitte lassen Sie mich noch ausreden.
- Darf ich den Satz bitte noch zu Ende sprechen?
- Bitte lassen Sie mich noch kurz meinen Gedanken zu Ende führen.
- Einen Moment Geduld, bitte. Ich bin gleich fertig.

### Ergebnisse

Es ist immer gut, die Ergebnisse einer Verhandlung schriftlich zusammenzufassen. So kommt es später nicht zu Missverständnissen. Bevor Sie etwas notieren, können Sie so nachfragen:

- Ich freue mich, dass wir zu diesen Ergebnissen gekommen sind. Dann lassen Sie uns also Folgendes festhalten: ...
- Dann einigen wir uns also darauf, dass ...
- Schön, dass wir uns auf ... einigen konnten.
- Dann kommen wir also zum folgenden Ergebnis: ...
- Wir sind also alle einer Meinung. Dann fasse ich zusammen: ...
- Ich sehe, Sie sind auch dieser Ansicht. Also können wir uns auf ... einigen.

<b>schaffen</b> - hier: machen, dass es etwas gibt	<b>unterbrechen</b> - hier: stoppen, um etwas zu sagen	<b>ins Wort fallen</b> - nicht weitersprechen lassen
<b>basierend auf</b> - ... ist/sind die Basis für	<b>die Auffassung, -en</b> - Vorstellung, Meinung	<b>ausreden</b> - zu Ende sprechen
<b>das Quartal, -e</b> - eines der vier Viertel des Kalenderjahres (z. B. April bis Juni)	<b>sich ausdrücken</b> - sagen, was man fühlt und denkt	<b>die Geduld</b> - Fähigkeit, warten zu können
<b>effizient</b> - (ökonomisch) sinnvoll und nützlich	<b>womöglich</b> - vielleicht	<b>(die Fähigkeit, -en</b> - Können, Talent)



<b>1. Angebot</b>	<b>S</b>
Eine Cateringfirma präsentiert ihr Angebot. Was passt? → Setzen Sie ein!	
interessieren – garantieren – halten – vorschlagen – gesetzt	
1. Wir können Ihnen natürlich _____, dass wir die Gerichte immer frisch zubereiten.	
2. Wir haben uns zum Ziel _____, hohe Qualität zu realistischen Preisen anzubieten.	
3. Es wird Sie vielleicht _____, dass wir zu 80 Prozent regionale Produkte und Lebensmittel verwenden.	
4. Ich würde _____, dass Sie unsere Firma besuchen und sich selbst überzeugen.	
5. Was _____ Sie von diesem Angebot?	

<b>2. Kompromiss</b>	<b>S</b>
In Verhandlungen muss man auch Kompromisse machen können. Was passt? → Verbinden Sie!	
1. Ich könnte mir vorstellen, dass wir Ihnen	A so schnell eine Lösung gefunden haben.
2. Wenn Sie unserem Vorschlag zustimmen, sind wir	B bei diesem Punkt entgegenkommen können.
3. Was sagen Sie denn	C können wir uns einigen.
4. Ich denke, so	D zu folgendem Kompromiss:...
5. Ich freue mich, dass wir	E bereit, Ihnen einen Rabatt zu geben.

**Lösungen:** \_\_\_\_\_

1. garantieren  
2. gesetzt  
3. interessieren  
4. vorschlagen  
5. halten  
1B 2E 3D 4C 5A  
2.



# Alltag im Beruf

- 98      **Gesprächsführung** M
- 101     **Telefonieren im Beruf** M
- 104     **Berufliche E-Mails schreiben** S
- 107     **Meetings** M
- 110     **Entscheidungen und Informationen dokumentieren** M
- 113     **Über Statistiken sprechen** S
- 116     **Verpackungen und Gewichte** S

# Haben Sie kurz Zeit?

Die Deutschen gelten als sehr direkt, auch in beruflichen Gesprächen. Aber Vorsicht: Denn sie sagen trotzdem nicht einfach, was sie denken. Wie funktioniert die deutsche Art, ein Gespräch zu führen?

MITTEL



## Allgemein

In beruflichen Gesprächen kann man nicht einfach sagen, was man will. Diese speziellen Gespräche sind an Konventionen gebunden. Das gilt besonders dann, wenn mehrere Personen an einem Gespräch teilnehmen und das Gespräch einen offiziellen Charakter hat. Um im deutschen Berufsalltag erfolgreich mitreden zu können, ist es wichtig, typische Ausdrücke der Gesprächsführung zu kennen. Denn die Deutschen gelten als sehr direkte Gesprächspartner. Tatsächlich reden aber auch Deutsche nicht einfach los, sondern verwenden in einer beruflichen

Diskussion viele Floskeln, um das einzu-leiten, was sie eigentlich sagen möchten. So bleiben die Gespräche höflich, sachlich und damit professionell.

## Ein Gespräch beginnen

Die Situation bestimmt, wie Sie ein Gespräch beginnen. Wenn Sie in einem Meeting oder auf einer Konferenz sind, wird der Leiter des Meetings die Diskussion beginnen. Anders ist es aber, wenn Sie zum Beispiel ins Büro eines Kollegen oder Ihres Chefs gehen, um ein Gespräch zu suchen. So können Sie jemanden um ein Gespräch bitten:

### gebunden sein an

► hier: abhängen von

### der Charakter

► hier: Art, wie etwas gemacht wird

### erfolgreich

► hier: so, dass man viel Erfolg hat

### mitreden können

► ≈ Argumente haben, weil man das Gesprächsthema kennt

### die Gesprächsführung

► Art, ein Gespräch zu führen

### gelten als ...

► nach Meinung vieler ... sein

### tatsächlich

► ≈ wirklich

### die Floskel, -n

► ≈ idiomatischer Ausdruck

### einleiten

► beginnen

### sachlich

► ↔ emotional

### bestimmen

► hier: entscheiden

### ein Gespräch suchen

► sprechen wollen

- Entschuldigung, könnte ich Sie kurz sprechen?
- Darf ich Sie kurz stören?
- Haben Sie einen Moment Zeit (für mich)?
- Störe ich (gerade)?
- Haben Sie gerade zwei Minuten (Zeit)? Ich würde gern kurz etwas mit Ihnen besprechen.
- Entschuldigen Sie, hätten Sie (vielleicht) kurz Zeit, um über ... zu sprechen?
- Passt es Ihnen gerade?
- Hallo, ich wollte fragen, ob Sie kurz Zeit für mich hätten.  
Es geht um ...

Diese Gesprächsfloskeln können und sollten Sie auch verwenden, wenn Sie Ihre Kollegen und Ihren Chef duzen!

**Um das Wort bitten**

In Gesprächen mit mehreren Teilnehmern ist es manchmal schwer, zu Wort zu kommen, also etwas sagen zu können. Wenn Sie etwas sagen möchten, können Sie so auf sich aufmerksam machen und explizit das Wort ergreifen:

- Entschuldigung, dürfte ich dazu kurz etwas sagen?
- Zu diesem Punkt möchte ich gern (noch) etwas sagen.
- Zu ... würde ich gern etwas hinzufügen.
- Lassen Sie mich (doch) bitte dazu kurz etwas sagen.

Sie können immer nachfragen, wenn Sie etwas nicht verstanden haben oder wenn Dinge unklar sind:

- Ich hätte dazu noch eine (kurze) Frage: ...
- Was verstehen Sie (denn) genau unter ...?

**Ein neues Thema ansprechen**

Während eines Gesprächs sollte die Gesprächsstruktur nicht gestört werden. Wenn Sie also zu einem neuen Thema kommen möchten, sollten Sie zuerst ein Signal geben:

- Wo wir gerade dabei sind: Ich möchte gern noch etwas zu ... sagen.
- Bevor wir ..., würde ich gerne noch zu einem anderen Punkt etwas sagen.
- Darf ich noch auf etwas anderes zu sprechen kommen?
- Ich würde jetzt gern noch kurz ein anderes Thema ansprechen, und zwar: ...

**Ein Thema vertiefen**

Wenn Sie zu einem Thema noch etwas hinzufügen möchten, signalisieren Sie das so:

- Gut, dass Sie das (gerade) ansprechen. Wir sollten außerdem beachten, dass ...
- An dieser Stelle sollten wir auch bedenken, dass ...
- Da Sie gerade ... erwähnen: Zu diesem Thema möchte ich noch sagen, dass ...

- Ich möchte zu diesem Punkt noch eines hinzufügen, bevor wir das Thema wechseln: ...
- An dieser Stelle sollten wir meiner Meinung nach (unbedingt) auch über ... reden.
- Zu diesem Punkt fällt mir noch ein, dass ...
- Was ich dazu noch sagen wollte: ...

**Auf ein Thema zurückkommen**

Auch wenn das Gespräch gut organisiert ist, kann es wichtig sein, noch einmal zu einem Punkt zurückzugehen. So können Sie darauf hinweisen:

- In diesem Kontext sollten wir noch einmal über das nachdenken, was wir zu Beginn gesagt haben: Ich würde gern wissen, ...
- Sie sagten vorhin, dass ... Dazu würde ich jetzt in diesem Kontext gern noch wissen, ...
- Mit dieser Frage im Kopf möchte ich gern noch einmal auf den zweiten Punkt zurückkommen.
- Noch einmal zurück zur Frage, ob ...
- Vorhin haben Sie/wir gesagt, dass ... Was bedeutet das denn dann in Bezug auf diese neuen Erkenntnisse?

**Das Gespräch beenden**

Hier gilt das Gleiche wie beim Gesprächsbeginn: Besprechungen werden vom Leiter des Meetings beendet. Bei anderen Gesprächen kann man sich am Ende bedanken und/oder auf ein späteres Treffen hinweisen:

- Danke, dass Sie sich Zeit für mich genommen haben.
- Vielen Dank, dass Sie Zeit für mich hatten.
- Schön, dass wir das so spontan besprechen konnten. Danke.
- Gut, das war's für jetzt, oder? Wir sehen uns dann später im Meeting.
- In Ordnung. Die Details besprechen wir dann mit den anderen morgen.
- Na gut, das war es dann auch schon von meiner Seite. Vielen Dank für Ihre Zeit.

<p><b>besprechen</b> ► hier: sprechen über</p> <hr/> <p><b>es passt gerade</b> ► hier: jetzt ist ein guter Zeitpunkt</p> <hr/> <p><b>Es geht um ...</b> ► das Thema / der Inhalt ist ...</p> <hr/> <p><b>sollten</b> ► hier: es wäre gut, wenn</p> <hr/> <p><b>duzen</b> ► Du sagen</p> <hr/> <p><b>zu Wort kommen</b> ► sprechen dürfen/können</p> <hr/> <p><b>aufmerksam machen auf</b> ► ≈ machen, dass andere sich für etwas interessieren</p> <hr/> <p><b>ergreifen</b> ► beginnen, zu sprechen</p> <hr/> <p><b>hinzufügen</b> ► ergänzen</p>	<p><b>nachfragen</b> ► hier: noch einmal genau fragen</p> <hr/> <p><b>... ansprechen</b> ► hier: anfangen, über ... zu sprechen</p> <hr/> <p><b>Wo wir gerade dabei sind: ...</b> ► übrigens ...; ≈ Weil wir gerade darüber sprechen: ...</p> <hr/> <p><b>zu sprechen kommen auf</b> ► anfangen, (über ein Thema) zu sprechen</p> <hr/> <p><b>und zwar</b> ► hier: ≈ nämlich</p> <hr/> <p><b>vertiefen</b> ► hier: über Details sprechen</p> <hr/> <p><b>signalisieren</b> ► hier: ≈ zeigen</p>	<p><b>beachten</b> ► hier: achten auf</p> <hr/> <p><b>bedenken</b> ► hier: daran denken</p> <hr/> <p><b>erwähnen</b> ► sprechen von; nennen</p> <hr/> <p><b>hinweisen auf</b> ► hier: ≈ informieren über</p> <hr/> <p><b>vorhin</b> ► vor Kurzem</p> <hr/> <p><b>in Bezug auf</b> ► ≈ in Verbindung mit</p> <hr/> <p><b>die Erkenntnis, -se</b> ► neues Wissen; neue Information</p> <hr/> <p><b>die Besprechung, -en</b> ► Treffen, bei dem man über berufliche Themen spricht</p>
--	---	---



1. Höflichkeit M

Wie können Sie höflich an einem Gespräch teilnehmen?  
 → Setzen Sie ein!

Entschuldigung – danke – Dank – bitte

1. \_\_\_\_\_, dass Sie sich Zeit genommen haben!
2. \_\_\_\_\_, haben Sie einen Moment Zeit für mich?
3. Vielen \_\_\_\_\_, dass Sie Zeit für mich hatten.
4. Könnte ich Sie \_\_\_\_\_ kurz sprechen?

2. Zu genau diesem Thema S

Was passt? → Ergänzen Sie!

Thema – ansprechen – wissen – vorhin – Punkt – beachten

1. Gut, dass Sie das jetzt \_\_\_\_\_. Wir sollten bei der Planung der Deadline \_\_\_\_\_, dass der Liefertermin um zwei Wochen nach vorne verschoben wurde.
2. Ich habe noch eine Frage, bevor wir das \_\_\_\_\_ wechseln.
3. Ich würde gern noch auf einen anderen \_\_\_\_\_ zu sprechen kommen: ...
4. Sie haben \_\_\_\_\_ gesagt, dass wir den Betriebsausflug dieses Jahr an einem Samstag machen sollen. Ich würde gern \_\_\_\_\_, was der Grund dafür ist.

Lösungen: \_\_\_\_\_

- |                         |                   |
|-------------------------|-------------------|
| 1. ansprechen, beachten | 1. Danke          |
| 2. Thema                | 2. Entschuldigung |
| 3. Punkt                | 3. Dank           |
| 4. vorhin, wissen       | 4. bitte          |

# Guten Tag!

Neben E-Mails ist das Telefon das wichtigste Kommunikationsmittel im Berufsalltag. So machen Sie sich fit für verschiedene Situationen am Telefon!

## MITTEL



### Allgemein

Am Telefon ist der Gesprächspartner nicht zu sehen, sondern nur zu hören. Gestik und Mimik sind also keine Hilfe. Deshalb ist das Telefonieren in einer Fremdsprache manchmal besonders schwierig. Aber das Gute ist: Viele Situationen am Telefon wiederholen sich. Das macht alles leichter.

### Wenn Sie anrufen

#### Begrüßung

Begrüßen Sie Ihren Gesprächspartner, und nennen Sie Ihren Namen und eventuell den Namen Ihrer Firma.

- Guten Tag, hier ist/spricht Anne Jakobs.
- Hallo, Jakobs von der Firma Kanter hier.

### Grund des Anrufs

Sagen Sie kurz und klar, warum Sie anrufen und wen Sie sprechen möchten:

- Ich rufe an, weil ...
- Könnte ich bitte Herrn Reuters sprechen?
- Ich müsste mit Frau Lubig sprechen. Ist die gerade im Haus?
- Ich würde gern jemanden vom Marketing sprechen.
- Ich bräuchte eine Information über ... An wen muss ich mich da wenden?
- Wer ist in Ihrem Haus für ... zuständig?
- Welche Durchwahl hat denn bitte Herr Block?

Ist wirklich die Person am Apparat, mit der Sie sprechen wollen? Falls Sie unsicher sind, dann fragen Sie einfach nach! Wenn eine fremde Person am Apparat

#### klar

- hier: deutlich

#### sich wenden an

- fragen; um Hilfe bitten

#### zuständig sein für

- sich kümmern um

#### die Durchwahl, -en

- Telefonnummer, mit der man direkt zu dem gewünschten Gesprächspartner kommt

#### falls

- ≈ wenn

#### nachfragen

- hier: noch einmal und in Details fragen

ist, entschuldigen Sie sich:

- Ich wollte mit Frau Schönberger sprechen. Bin ich da richtig?
- Spreche ich mit Bettina Schönberger?
- Mit wem spreche ich, bitte?
- Oh, da habe ich mich wohl verwählt. Entschuldigung.
- Entschuldigen Sie die Störung. Ich muss mich verwählt haben.

### Eine Nachricht hinterlassen

Falls Sie kein Glück haben und Ihren gewünschten Gesprächspartner nicht erreichen, dann geben Sie der Person am Apparat Ihre Kontaktdaten:

- Könnten Sie Frau Richter bitte etwas ausrichten? Mein Name ist ..., und sie erreicht mich unter der Nummer ...
- Kann ich vielleicht eine Nachricht hinterlassen?
- Sagen Sie Frau Richter doch bitte, dass ich angerufen habe.
- Könnten Sie Frau Richter bitte ausrichten, dass Sie mich so schnell wie möglich zurückrufen soll?

### Gesprächsende

Mit diesen Wörtern und Sätzen geben Sie das Signal, dass Sie das Gespräch beenden möchten. Vergessen Sie den Abschiedsgruß nicht:

- Gut, vielen Dank. Dann wünsche ich Ihnen noch einen schönen Tag. Auf Wiederhören.
- Dann bedanke ich mich für Ihre Hilfe. Wiederhören.
- Okay. Dann verbleiben wir so. Bis Freitag. Auf Wiederhören.

### Sie werden angerufen

#### Ans Telefon gehen

Wenn Sie angerufen werden, sollten Sie sich immer mit diesen Informationen melden:

- Name der Firma
- Ihr Vor- und Nachname
- eventuell Ihre Position
- Gruß
- Firma Kanter, Anne Jakobs am Apparat, guten Tag!
- Firma Kanter, einen schönen guten Tag. Sie sprechen mit Anne Jakobs.
- Firma Kanter, Marketingabteilung, guten Tag. Hier spricht Anne Jakobs.

#### sich verwählen

► eine falsche Telefonnummer wählen

#### Ich muss ... haben.

► ≈ Ich habe wahrscheinlich ...

#### ... hinterlassen

► hier: ≈ in Auftrag geben, dass einer anderen Person ... mitgeteilt wird

#### ausrichten

► ≈ Worte wiederholen, die eine andere Person gesagt hat

#### zurückrufen

► ≈ anrufen

#### der Abschiedsgruß, -e

► Gruß, um „Auf Wiedersehen“ zu sagen

#### sich bedanken

► „Danke“ sagen

#### verbleiben

► sich an dem orientieren, was man vereinbart hat

**sich melden** ► hier: ≈ am Telefon zur Begrüßung seinen Namen nennen

#### eventuell ► ≈ vielleicht

#### durchstellen ► verbinden

#### entgegennehmen

► hier: ≈ anstelle einer anderen Person reagieren und dieser Person später die Nachricht sagen

**verhindert** ► hier: (wegen anderer wichtiger Dinge) nicht sprechen können

Wenn Sie an ein anderes Telefon gehen, zum Beispiel, weil Ihre Kollegen gerade nicht am Platz sind, dann können Sie sich so melden:

Firma Kanter, guten Tag. Hier spricht Anne Jakobs, Apparat Mayer.

Fragen Sie dann, warum die andere Person anruft, und bieten Sie Hilfe an:

- Was kann ich für Sie tun?
- Wie kann ich Ihnen helfen?

Manche Informationen darf man am Telefon nicht weitergeben. In diesem Fall können Sie so reagieren:

- Es tut mir leid, aber Informationen dieser Art dürfen wir am Telefon leider nicht weitergeben.
- Es ist uns nicht gestattet, solche Informationen weiterzugeben.
- Das kann ich Ihnen leider nicht sagen. Da müssten Sie bitte ... anrufen.

#### weitergeben

► hier: sagen; informieren über

#### gestattet ► ≈ erlaubt

### Jemanden verbinden

Wenn Sie jemanden am Telefon haben, der nicht Sie, sondern eine andere Person in Ihrer Firma sprechen will, reagieren Sie so:

- Ja, Frau Pracht ist im Haus. Einen Moment bitte, ich verbinde Sie.
- Einen Augenblick, bitte. Ich stelle Sie durch.
- Dafür ist Herr Hartmann zuständig. Ich verbinde Sie. Auf Wiederhören.

### Eine Nachricht entgegennehmen

Fragen Sie nach, wenn Sie den Namen oder die Telefonnummer des Anrufers nicht genau verstanden haben:

- Frau Pracht ist im Moment leider verhindert. Kann ich ihr etwas ausrichten?
- Möchten Sie eine Nachricht hinterlassen? Wie war bitte noch einmal Ihr Name? Könnten Sie mir das bitte buchstabieren?
- Hat Herr Hartmann Ihre Telefonnummer? Nein? Einen Augenblick, bitte, dann notiere ich sie mir schnell.

Fragen Sie immer nach, wenn Sie etwas nicht verstanden haben! Manchmal ist die Sprache ja gar nicht das Problem. Vielleicht ist einfach die Verbindung schlecht. So können Sie reagieren:

- Die Verbindung ist sehr schlecht. Könnten/Würden Sie den letzten Satz bitte noch einmal wiederholen?
- Ich kann Sie leider nur sehr schlecht verstehen. Könnten Sie bitte etwas lauter sprechen?



### Gesprächsende

Fassen Sie zusammen, was Sie mit Ihrem Gesprächspartner entschieden haben, und verabschieden Sie sich:

- Ich denke, wir haben dann alles Wichtige besprochen. Ich danke Ihnen für das Gespräch. Auf Wiederhören.
- Ich habe mir das jetzt so notiert: ...
- Ich kümmere mich also bis morgen um ...
- In Ordnung. Ich werde dafür sorgen, dass ... erledigt wird.
- Ich schicke Ihnen (noch heute) eine schriftliche Bestätigung.
- Sie hören dann in den nächsten Tagen von mir.
- Ich halte Sie (auf alle Fälle) auf dem Laufenden.
- Wir verbleiben dann so, dass ... Und wenn Sie noch Fragen haben, melden Sie sich einfach bei mir. Vielen Dank und auf Wiederhören!

**sich verabschieden**  
 ► „Auf Wiedersehen“  
 sagen

**besprechen**  
 ► hier: sprechen über

**sorgen für** ► alles tun, was nötig ist, damit etwas Spezielles passiert

**auf dem Laufenden halten**  
 ► ≈ immer aktuelle Informationen geben

**auf alle Fälle**  
 ► auf jeden Fall

**sich melden**  
 ► hier: anrufen oder eine Nachricht schicken

1. Am Telefon	<b>M</b>
Was passt? → Setzen Sie ein!	
Platz – sprechen – Apparat – weiterhelfen – selbstverständlich – ausrichten	
1. ► Medicenter, Jana Franck, _____ Schmidt. Guten Tag. ◀ Hallo, Stelzel hier. Könnte ich bitte Frau Uhlsen _____?	
2. ► Tut mir leid, Frau Uhlsen ist gerade nicht am _____. Kann ich Ihnen vielleicht _____? ◀ Könnten Sie ihr bitte _____, dass sie mich zurückrufen soll?	
3. ► _____. Wie war noch mal Ihr Name?	

2. Richtig reagieren	<b>M</b>
Was passt zusammen? → Verbinden Sie!	
1. Hier ist Lambrecht von der Firma Medifit.	A Natürlich. Sie hat die -744. Soll ich Sie durchstellen?
2. Ich hätte gern mit Herrn Duft gesprochen.	B Guten Tag, Frau Lambrecht. Was kann ich für Sie tun?
3. Könnten Sie mir bitte die Durchwahl von Frau Kranz geben?	C Ja. Sie hören dann spätestens übermorgen von mir.
4. Wollen wir dann einfach so verbleiben?	D Der ist leider heute nicht im Haus.

Lösungen: \_\_\_\_\_

1. Apparat, sprechen  
 2. Platz, weiterhelfen,  
 3. Selbstverständlich  
 1B 2D 3A 4C  
 2.

# @beruflich.de

In fast jedem Job gehört heute das Schreiben von E-Mails zum Berufsalltag. Welche Regeln muss man bei geschäftlichen E-Mails beachten?

**SCHWER**



### Kurz – aber nicht zu kurz

Billiger, schneller und praktischer als ein Brief, manchmal auch besser als ein Telefongespräch – vor allem, wenn die Geschäftspartner in einer anderen Zeitzone arbeiten: E-Mails sind im beruflichen Alltag extrem wichtig geworden. Die Aussagen sollten kurz und klar sein. Aber denken Sie trotzdem immer daran, dass Sie keine Nachricht an Freunde über eine Messenger-App schreiben, sondern einen Geschäftsbrief in elektronischer Form. Beachten Sie deshalb in beruflichen E-Mails bestimmte Normen und Kriterien.

Das **Genus** des Nomens **E-Mail** kann **feminin** oder **neutral** sein:

**die/das E-Mail, -s**

In **Deutschland** wird meistens **die E-Mail** verwendet, in **Österreich** meistens **das E-Mail** und in der **Schweiz** **beides**.

### Betreff

In der **Betreffzeile** sollten nicht zu viele Wörter stehen – also schreiben Sie keinen ganzen Satz. Formulieren Sie aber auch nicht zu kurz. Aus dem Betreff sollte schon **klar** werden, **worum es** in der E-Mail **gehen wird**: Schreiben Sie also zum Beispiel statt „Meeting“ besser „Nächstes Meeting Projektleiter: 20.10.2019 um 8.45 Uhr“. Dann sieht der Empfänger sofort, worum es geht.

### Anrede

Was für einen geschäftlichen Brief gilt, gilt auch hier. E-Mails an **Geschäftspartner**, die Sie **nicht gut kennen**, oder auch an die **Geschäftsleiterin** oder den (**älteren**) **Chef** beginnen so:

*Sehr geehrte Frau ...,*

*Sehr geehrter Herr ...,*

*Sehr geehrte Damen und Herren,...*

Wenn Sie **nicht sicher** sind, welche Anrede passt, schreiben Sie **immer** „*Sehr geehrte(-r) Frau/Herr ...*“. Achten Sie dann aber bei der **Antwort** auf die **Anrede**, die Ihr Empfänger wählt. Antwortet dieser mit „*Liebe(-r) Frau/Herr...*“, dann verwenden Sie in der nächsten E-Mail **auch diese Anrede!**

Vergessen Sie in der **Anrede** nicht, den **korrekten Titel** zu nennen:

*Sehr geehrte Frau Dr. ...,*

*Sehr geehrter Herr Professor ...,*

Wenn Sie an **Kollegen** oder **Geschäftspartner** schreiben, die Sie (**gut**) **kennen**, dann beginnen Sie so:

*Liebe Frau ...,*

*Lieber Herr ...,*

*Guten Tag, Frau/Herr ...,*

### Aufbau und Struktur

Strukturieren Sie Ihre E-Mail durch **kurze Absätze**, so ist sie schneller und besser lesbar. Schreiben Sie auch **kurze und klare Sätze**, und stellen Sie die **wichtigen Informationen** immer ganz an den **Anfang**. Bei längeren E-Mails wird das Ende oft nur noch **überflogen**, extrem lange E-Mails werden von manchen gar **nicht erst** gelesen.

**Abkürzungen** und Emoticons, wie Sie sie aus Messenger-Apps oder **sozialen Netzwerken** kennen, **gehören** nicht in eine geschäftliche E-Mail. Schreiben Sie auch nichts Ironisches! Denn Ironie ist in E-Mails schwer zu verstehen und kann schnell zu Missverständnissen führen. **Lesen** Sie die E-Mail unbedingt noch einmal **durch**, bevor Sie sie abschicken: Ist die **Orthografie korrekt**? Ist alles klar und **verständlich** formuliert? Ist der Name des Empfängers richtig geschrieben?

#### der Betreff, -e

► Thema eines Geschäftsbriefs oder offiziellen Schreibens

#### die Anrede, -n

► hier: Begrüßungsformel, z. B. ‚Sehr geehrte Damen und Herren‘

#### gelten

► hier: ≈ sich orientieren müssen an

#### der Aufbau

► hier: Art, wie einzelne Teile der E-Mail aufeinanderfolgen

#### der Absatz, -e

► Teil eines Textes

#### überfliegen

► hier: nicht genau lesen

#### gar nicht erst

► hier: überhaupt nicht

#### die Abkürzung, -en

► wenige Buchstaben, die an der Stelle eines Wortes stehen, z. B. usw. = und so weiter

#### das soziale Netzwerk, -e

► hier: Internetportal, das die Möglichkeit bietet, Informationen über sich selbst im Internet zu publizieren und Kontakt mit anderen zu haben

#### gehören

► hier: passen

#### durchlesen

► ganz lesen; genau lesen

#### verständlich

► gut zu verstehen

Die **korrekte Schreibweise** ist in geschäftlichen E-Mails **sehr wichtig!** Verwenden Sie ein Rechtschreibprogramm, und/oder bitten Sie einen Kollegen, die E-Mail zu korrigieren, wenn Sie in der deutschen Orthografie noch nicht so sicher sind.

**Gruß**

Die **Grußformel** am Ende einer E-Mail **muss** immer **zur Anrede passen!**

Sehr geehrte(-r) ... → Mit freundlichen Grüßen / Freundliche Grüße / Mit freundlichem Gruß

Liebe(-r) ... → Herzliche Grüße / Viele Grüße / Grüße / Gruß

Verwenden Sie auch **beim Gruß keine Abkürzung!** Auch wenn man in deutschen E-Mails oft „LG“ für „Liebe Grüße“ liest – im Berufsleben ist das unprofessionell.

**Signatur**

Auch formell gelten die gleichen **Regeln** wie für **Geschäftsbriefe!** Diese Dinge dürfen in der Signatur nicht fehlen:

- genauer Firmenname
- Rechtsform der Firma (GmbH, AG ...)
- Adresse der Firma
- Handelsregisternummer

Auch wenn Sie **selbstständig** oder **freiberuflich** arbeiten, sollte Ihre Signatur informativ sein:

- Vor- und Nachname
- eventuell Name der Firma
- Adresse
- Telefonnummer (und eventuell Faxnummer)
- eventuell Adresse Ihrer Homepage
- eventuell Links zu Ihren Profilen in sozialen Netzwerken (Twitter ...)

**die Schreibweise, -n**  
→ hier: Orthografie

**die Signatur, -en**  
→ hier: Adresse des Absenders

**die GmbH**  
→ kurz für: Gesellschaft mit beschränkter Haftung = bestimmte juristische Form einer Firma

**die AG**  
→ kurz für: Aktiengesellschaft = Firma, von der jeder einen Teil besitzt, der sich eine Aktie der Firma gekauft hat

**(die Aktie, -n)**  
→ Dokument über den Besitz eines bestimmten Teils des Kapitals und des Gewinns einer Firma)

**die Handelsregisternummer** → ≈ Nummer in der öffentlichen Liste eines Gerichts, in dem die Besitzer bestimmter Betriebe stehen

**freiberuflich arbeiten**  
→ selbstständig arbeiten und einen Service anbieten (z. B. Arzt, Journalist ...)

**Lösungen:**

- 1. Terminvor-
- 2. schlag
- 3. Absage
- 4. Buchungsbe-
- 5. stätigung
- 5. Versand
- 2. 1B 2A 3A
- 4C 5B 6A

1. Betreff

S

→ Bilden Sie aus den **fett** gesetzten Wörtern ein Nomen für die Betreffzeile!

1. Der Chef **lädt** alle Mitarbeiter zu einem Herbstfest **ein:** ..... Einladung ..... zum Herbstfest am 14.10.

2. Ihre Kollegin **schlägt** einen **Termin** für ein Meeting **vor:** ..... Teammeeting

3. Sie müssen eine Fortbildung **absagen:** ..... Fortbildung Grafikdesign

4. Ein Hotel **bestätigt** eine **Buchung:** ..... Doppelzimmer 19. - 21.10.2019

5. Eine bestellte Ware wurde **versendet:** ..... Ihrer Bestellung 21/3329

2. Geschäftliche E-Mail

S

In der Prüfung *Zertifikat Deutsch für den Beruf*, Strukturen und Wortschatz, Teil 1, sollen Sie entscheiden, welches Wort in die Lücke passt. Üben Sie hier!  
Was passt? → Kreuzen Sie an! ✕

..... (1) Herr Schumann, wie telefonisch besprochen, schicke ich Ihnen das neue ..... (2) und den Katalog. Bei ..... (3) melden Sie sich bitte bis zum 31.10.2019. Danach verliert das Angebot seine ..... (4). Über einen ..... (5) Ihrerseits würden wir uns sehr freuen.

..... (6)  
Jakob Veith

- 1.
- A Sehr geehrte
  - B Sehr geehrter
  - C Liebe

- 2.
- A Angebot
  - B Lieferung
  - C Ware

- 3.
- A Interesse
  - B Interessen
  - C Neugier

- 4.
- A Wert
  - B Wertigkeit
  - C Gültigkeit

- 5.
- A Bestellung
  - B Auftrag
  - C Käufer

- 6.
- A Mit freundlichen Grüßen
  - B Viele Grüße
  - C Liebe Grüße

# Willkommen zum Meeting!

Meetings sind heute in den meisten Branchen ein Teil des beruflichen Alltags. Oft werden dabei wichtige Dinge diskutiert und entschieden. Wie bereiten Sie sich am besten darauf vor?

## MITTEL



### Was ist was?

Auf Deutsch gibt es mehrere Wörter für ein Treffen mit Kollegen oder Geschäftspartnern.

### das Meeting / die Besprechung / die Sitzung:

Damit ist meistens ein kleineres Treffen gemeint. Es ist eigentlich egal, welches der drei Wörter man benutzt. Meistens hört man heute aber das englische Wort Meeting.

### die Konferenz:

Auch eine Konferenz kann ein kleineres Treffen sein. Oft ist damit aber ein Treffen gemeint, das größer und offizieller als ein Meeting ist. Manchmal müssen sich die Teilnehmer dafür auch anmelden und bezahlen.

Natürlich gibt es außerdem viele informelle Meetings von Kollegen einer Abteilung oder innerhalb einer Firma. Diese dauern oft nicht lange. Man tauscht Informationen aus oder macht ein Brainstorming. Diese Meetings werden kurzfristig organisiert, und die Teilnehmer bereiten sich darauf meistens auch nur kurz vor.

Längere Meetings oder Konferenzen werden in Deutschland aber immer gut vorbereitet.

### Ein Meeting vorbereiten

Oft ist es nötig, für ein Meeting einen Konferenzraum zu reservieren. Denken Sie rechtzeitig daran! Schreiben Sie auch eine Tagesordnung, auf der alle Punkte (also Themen) stehen, die im Meeting besprochen werden sollen. Schicken Sie diese per

#### der Geschäftspartner, -

► hier: Angestellter, Manager oder Leiter einer anderen Firma, mit dem man aus beruflichen Gründen zusammentrifft

#### austauschen

► hier: Informationen geben und bekommen

#### kurzfristig

► hier: so, dass es erst kurz vorher mitgeteilt wird

#### rechtzeitig

► früh genug

#### besprechen

► hier: sprechen über

E-Mail an alle Kollegen oder Geschäftspartner, die teilnehmen werden. Nehmen Sie von der Tagesordnung außerdem ein paar Kopien zum Meeting mit.

### Ein Meeting leiten

Machen Sie sich vor dem Meeting Notizen zu den einzelnen Punkten der Tagesordnung. Schreiben Sie zum Beispiel Fragen auf, die Sie stellen möchten, oder notieren Sie Ihre Meinung zu speziellen Themen.

In Deutschland gibt es normalerweise keinen langen Small Talk, bevor ein Meeting beginnt. Begrüßen Sie zu Beginn kurz die Teilnehmer, ernennen Sie einen Protokollführer (wenn nötig), und stellen Sie kurz die Tagesordnung vor:

- Guten Morgen allerseits! Wir wollen heute über unser neues Projekt sprechen. Dann gehen wir doch erst einmal kurz die Tagesordnung durch, bevor wir anfangen. Wer schreibt heute bitte das Protokoll? ...
- Guten Tag, ich begrüße Sie. Wie Sie wissen, besprechen wir heute unser neues Projekt. Könnte bitte jemand die wichtigsten Punkte mitschreiben? Danke dafür, Herr ... Auf der Tagesordnung haben wir also die folgenden Punkte: erstens ..., zweitens ...

Als Leiter des Meetings achten Sie darauf, dass das Gespräch und die Diskussionen von einem Punkt der Tagesordnung zum nächsten führen:

- Möchte dazu noch jemand etwas sagen? Nein? Dann kommen wir doch gleich zum nächsten Punkt auf der Tagesordnung.
- Hat noch jemand Fragen dazu, oder können wir zum nächsten Punkt kommen?

### Die Präsentation

Manchmal wird während eines Meetings ein Projekt vorgestellt. Bittet man Sie darum, die Präsentation zu machen, beginnen Sie nach einer kurzen Begrüßung gleich mit dem Thema. Sagen Sie am Anfang, ob und wann die Zuhörer Fragen stellen können. Spätestens am Ende Ihrer Präsentation sollte dafür aber Zeit sein:

- Wenn Sie Fragen haben, können Sie mich einfach/gerne unterbrechen.
- Wenn Ihnen etwas nicht klar ist, fragen Sie ruhig gleich.
- Können wir uns darauf einigen, dass Sie sich Ihre Fragen merken und wir dann am Schluss darüber sprechen?

### Die Diskussion

Achten Sie als Leiter des Meetings darauf, dass alle Teilnehmer ihre Meinung sagen können und beim Thema bleiben.

- Das ist interessant, aber kommen wir doch bitte zurück zu der Frage ...
- Frau/Herr ..., was denken Sie denn darüber?
- Ich würde gern noch ein anderes Thema ansprechen, bevor wir zum nächsten Punkt kommen.
- Wir sollten uns nicht im Detail verlieren. Sprechen wir lieber noch über ...

Wenn Sie zum Meeting eingeladen wurden, dann nehmen Sie aktiv an den Diskussionen teil, und sagen Sie Ihre Meinung:

- Also ich bin der Meinung, dass ...
- Ich würde sagen, dass ...
- Meiner Meinung nach ...
- Ich denke (aber), dass ...

Falls Sie Kritik äußern möchten, können Sie das immer tun. Aber bleiben Sie dabei höflich und sachlich:

- Finden Sie nicht, wir sollten lieber ...?
- Ich verstehe schon, was Sie meinen. Aber müssen/sollten wir nicht auch ...?
- Also ehrlich gesagt frage ich mich, warum/ob/wie ...
- Ich muss sagen, ich sehe das (einfach) anders: ...

Unterbrechen Sie andere Teilnehmer nicht – und lassen Sie sich aber auch nicht unterbrechen:

- Entschuldigung, lassen Sie mich bitte erst (kurz) ausreden.
- Einen Moment, bitte! Ich bin noch nicht (ganz) fertig.

### Die Zusammenfassung

Der Leiter eines Meetings fasst am Ende die wichtigsten Ergebnisse und Entscheidungen noch einmal kurz zusammen:

- Wir haben uns also dazu entschieden, dass ...
- Wir sind also in den folgenden Punkten zu einer Entscheidung gekommen: ...
- Ich darf also die wichtigsten Ergebnisse kurz zusammenfassen: ...

Deutschen Geschäftspartnern ist es wichtig, dass Meetings pünktlich beginnen und auch pünktlich aufhören. Nicht so wichtige Punkte auf der Tagesordnung werden deshalb manchmal verschoben, wenn nicht mehr genug Zeit ist:

- Die Zeit wird langsam knapp. Wenn Sie nichts dagegen haben, sprechen wir über den letzten Punkt dann beim nächsten Treffen.
- Wenn Sie keine weiteren Fragen oder Anmerkungen haben, dann beenden wir hier für heute das Meeting.

#### stellen

• hier: ≈ machen

#### ernennen

• hier: offiziell die Aufgabe geben als ...

#### der Protokollführer, -

• Person, die das Protokoll schreibt

#### allerseits

• alle zusammen

#### durchgehen

• hier: einzelne Punkte nacheinander ansehen

#### folgend

• hier: so, dass sie im nächsten Satz erklärt werden

#### unterbrechen

• hier: stoppen, um etwas zu sagen

#### ruhig

• hier: ≈ gern

#### ansprechen

• hier: anfangen, von einem Thema zu sprechen

#### falls

• ≈ wenn

#### äußern

• hier: ≈ sagen

#### sachlich

• ↔ emotional

#### wir sollten lieber ...

• es wäre besser, wenn ...

#### ausreden

• zu Ende sprechen

#### knapp

• hier: wenig; kurz

#### nichts dagegen haben

• nicht unangenehm finden

#### die Anmerkung, -en

• kurze ergänzende Aussage



1. Wichtige Wörter M

Welcher Artikel ist korrekt? → Ergänzen Sie!

- 1. .... Meeting
- 2. .... Konferenz
- 3. .... Sitzung
- 4. .... Besprechung

2. Im Meeting S

Was passt? → Ergänzen Sie!

Tagesordnung – Anmerkungen – Protokoll – Ergebnisse – Meeting – Zeit – Punkt

- 1. Guten Tag allerseits. Willkommen beim heutigen .....
- 2. Wer schreibt heute das .....?
- 3. Auf der ..... haben wir die folgenden Punkte:...
- 4. Dann kommen wir doch gleich zum ersten .....:...
- 5. Die ..... wird langsam knapp. Wenn Sie nichts dagegen haben, sprechen wir über den letzten Punkt beim nächsten Mal.
- 6. Dann darf ich also die wichtigsten ..... kurz zusammenfassen.
- 7. Wenn Sie keine weiteren Fragen oder ..... haben, dann beenden wir das Meeting.

**Lösungen:** \_\_\_\_\_

1, 2, 1. das Meeting  
2. die Protokoll  
3. die Tagesordnung  
4. die Punkt  
5. Zeit  
6. Ergebnisse  
7. Anmerkungen

# Wer schreibt das Protokoll?

In den meisten Meetings ist es wichtig, Entscheidungen und Informationen zu dokumentieren. Dafür gibt es das Protokoll.

## MITTEL

### Allgemein

Ein Protokoll ist eine schriftliche Zusammenfassung einer Diskussion oder eines Gesprächs. Es soll für die Teilnehmer des Meetings eine Hilfe sein, um sich besser an wichtige Details und Entscheidungen erinnern zu können. Außerdem können Personen, die nicht am Gespräch oder an der Diskussion teilnehmen konnten, darin nachlesen, was passiert ist und was für die Zukunft beschlossen wurde.

Es gibt verschiedene Arten von Protokollen. Am häufigsten sieht man zwei

Varianten: das Ergebnisprotokoll und das Verlaufsprotokoll.

### Ergebnisprotokoll

In einem Ergebnisprotokoll ist der genaue Ablauf einer Diskussion oder eines Gesprächs nicht wichtig. Wichtig ist nur das Endergebnis. Deshalb stehen darin ausschließlich die Themen, über die gesprochen wurde, die Vorschläge, die gemacht und die Entscheidungen, die gefällt wurden.

#### das Protokoll, -e

► hier: Zusammenfassung der wichtigsten Punkte eines Meetings

#### nachlesen

► ≈ (noch einmal) lesen

#### beschließen

► hier: entscheiden

#### häufig

► oft

#### der Verlauf

► von: verlaufen = hier: (in einer speziellen Reihenfolge) passieren

#### der Ablauf, -e

► hier: Reihenfolge von Anfang bis Ende eines Meetings

#### ausschließlich

► nur

#### fällen

► hier: ≈ machen

## Form

Am Anfang des Ergebnisprotokolls stehen Informationen über den Ort, die Zeit, die Anzahl/Namen der Teilnehmer und die Person, die das Protokoll geschrieben hat (= Protokollführer). Manchmal wird auch notiert, wer abwesend ist. Diese Informationen nennt man den Kopf des Protokolls.

Danach kommt die Tagesordnung. Das ist die Reihenfolge der Themen, über die gesprochen wurde. Die einzelnen Punkte dieser Liste heißen Tagesordnungspunkte und werden TOP abgekürzt.

## Inhalt

Im Ergebnisprotokoll stehen nur die wichtigen Inhalte des Meetings. Sie werden als Punkte aufgelistet und erklärt. Natürlich dürfen auch die Entscheidungen und Ergebnisse nicht fehlen.

Ein Ergebnisprotokoll ist nur ein halboffizielles Dokument. Wird es aber vom Gesprächsleiter und vom Protokollführer unterschrieben, dann wird es ein offizielles Dokument.

## Stil und Sprache

Die Reihenfolge der Inhalte orientiert sich an der Tagesordnung. Im Ergebnisprotokoll gibt es keine Überleitungen von einem Punkt zum nächsten. Das Ziel ist nicht, in einer besonders schönen Sprache zu schreiben. Das Protokoll soll in unkomplizierter Sprache die Ergebnisse zusammenfassen. Die Sätze sind also kurz und neutral. Meistens schreibt man im Präsens, aber das Präteritum ist auch erlaubt. Zitate der Teilnehmer stehen eigentlich nicht in einem Ergebnisprotokoll. Verwenden Sie besser die indirekte Rede und den Konjunktiv I. Ist es aber unwichtig, wer der Sprecher war, dann können Sie eine Passivkonstruktion verwenden.

### die Anzahl

• ≈ Zahl

### abwesend sein

• nicht da sein

### abkürzen

• hier: weniger Wörter oder nur ein Wort benutzen, statt den ganzen Ausdruck zu verwenden

### auflisten

• hier: in einer Liste zeigen

### die Überleitung, -en

• von: überleiten = hier: sprachlich zeigen, dass ein neuer Punkt beginnt

### das Zitat, -e

• Worte, die jemand gesagt oder geschrieben hat

### das Vereinsheim, -e

• Haus, wo sich Vereinsmitglieder treffen

### anwesend

• ↔ abwesend

### verschiedene (-r/-s)

• hier: ≈ restliche (-r/-s)

### verschicken

• ≈ schicken

## Beispiel Ergebnisprotokoll

Protokoll zum Vereinstreffen des Bowlingvereins Flensburg

Datum: 9. September 2019

Ort: Vereinsheim Postweg

Uhrzeit: 18 - 20 Uhr

Anwesende: Torben Hoppe (Vereinsleiter), Jan Tapken, Marianne Deetz, Dörthe Klappenbusch, Karl-Uwe Mann

Protokollführerin: Dagmar Wiedmann

Tagesordnung:

1. Planung Sommerfest
2. Ergebnisse 2. Bundesliga Nord
3. Verschiedenes

Zu TOP 1.: Das Sommerfest des Vereins wird am Samstag, den 15. Oktober von 14 - 19 Uhr stattfinden. Marianne Deetz kümmert sich um die Einladungen, die bis Mitte Mai verschickt werden sollen. Erwartet werden rund 80 Gäste.

Zu TOP 2.: Bei der 2. Bundesliga Nord haben unsere Mitglieder sehr gut gespielt. Heinrich Rohde wurde Zweiter bei den Männern. Im Frauenbowling wurde Laura Körns Erste. Der Verein gratuliert.

Zu TOP 3.: (...)

### Verlaufsprotokoll

Ein Verlaufsprotokoll ist sehr viel detaillierter als ein Ergebnisprotokoll. Es wird darin nämlich auch dokumentiert, wie man zu den Ergebnissen des Meetings gekommen ist.

### Form

Die Form des Verlaufsprotokolls ist identisch mit der des Ergebnisprotokolls.

### Inhalt

Im Verlaufsprotokoll stehen nicht nur die genauen Informationen, Argumente, Entscheidungen und Ergebnisse des Meetings, sondern auch der Gesprächsverlauf. Wichtig sind hier also nicht nur die Ergebnisse, sondern auch, wie man zu diesen Ergebnissen gekommen ist.

### Stil und Sprache

Das Verlaufsprotokoll wird im Präsens geschrieben. Die Redebeiträge stehen im Präsens Indikativ oder in der indirekten Rede. Meistens werden aber die Äußerungen der Redner nicht wörtlich, sondern sinngemäß notiert. So kann man das Verlaufsprotokoll kürzer schreiben. Die Namen der Sprecher werden oft mit Initialen abgekürzt.

Verlaufsprotokolle werden oft in den Naturwissenschaften (wie zum Beispiel in der Chemie oder der Physik) verwendet. So kann man dokumentieren, wie verschiedene Experimente funktionieren.

### Beispiel Ergebnisprotokoll

zu 1.: D.K. schlägt drei Termine für das Sommerfest vor. Die Mitglieder stimmen ab und entscheiden sich für Samstag, den 15. Oktober von 14 - 19 Uhr. M.D. bietet an, sich um die Einladungen zu kümmern. J.T. wird die E-Mail- und Adress-Liste der Vereinsmitglieder aktualisieren, damit schon bis Mitte Mai alle Einladungen verschickt werden können. D.W. fragt, ob nur die Vereinsmitglieder oder auch deren Familien eingeladen werden. T.H. sagt, dass auch die Familien der Mitglieder willkommen sind. Er schätzt, dass rund 80 Gäste zum Sommerfest kommen werden.

1. Ergebnisprotokoll oder Verlaufsprotokoll?	<b>M</b>
Welche Informationen passen zu welcher Form des Protokolls? → Kreuzen Sie an! Es können auch beide Antworten richtig sein. ✕	
	Ergebnisprotokoll      Verlaufsprotokoll
1. Der Gesprächsverlauf wird dokumentiert.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
2. Die einzelnen Redebeiträge sind nicht wichtig.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
3. Darin stehen nur die wichtigsten Informationen des Meetings.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
4. Das Protokoll hat einen Kopf.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

2. Protokollsprache	<b>M</b>
Was passt? → Ergänzen Sie!	
Anwesenden – Abwesenden – Verschiedenes – Protokollführer – Tagesordnungspunkte	
1. Die Person, die das Protokoll schreibt, ist der	.....
2. Die Personen, die an dem Meeting teilnehmen, sind die	.....
3. Die Personen, die nicht da sind, sind die	.....
4. Die wichtigen Themen, die besprochen werden, nennt man	.....
5. Sonstige kurze Themen notiert man unter dem Punkt	.....

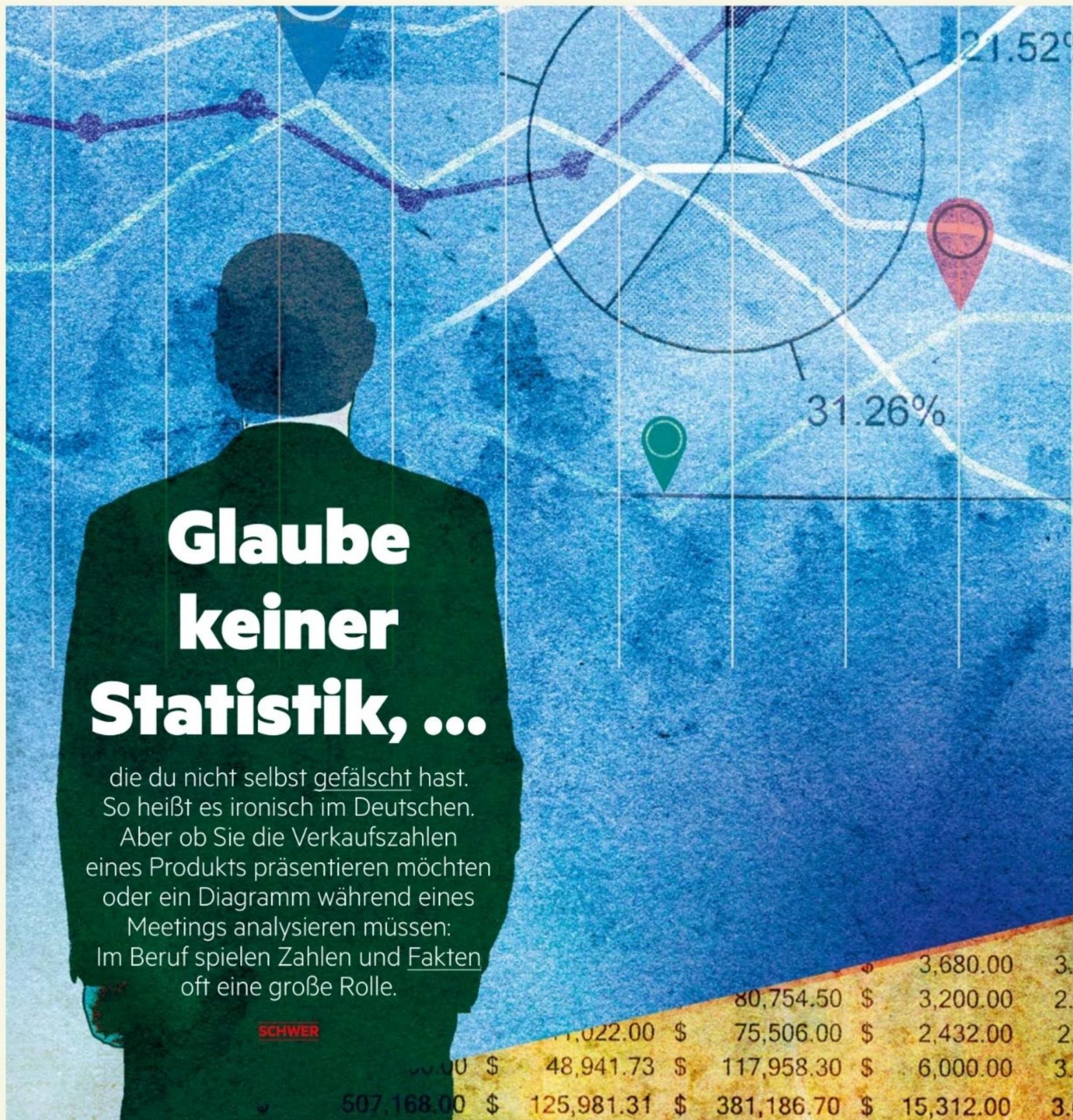
**kommen zu ...** → hier: ... als Resultat haben  
**der Redebeitrag, -e** → Worte, die jemand gesagt hat  
**die Äußerung, -en** → Aussage

**wörtlich** → hier: so wie im Original gesagt  
**sinngemäß** → nicht genau mit diesen Worten, aber mit diesem Inhalt

**abstimmen** → hier: ≈ wählen  
**aktualisieren** → hier: ≈ eine aktuelle Liste schreiben  
**schätzen** → hier: vermuten

**Lösungen:**

1. Verlaufsprotokoll: 2, 3, 4  
 Ergebnisprotokoll: 1, 4  
 2. 1. Protokollführer  
 3. Abwesenden  
 4. Tagesordnungspunkte  
 5. Verschiedenes



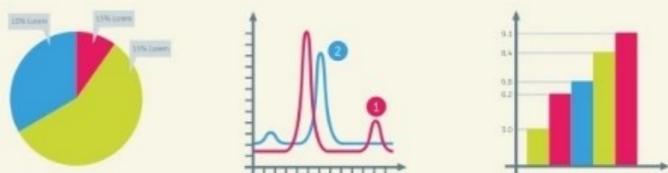
# Glaube keiner Statistik, ...

die du nicht selbst gefälscht hast. So heißt es ironisch im Deutschen. Aber ob Sie die Verkaufszahlen eines Produkts präsentieren möchten oder ein Diagramm während eines Meetings analysieren müssen: Im Beruf spielen Zahlen und Fakten oft eine große Rolle.

SCHWER

## Allgemein

Statistiken können in verschiedenen Arten von Diagrammen dargestellt werden. Am häufigsten sieht man diese drei:



- das Kuchendiagramm / das Kreisdiagramm
- das Kurvendiagramm / das Liniendiagramm
- das Säulendiagramm

## Über eine Statistik sprechen

### Form

Über diese Dinge sollten Sie sprechen, wenn Sie ein Diagramm im Detail beschreiben möchten:

- Thema
- Erscheinungsjahr
- Was wird gezeigt?
- Was wird verglichen? In welchem Zeitraum?
- Was ist speziell/auffällig? Warum?
- Wie erklären Sie sich das?
- Welche Gründe gibt es dafür?
- eigene Meinung
- Zusammenfassung der wichtigsten Aussagen und Schlusssatz

### fälschen

- hier: falsche Zahlen nennen

### der/das Fakt, -en

- Tatsache

### das Säulendiagramm, -e

- Diagramm in Formen, die ein bisschen wie Säulen aussehen (siehe Grafik)

### (die Säule, -n

- dünner, langer, vertikal stehender Gegenstand, der eine Decke stabil in ihrer Position hält)

### auffällig

- so, dass es alle beachten

## Einleitung

So können Sie allgemein mit Ihrer Beschreibung beginnen:

- Wie die Grafik zeigt, geht es um das Thema ...
- Dieses Diagramm beschäftigt sich mit dem Thema ...
- Die Statistik informiert über ...
- Das Thema dieser Statistik ist/laute: ...
- In diesem Diagramm geht es um ...
- Wir bekommen in dieser Abbildung Informationen über ...
- Die Statistik ist aus dem Jahr ...
- Die Daten stammen aus dem Jahr ...
- Das Diagramm wurde im Jahr ... veröffentlicht.
- Diese Informationen beziehen sich auf die Jahre ... bis ...
- Die statistischen Angaben stammen aus den Jahren ... und ...

## Beschreibung im Detail

So können Sie detailliert eine Statistik beschreiben:

- Die x-Achse dieses Säulendiagramms zeigt ...
- Die y-Achse des Kurvendiagramms beschreibt ...
- In diesem Kuchendiagramm sehen Sie außerdem ...
- Die roten Säulen geben ... wieder. Die Grünen zeigen ...
- Links/Rechts sehen Sie ...
- In der Mitte / Am Rand steht/stehen ...
- Diese Angaben sind in Minuten/Euro/Kilogramm ...
- Aus dem Diagramm geht demnach hervor, ...
- Der Grafik kann man genau entnehmen, dass ...
- Es ist zu sehen, dass ...
- Es fällt auf, dass ...
- Man kann gut erkennen, dass ...
- Aus der Statistik wird deutlich, dass ...
- Aus dem Schaubild kann man aber leider nicht ersehen, ob/was/warum ...

So können Sie Informationen direkt vergleichen:

- In diesem Diagramm werden ... miteinander verglichen.
- Die Statistik vergleicht ... mit ...
- Im Vergleich zu ...
- Im Gegensatz zu ...
- Verglichen mit ... sind diese Zahlen viel höher/niedriger.
- Diese Angaben entsprechen etwa der Hälfte der Ausgaben in der zweiten Statistik.

So können Sie über Fakten und Zahlen im Detail sprechen:

- Im Jahr 2019 stiegen die Ausgaben für ... um zehn Prozent.
- Die Ausgaben ... steigen (immer noch) an.

- Die Verkaufszahlen haben sich verdoppelt/halbiert.
- Die Anzahl von ... nimmt (stetig) zu.
- Die Kosten haben in den letzten zwei Jahren (stark) zugenommen.
- Die Zahl der Angestellten ist gesunken.
- Jeder Zweite/Dritte verdient jetzt drei Prozent weniger/mehr.
- Die Kosten sind um ... gesunken.
- Dies entspricht Einsparungen von 4,7 Prozent.
- Der durchschnittliche Herstellungspreis liegt im Moment bei ...
- Unsere Ausgaben konnten im Jahr auf ... minimiert werden.
- Der Verlust reduziert sich deshalb auf ...
- Besonders auffällig ist, dass ...
- Interessant ist außerdem, dass ...
- Konkret heißt das für unsere Firma, dass ...
- Vergleicht man die Zahlen des ersten Quartals mit denen des Vorjahrs, dann wird klar, dass ...
- Beim Vergleich von ... und ... ist besonders auffällig, dass ...
- Deshalb stehen also an erster Stelle ... Danach folgen auf Platz zwei ... Und an letzter Stelle stehen damit ...
- Die größte Produktgruppe ist demnach ...
- An der Spitze steht/stehen ...

## Interpretation

In diesem Teil erklären Sie die Besonderheiten der Statistik. Anschließend können Sie über Ihre eigene Meinung sprechen:

- Diese Entwicklung lässt sich so erklären: ...
- Dieses Phänomen kann man folgendermaßen erklären: ...
- Ein Grund für diese Entwicklung ist wahrscheinlich ...
- Meiner Meinung nach sind die Ursachen für diese Entwicklung ...
- Ich vermute, dass die Gründe dafür ... sind.
- Aus der Grafik geht jedoch leider nicht hervor, ob/warum ...
- Überrascht hat mich allerdings, dass ...
- Ich finde es erstaunlich, dass ...
- Ist diese Zahl/Entwicklung nicht eindrucksvoll?
- Wenn man sich diese Statistik genauer ansieht, ist es meiner Ansicht nach ganz klar, dass ...
- Ich habe das Gefühl / den Eindruck, dass ...

## Zusammenfassung

Fassen Sie am Schluss noch einmal kurz das Wichtigste zusammen:

- Es ist also offensichtlich, dass in den letzten Jahren ...
- Zusammenfassend kann man deshalb sagen, dass ...
- Abschließend lässt sich sagen, dass ...

### stammen

➤ hier: sein

### die Angabe, -n

➤ Information

### die x-Achse, -n

➤ waagrechte Linie im Koordinatensystem

### die y-Achse, -n

➤ senkrechte Linie im Koordinatensystem

### der Rand, -er

➤ äußerer Teil

### hervorgehen

➤ zu erkennen sein

### demnach

➤ ≈ also

### entnehmen

➤ hier: lesen in

### auffallen

➤ hier: deutlich sein

### das Schaubild, -er

➤ Diagramm

### stetig

➤ ≈ immer

### entsprechen

➤ mit einer anderen Sache ungefähr gleich sein

### das Quartal, -e

➤ eines der vier Viertel des Kalenderjahres (z. B. April bis Juni)

### folgendermaßen

➤ ≈ so; auf diese Art

### erstaunlich

➤ überraschend

### offensichtlich

➤ hier: deutlich zu erkennen



Es ist nicht so schön, einfach jede Zahl aus einer Statistik vorzulesen. Mit diesen ungefähren Mengenangaben können Sie Alternativen formulieren:

**knapp** zwei Prozent = ein bisschen weniger als zwei Prozent

**gut** zwei Prozent = ein bisschen mehr als zwei Prozent

**rund/etwa** zwei Prozent = ungefähr zwei Prozent

**über ein Drittel der Ausgaben** = mehr als ein Drittel der Ausgaben

**vorlesen** ▶ laut lesen

1. Anders gesagt S

Wie kann man auch sagen? → Verbinden Sie!

- |   |                                     |
|---|-------------------------------------|
| 1. Die Ausgaben sind gestiegen.                         | A Die Zahlen sind gleich geblieben. |
| 2. Wie Sie sehen können, sind diese Daten ganz aktuell. | B Die Kosten haben zugenommen.      |
| 3. Die Verkaufszahlen stagnieren.                       | C Sie sind ganz neu.                |
| 4. An der Spitze steht unser neues Produkt.             | D Die Einnahmen sind gesunken.      |
| 5. Der Umsatz hat abgenommen.                           | E Es steht an erster Stelle.        |

**Lösungen:** 1. vergleichen 1B 2C 3A 4E 5D  
2. fällt auf 3. erklären 4. geht ... hervor 5. sagen

2. Eine Statistik beschreiben S

Sie sollen in einem Meeting eine Statistik erklären. Was passt? → Ergänzen Sie die Verben in der korrekten Form! Achten Sie auch auf trennbare Verben!

*hervorgehen – auffallen – sagen – vergleichen – erklären*

- In dieser Grafik wird die Entwicklung unserer Verkaufszahlen in den letzten drei Quartalen mit denen des Vorjahres ..... .
- Es ....., dass wir im ersten Quartal 2019 ein Drittel mehr Produkte aus dem Sektor Farben verkauft haben als im ersten Quartal des Vorjahres.
- Dieses Phänomen kann man vielleicht folgendermaßen ..... : ...
- Leider ..... aus dem Diagramm nicht ....., wie hoch die Zahlen in den Jahren 2018 und 2017 waren.
- Zusammenfassend kann man aber ....., dass wir auf einem guten Weg sind.

# Verschickt!

In fast jedem Beruf wird mal etwas verschickt: Briefe, Pakete oder sogar Container. Welche Verpackungen gibt es? Und wie heißen die Maße und Gewichte auf Deutsch?

## SCHWER

### Behälter

Behälter und Gefäße sind Dinge, in die man etwas hineintun kann. Sie können viele verschiedene Formen und Größen haben:



der wattierte Briefumschlag, -e



die Palette, -n



das Fläschchen, -



die Dose, -n



die Schachtel, -n



der Karton, -s



die (Holz-)Kiste, -n



das Faß, -er



die Tonne, -n



der Container, -

### das Gefäß, -e

→ Behälter für Substanzen

- Haben wir noch wattierte Umschläge?
- Für diese Lieferung brauchen wir 300 Fläschchen.
- Passt unser neues Produkt in diese Holzkiste, oder müssen wir dafür größere anfertigen lassen?
- Sollen wir diese Ware in Kartons oder Kisten ausliefern?
- Die Ware wird per Spedition auf Paletten geliefert.
- Wir verschiffen die Ware in einem Container.

Wenn man etwas verschickt, das leicht kaputtgehen kann, dann will man es mit einem anderen Material schützen. Dieses Extramaterial nennt man Füllmaterial. Das ist zum Beispiel Styropor, Luftpolsterfolie oder dickes Papier.

**Materialien**

Behälter und Gefäße können aus verschiedenen Materialien bestehen. Meistens werden diese Materialien verwendet:

- das Papier
  - die Pappe (oder auch: der Pappkarton)
  - das Plastik
  - das Styropor
  - das Metall
  - das Holz
  - das Glas
- Sollen die Kisten aus Metall oder aus Holz sein?
  - In diesem Fall würde ich Ihnen Glas empfehlen, auch wenn Plastik natürlich billiger wäre.
  - Unsere Behälter sind aus Leichtmetall.
  - Diese Kartons sind aus extrem stabiler Pappe und können mehrmals wiederverwendet werden.
  - Wir verwenden stabile Holzpaletten.

**Maße**

Wie groß ist ein Brief, ein Paket oder ein Container? In den deutschsprachigen Ländern gilt das Dezimalsystem:

- der Millimeter (mm)
- der Zentimeter (cm)
- der Meter (m)
- der Quadratmeter (m<sup>2</sup>)
- der Kubikmeter (m<sup>3</sup>)

Bei runden Gefäßen und Behältern sind Umfang und Durchmesser wichtig:



**anfertigen**

• hier: machen; bauen

**ausliefern**

• hier: verschicken

**per Spedition**

• mit einer Transportfirma

**verschiffen**

• mit dem Schiff transportieren

**das Styropor**

• weiße, leichte Plastikart

**knapp ein Meter** = etwas weniger als ein Meter (z. B. 98 cm)  
**gut ein Meter** = etwas mehr als ein Meter (z. B. 1,03 m)  
**rund/circa/etwa/ungefähr ein Meter** = etwas mehr oder etwas weniger als ein Meter

- Die Länge des Containers ist ...
- Die Breite der Kiste beträgt ...
- Die Höhe des Fasses ist ...
- Die Tiefe des Containers misst ...
- Die Holzkiste hat die Maße 1 x 1,5 x 1 Meter.
- Der Karton hat eine Länge von 40 Zentimetern.
- Der Karton ist 40 Zentimeter lang.
- Der exakte Durchmesser der Tonne ist ...
- Der Umfang des Fasses beträgt ...
- Dieser Container fasst 60 m<sup>3</sup>.

**Gewicht**

Wie schwer ist ein Brief, eine Kiste oder ein Fass? Auch hier gilt das Dezimalsystem:

- das Milligramm (mg)
  - das Gramm (g)
  - das Kilogramm (kurz: das Kilo) (kg)
  - die Tonne (t)
  - das Pfund (500 g)
- Der Brief wiegt 60 Gramm.
  - Der wattierte Umschlag hat ein Eigengewicht von ...
  - Der Umschlag selbst wiegt ...
  - Das Gesamtgewicht des Pakets ist ...
  - Der Container an sich wiegt schon ...
  - Das Paket ist ... schwer.
  - Die Kiste hat ein Gewicht von ...
  - Das Fass allein wiegt ...
  - Das Gewicht dieses Containers beträgt ...

**die Luftpolsterfolien, -n**

• Verpackungsmaterial aus einer weichen Plastiksicht, die an vielen Stellen mit Luft gefüllt ist

**die Pappe**

• ≈ Packung aus dickem, hartem Papier

**exakt**

• genau

**fassen**

• hier: ≈ maximal enthalten können

**an sich**

• hier: allein; ohne ohne Inhalt



**Kosten**

Wenn etwas verschickt wird, dann entstehen Versandkosten. Diese trägt entweder der Lieferant oder der Käufer:

- Der Brief wiegt 60 Gramm. Wie hoch ist dann das Porto?
- Ich möchte einen Standardbrief verschicken. Haben wir noch Briefmarken?
- Wie hoch ist denn das Porto für ein Päckchen?
- Die Lieferkosten betragen ...
- Bei einer Expresslieferung steigen die Versandkosten.
- Ab einer Bestellung von mindestens 100 Euro ist der Versand gratis.
- Wir liefern frei Haus bei einer Bestellung ab ... Euro.
- Wie hoch sind denn die Versandkosten?
- Bei einer Lieferung ins Ausland entstehen zusätzliche Versandkosten.

**die Versandkosten Pl.**

► Preis für das Schicken von Sachen;  
≈ Portokosten

**tragen** ► hier: zahlen müssen

**der Lieferant, -en**

► Firma oder Person, die Waren liefert

**frei Haus**

► ohne Transportkosten bis zur Lieferadresse

**zusätzlich**

► extra; mehr als normal

1. Materialien M

Aus welchen Materialien sind diese Behälter gemacht?  
→ Setzen Sie ein!

Pappe – Luftpolsterfolie – Füllmaterial – Plastik – Glas – Holz – Metall

1. Ein wattierter Briefumschlag besteht außen aus Papier und innen aus .....
2. Ein Container ist aus .....
3. Ein Umzugskarton ist aus .....
4. Eine Weinflasche ist aus .....  
Flaschen für Limonade oder Wasser sind oft auch aus .....
5. Ein traditionelles Fass für Wein oder Whiskey ist aus .....
6. Wenn man etwas Hartes und Schweres verschickt, dann verwendet man oft Styropor als .....

2. Versand S

Eine Firma verschickt ihre Ware. Was passt?  
→ Markieren Sie!

1. Die Lieferung ist circa 600 kg schwer. Wir verschiffen die Ware in einem **Container** / **Briefumschlag**.
2. Er ist 2,5 mal 4 Meter. Er hat also eine **Seite** / **Länge** von 4 Metern und ...
3. eine **Breite** / **Weite** von 2,5 Metern.
4. Der Container selbst hat ein Gewicht von zwei Tonnen. Sein **Eigengewicht** / **Gesamtgewicht** beträgt also zwei Tonnen.
5. Ist er voll mit Waren, dann **wiegt** / **trägt** er ungefähr vier Tonnen.
6. Insgesamt **nimmt** / **fasst** der Container circa 60 m<sup>3</sup>.

**Lösungen:** \_\_\_\_\_

- |    |                 |                     |
|----|-----------------|---------------------|
| 1. | 1. Container    | 1. Luftpolsterfolie |
| 2. | 2. Länge        | 2. Metall           |
| 3. | 3. Breite       | 3. Pappe            |
| 4. | 4. Eigengewicht | 4. Glas, Plastik    |
| 5. | 5. wiegt        | 5. Holz             |
| 6. | 6. fasst        | 6. Füllmaterial     |

# VI

# Spezielle Situationen

120	Krank, was nun? <b>M</b>
123	Ein Kind bekommen <b>S</b>
126	Jahresgespräche <b>S</b>
129	Arbeitszeugnisse <b>S</b>
132	Sich umorientieren <b>S</b>
135	Kontakte herstellen und pflegen <b>S</b>

## MITTEL

# Krank – was nun?

Husten, Schnupfen, Fieber – fast jeder wird einmal krank. Was tun, außer im Bett zu liegen und sich auszuruhen? In Deutschland müssen Sie beruflich auf ein paar wichtige Regeln achten.

## Als Angestellter

### Wann müssen Sie Ihrer Firma Bescheid geben?

Ein Arbeitnehmer muss in Deutschland – so sagt es das Gesetz – seinen Arbeitgeber vor dem normalen Arbeitsbeginn informieren, wenn er krank ist. Das heißt: Er muss seinem Chef so schnell wie möglich sagen, dass er nicht arbeiten kann und wie lange die Krankheit wahrscheinlich dauern wird. Wenn Sie sich nicht rechtzeitig krankmelden, sondern zum Beispiel zuerst zum Arzt gehen und dann erst mittags bei Ihrem Chef anrufen, kann das Konsequenzen haben: Sie könnten eine Abmahnung bekommen. Oder es kann sogar ein Grund für die Kündigung sein! Das gilt auch, wenn Ihr Arbeitgeber Ihre Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung zu spät bekommt. Also halten Sie sich am besten immer an diese Regeln!

### Wie melden Sie sich krank?

In manchen Arbeitsverträgen steht geschrieben, wie man sich krankmelden soll. Sonst kann man aber wählen: Sie können sich **persönlich** krankmelden, bei Ihrem Arbeitgeber **anrufen**, eine **E-Mail** schreiben, ein **Fax** schicken ...:

- ▶ Ich bin (leider) krank.
- ▶ Mir geht es (leider) gar nicht gut.
- ▶ Mich hat es leider (mit einer Erkältung) erwischt.
- ▶ Ich habe Fieber. Ich muss heute zu Hause bleiben.
- ▶ Ich kann heute (leider) nicht zur Arbeit kommen.
- ▶ Ich denke/hoffe, dass ich morgen wieder kommen kann.
- ▶ Hoffentlich bin ich morgen wieder fit.
- ▶ Ich gehe nachher mal zum Arzt, dann melde ich mich noch mal. Mal sehen, was er sagt.
- ▶ Informierst du / Informieren Sie bitte den Chef?
- ▶ Gib / Geben Sie bitte der Geschäftsleitung Bescheid? Danke!

### Wann müssen Sie sich krankschreiben lassen?

Auch das steht oft im Arbeitsvertrag. Manchmal braucht man schon am ersten Tag eine sogenannte **Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung**. Diese wird im Alltag oft auch **Attest** oder **Krankschreibung** genannt. Sie bekommen sie vom Arzt, wenn er entscheidet, dass Sie zu krank zum Arbeiten sind.

Wenn in Ihrem Arbeitsvertrag nichts darüber steht, dann gilt: Für die **ersten drei Tage** der Krankheit brauchen Sie **kein Attest**. Sie müssen also nicht zum Arzt gehen, wenn Sie nicht möchten. Sind Sie aber **länger als drei Tage** krank, müssen Sie zum **Arzt** gehen und sich untersuchen lassen. Der Arzt gibt Ihnen dann die Krankschreibung für einen bestimmten Zeitraum, den er entscheidet.

Eine Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung besteht aus **zwei Zetteln**: Einer davon ist für Ihren **Arbeitgeber** – und der muss den Zettel so schnell wie möglich bekommen. Sie oder jemand anderes kann ihn zum Beispiel persönlich in der Firma vorbeibringen. Sie können ihn auch per Post schicken. Den zweiten Zettel müssen Sie an Ihre **Krankenversicherung** schicken – auch so schnell wie möglich.

Und was machen Sie, wenn Sie **länger krank** sind, als auf dem Attest steht? Dann rufen Sie wieder bei Ihrem Arbeitgeber an und melden sich weiter krank. Sie müssen dann auch wieder zum Arzt gehen, um sich eine neue Krankschreibung zu holen. Schicken Sie diese dann wieder so schnell wie möglich an Ihren Arbeitgeber und an Ihre Krankenversicherung.

### Aufgaben verteilen

Für Ihre Kollegen, Ihren Chef und Ihr Team ist es bestimmt eine große Hilfe, wenn Sie kurz am Telefon sagen oder in einer **E-Mail** schreiben, welche (dringenden) **Aufgaben** Sie **zu erledigen** hätten:

#### das Gesetz, -e

▶ schriftliche Regel, die die Regierung macht und an der sich alle orientieren müssen

#### rechtzeitig

▶ früh genug

#### sich krankmelden

▶ sagen, dass man krank ist, oder eine schriftliche Bestätigung vom Arzt schicken, die sagt, dass man krank ist

#### die Abmahnung, -en

▶ hier: ≈ Brief, mit dem offiziell mitgeteilt wird, dass man einen schlimmen Fehler gemacht hat. Nach mehreren Abmahnungen darf gekündigt werden.

#### sogar

▶ auch

#### gelten

▶ hier: ≈ möglich sein

#### die Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung, -en

▶ schriftliche Bestätigung, dass jemand krank ist und nicht arbeiten kann

#### sich halten an

▶ hier: sich orientieren an

#### Mich hat es ... erwischt.

▶ Ich bin krank und habe ...

#### sich melden

▶ hier: anrufen oder eine Nachricht schicken

#### mal sehen

▶ warten, was passieren wird

#### die Geschäftsleitung

▶ Besitzer einer Firma oder Manager, der eine Firma leitet

#### krankschreiben

▶ schriftlich bestätigen, dass jemand wegen Krankheit nicht zur Arbeit oder Schule gehen kann

#### gelten

▶ hier: ≈ sich orientieren müssen an

#### bestimmte (-r/-s)

▶ hier: so, dass ein Arzt entscheidet

#### der Zeitraum, -e

▶ Zeitintervall

#### verteilen

▶ hier: sagen, welcher Kollege was machen soll

Wann muss der Arbeitgeber in dieser Situation informiert werden?



- ▶ Könntest du / Könnten Sie mich bitte heute und morgen **vertreten**?
- ▶ **Stellen** Sie doch bitte mein Telefon auf das von Herrn Jahn **um**.
- ▶ **Gehst** du bitte **ran**, wenn mein Telefon klingelt?
- ▶ **Nehmen** Sie bitte meine **Anrufe entgegen**?
- ▶ Könntest du vielleicht **ab und zu** meine E-Mails **checken**?
- ▶ Es ist zum Glück heute nichts Dringendes zu tun. Ihr könnt meine Sachen **einfach** liegen lassen.
- ▶ Bitte sagen Sie Frau Jacobi, sie soll doch bitte ...
- ▶ Könntest du ... **für mich machen**?
- ▶ Es wäre wichtig, dass jemand ... **erledigt**.
- ▶ Jemand müsste bitte **für mich** ...
- ▶ Es wäre gut, wenn jemand ... **erledigen könnte**.

### Lohn

Sind Sie krankgeschrieben, wird **Ihr Lohn** normalerweise maximal sechs Wochen lang **weiterbezahlt** (aber nur, wenn Sie schon länger als vier Wochen für die Firma arbeiten). Nach diesen sechs Wochen

können Sie von der Krankenversicherung **Krankengeld** bekommen. Auch bei einem sogenannten **Mi-nijob** bekommen Sie Ihren Lohn sechs Wochen lang weiterbezahlt, wenn Sie krank sind. Aber auch hier passiert das nur, wenn Ihr Vertrag schon mindestens seit vier Wochen gilt.

### Krank im Urlaub

Wenn Sie im Urlaub krank werden, wäre es gut, wenn Sie zum Arzt gehen würden. Denn mit einer Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung werden Ihnen die **Krankheitstage im Urlaub** dann nicht von Ihrem Jahresurlaub **abgezogen**. Aber **Vorsicht**: Sie können dann nicht einfach so viele Tage, wie Sie krank waren, länger Urlaub machen! Sie müssen, wie vereinbart, an Ihrem ersten Arbeitstag in die Arbeit kommen, wenn Sie dann wieder gesund sind. Aber die Urlaubstage können Sie später noch einmal nehmen. Das gilt auch, wenn Sie schon krank sind, bevor Ihr Urlaub beginnt.

#### vertreten

- ▶ für kurze Zeit die Aufgaben eines anderen machen

#### umstellen

- ▶ hier: so ändern, dass das Telefon eines Kollegen klingelt

#### rangehen

- ▶ hier: ≈ den Anrufer begrüßen

#### einen Anruf entgegennehmen

- ▶ hier: ans Telefon gehen und antworten

#### ab und zu

- ▶ manchmal

#### checken engl.

- ▶ hier: prüfen, ob neue E-Mails gekommen sind

#### einfach ▶ hier: nur

- ▶ hier: durch Rechnen wegnehmen

# Als Selbstständiger

## Müssen Sie sich krankmelden?

Für Selbstständige gibt es **keine festen Regeln**, wie und ob sie sich krankmelden müssen. Aber natürlich sollten sie ihren Kunden so schnell wie möglich Bescheid geben, wenn sie zum Beispiel Termine nicht einhalten können!

## Krankentagegeld

Für Selbstständige gibt es verschiedene Angebote von Krankenkassen, um Geld zu bekommen, wenn sie krank sind. Mit einer **Krankentagegeldversicherung** bekommen sie zum Beispiel weiter Geld, wenn sie arbeitsunfähig sind.

**fest**

• hier: schriftlich in einem Vertrag vereinbart

**sollten**

• hier: es wäre gut, wenn

**einhalten**

• hier: pünktlich erledigen; zum vereinbarten Termin erledigen

**Übungen**

1. Am Telefon L

Was passt? → Ergänzen Sie!

zum Arzt – gute Besserung – krank – ~~in die Arbeit~~ – schicke – tut mir leid – fit

1. ▶ Guten Morgen, Katja. Hier ist Jonas. Ich kann heute leider nicht in die Arbeit kommen. Ich bin .....

◀ Oje, das .....

2. ▶ Ich gehe jetzt gleich mal ..... Mal sehen, was er sagt. Aber ich denke, dass ich übermorgen wieder ..... bin. Das Attest ..... ich per Post.

3. ◀ Gut, dann informiere ich gleich mal den Chef. Ich wünsche dir .....!

▶ Danke. Tschüss, Katja.

2. Checkliste M

Sie müssen sich krankmelden. Was machen Sie zuerst? → Bringen Sie die Punkte in die richtige Reihenfolge!

- den Arzt anrufen und einen Termin vereinbaren
- den Arbeitgeber informieren
- die Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung an Arbeitgeber und Krankenkasse schicken
- zum Arzt gehen und sich krankschreiben lassen

1. ....

2. ....

3. ....

4. ....

3. Organisation S

Was passt? → Verbinden Sie!

<p>1. Könntest du bitte mein Telefon</p> <p>2. Es wäre wichtig, dass jemand</p> <p>3. Ihr könnt meine Sachen</p> <p>4. Bitte sagen Sie doch Herrn Gruber,</p>	<p>A einfach liegen lassen.</p> <p>B auf das von Frau Cramer umstellen?</p> <p>C dass er Frau Schöneberger wegen des Drucktermins anrufen soll.</p> <p>D die Angebote rauschickt.</p>
---	---

**Lösung:** \_\_\_\_\_

1. krank, tut mir leid  
 2. zum Arzt, fit, schicke  
 3. gute Besserung  
 2.  
 1. den Arbeitgeber informieren  
 2. den Arzt anrufen und einen Termin vereinbaren  
 3. zum Arzt gehen und sich krankschreiben lassen  
 4. die Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung an Arbeitgeber und Krankenkasse schicken  
 3.  
 1B 2D 3A 4C

# Zeit für die Familie

Vor allem in den ersten Lebensmonaten ihres Kindes möchten viele Eltern weniger oder gar nicht arbeiten. Aber geht das finanziell? Und was ist mit dem Job? Der Staat hilft mit Geld und Rechten. **SCHWER**



## Allgemein

Die **Elternzeit** ermöglicht es angestellten Eltern, für einen bestimmten Zeitraum weniger oder gar nicht zu arbeiten, sodass sie mehr Zeit mit ihrem Kind verbringen können. Gleichzeitig haben die Eltern einen Anspruch darauf, nach dieser Zeit wieder die gleiche Zahl an Arbeitsstunden bei ihrer alten Firma arbeiten zu können. Sie haben aber keine Garantie, wieder denselben Arbeitsplatz zu bekommen.

Finanzielle Unterstützung können Eltern – Angestellte genauso wie Selbstständige – durch das **Elterngeld** bekommen.

Der **Mutterschutz** gilt dagegen nur für Frauen in einer Anstellung. Der Begriff

umfasst eine ganze Reihe von Regeln. Die Wichtigste schützt sie direkt vor und nach der Geburt davor, arbeiten zu müssen.

## Mutterschutz

Schwangere Angestellte dürfen acht Wochen nach der Geburt nicht arbeiten. In den sechs Wochen vor dem errechneten Geburtstermin dürfen sie nur mit ihrer Einwilligung beschäftigt werden. In den acht (bei Früh- und Mehrlingsgeburten oder Kindern mit Behinderung; zwölf) Wochen danach dürfen sie gar nicht beschäftigt werden. Wenn sie gesetzlich versichert sind, bekommen sie in dieser gesamten Zeit von ihrer Krankenkasse das Mutterschaftsgeld: bis zu 13 Euro pro

**(einen) Anspruch haben auf ...** ► hier: das Recht haben, ... zu bekommen

**die Anstellung, -en**  
► Stelle mit Arbeitsvertrag

**der Begriff, -e** ► Wort

**umfassen** ► hier:  
≈ gehören zu; ≈ enthalten

**eine ganze Reihe von**  
► hier: ziemlich viele

**die Einwilligung, -en**  
► von: einwilligen = einverstanden sein

**die Mehrlingsgeburt, -en**  
► Geburt von mehr als einem Kind einer Mutter am selben Tag

Tag. Der Arbeitgeber zahlt die Differenz zum Einkommen. Privat Versicherte bekommen einmalig 210 Euro vom Bundesversicherungsamt. Die Differenz bis zum Einkommen zahlt auch bei ihnen der Arbeitgeber.

### Wie lange ist die Elternzeit?

Angestellte können pro Elternteil maximal drei Jahre lang in Elternzeit gehen. Beginn und Ende kann der Antragssteller innerhalb der ersten drei Lebensjahre des Kindes frei wählen. 24 Monate der Elternzeit können auch zwischen dem dritten und achten Geburtstag des Kindes genommen werden. Außerdem kann man auch für einzelne Monate oder Wochen in Elternzeit gehen in insgesamt bis zu drei Phasen. Beide Elternteile können auch gleichzeitig in Elternzeit gehen, denn jeder Elternteil hat einen eigenen Anspruch. Selbstständige sind selbst für die Planung der Auszeit nach der Geburt zuständig. Das Elternzeitgesetz gilt für sie nicht.

### Wer hat Anspruch auf Elternzeit und Elterngeld?

Anders als auf **Elternzeit** haben fast alle Eltern Anspruch auf **Elterngeld**, also nicht nur Angestellte, sondern auch Selbstständige, Hausfrauen/-männer und Studenten. Elterngeld bekommen aber nur Eltern, die:

- ihr Kind nach der Geburt selbst betreuen und erziehen.
- mit ihrem Kind in einem Haushalt wohnen.
- ihren ständigen Wohnsitz in Deutschland haben.
- nicht mehr als 30 Stunden pro Woche arbeiten (diese Regel gilt nicht für Studenten und Auszubildende).
- wenn sie Studenten sind, aus einem Land der EU kommen (Ausnahmen gibt es für Studierende aus der Türkei, Algerien, Marokko und Tunesien, die Mitglied in der deutschen Sozialversicherung sind).

### Wie hoch ist das Elterngeld?

Das Elterngeld wird nach dem Nettoeinkommen berechnet, das der Arbeitnehmer vor der Geburt seines Kindes verdient hat. Es beträgt monatlich mindestens 300 und maximal 1800 Euro. Aber: Bei Mehrlingen oder wenn es ältere Geschwister gibt, kann sich der Betrag erhöhen.

Eltern, die im Jahr vor der Geburt ihres Kindes (bei Selbstständigen oder auch Eltern, die zum Teil selbstständig arbeiten: im Wirtschaftsjahr davor) ein zu versteuerndes Einkommen von mehr als 500000 Euro hatten, haben aber keinen Anspruch aufs Elterngeld (bei Alleinerziehenden liegt der Betrag bei 250000 Euro). Elterngeldbezieher können maximal 30 Stunden pro Woche arbeiten – der Lohn wird aber auf das Elterngeld angerechnet.

### Wie lange gibt es Elterngeld?

Das Elterngeld gibt es ab der Geburt bis zu 14 Lebensmonate des Kindes. Mit der Option ElterngeldPlus bekommen die Eltern länger Geld, aber der monatliche Betrag ist geringer als beim sogenannten Basiselterngeld.

### Wie kann man Elternzeit und Elterngeld beantragen?

Wer als Angestellter Elternzeit beantragen möchte, muss dies beim Arbeitgeber mit einem formellen Schreiben tun. Darin müssen stehen:

- Ihr Name
- Ihre Personalnummer oder Ähnliches (falls Sie dies haben)
- Ihre Adresse
- Ihre Telefonnummer und/oder E-Mail-Adresse
- die Anschrift Ihres Arbeitgebers
- Ort und Datum
- der Betreff (Antrag auf Elternzeit)
- Anrede
- Ihr Antrag
- Gruß
- Ihre Unterschrift

Jan Skacel  
Personalnummer: 2389-A-34300  
Hauptstraße 35  
30159 Hannover  
j.skacel@mynet.de

MyNet Solutions GmbH  
Andrea Hoppe  
Medienring 18  
30159 Hannover

Hannover, den 4.3.2019

#### Betreff: Antrag auf Elternzeit

Sehr geehrte Frau Hoppe,

mit diesem Schreiben beantrage ich Elternzeit zur Betreuung und Erziehung meines Kindes, das voraussichtlich am 2. Mai zur Welt kommen wird. Unter Einhaltung der gesetzlichen 7-Wochen-Frist werde ich die Elternzeit am 7. Mai beginnen. Nach sechs Monaten stehe ich Ihnen ab dem 7. November wieder voll zur Verfügung.

Bitte bestätigen Sie mir diesen Antrag schriftlich. Für ein klärendes Gespräch stehe ich Ihnen natürlich gern zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen

Jan Skacel

Jan Skacel

**die Auszeit, -en** ▶ hier: Pause vom Berufsleben

**ständig** ▶ dauernd

**zum Teil**

▶ hier: nicht das ganze Jahr

**zu versteuerndes Einkommen** ▶ Teil vom Einkommen, für den man Steuern zahlen muss

**der Elterngeldbezieher, -**

▶ Person, die Elterngeld bekommt

**angerechnet werden auf**

▶ hier: niedriger machen; geringer machen

**der Betreff, -s**

▶ hier: Thema eines Geschäftsbriefs oder amtlichen Schreibens

**voraussichtlich**

▶ wahrscheinlich; wie vermutet

**zur Welt kommen**

▶ geboren werden

**unter** ▶ hier: ≈ dadurch, dass man ... macht

**die Einhaltung**

▶ von: einhalten = hier: sich an eine Reihe von Regeln halten

**zur Verfügung stehen**

▶ hier: bereit sein, ... zu arbeiten

**klären** ▶ hier: erklären

und versuchen, bei Problemen eine Lösung zu finden



Anträge fürs Elterngeld und Informationen dazu gibt es bei den **Elterngeldstellen**. Diese findet man im Internet auf [www.elterngeld-plus.de](http://www.elterngeld-plus.de).

**Anmeldefristen**

Der Antrag auf **Elternzeit** muss spätestens sieben Wochen vor Beginn der Elternzeit beim Arbeitgeber sein (oder 13 Wochen vor Beginn zwischen 3. und 8. Geburtstag des Kindes).

**Elterngeld** kann erst nach der Geburt des Kindes beantragt werden. Aber Vorsicht: Es wird rückwirkend nur bis zu drei Monate bezahlt. Den Antrag dafür muss man zur Elterngeldstelle schicken.

1. Elterngeld	<b>S</b>
Was passt? → Setzen Sie ein!	
<i>Lebensmonate – Antrag – Haushalt – Anspruch – Elterngeldstelle</i>	
1. Alle Eltern haben ..... auf Elterngeld, egal ob sie angestellt sind oder nicht.	
2. Die Eltern müssen aber im selben ..... wie ihr Kind leben, um es zu bekommen.	
3. Das Elterngeld wird ab der Geburt bis zu 14 ..... des Kindes bezahlt.	
4. Der ..... auf Elterngeld kann erst nach der Geburt des Kindes gestellt werden.	
5. Den Antrag muss man bei der ..... einreichen.	

2. Elternzeit	<b>S</b>
Was passt? → Verbinden Sie!	
1. Elternzeit	A sieben Wochen vor Beginn der Elternzeit abgegeben werden.
2. Sie ist höchstens	B ist für Eltern – Männer und Frauen –, die angestellt sind.
3. Man kann aber auch	C beim Arbeitgeber beantragen.
4. Man muss sie	D drei Jahre lang.
5. Der Antrag muss spätestens	E nur für ein paar Monate oder Wochen in Elternzeit gehen.

**rückwirkend**  
 von einem Zeitpunkt in der Vergangenheit an gültig

**Lösungen:** \_\_\_\_\_  
 1. Anspruch  
 2. Haushalt  
 3. Lebensmonaten  
 4. Antrag  
 5. Elterngeldstelle  
 1B 2D 3E 4C 5A  
 2.



# Wie war Ihr Arbeitsjahr?

Das Jahr geht zu Ende. In den kommenden Wochen treffen sich wieder viele Chefs mit ihren Mitarbeitern zum Vier-Augen-Bilanztermin. Was sollten Sie als Mitarbeiter in einem Jahresgespräch beachten? **SCHWER**

## Allgemein

Auch wenn immer mehr Menschen Feedback im Jahresrhythmus nicht mehr für zeitgemäß halten: Ein rituelles jährliches Mitarbeitergespräch – deshalb oft auch Jahresgespräch genannt – ist in den deutschsprachigen Ländern immer noch ein typisches Instrument, um Mitarbeitern Feedback für das vergangene Jahr zu geben und über Ziele für das nächste Jahr zu sprechen. Hier ist Platz für positives Feedback, aber auch für Kritik. Aber keine Angst! Das Jahresgespräch soll eine Chance sein, Ihr Arbeitsleben zu verbessern. Gehen Sie also positiv in den Termin! Zeigen Sie Ihrem Chef, dass Sie motiviert sind und lernen, arbeiten und weiterkommen wollen.

## Vorbereitung

Bereiten Sie sich unbedingt auf Ihr Mitarbeitergespräch vor! Überlegen Sie sich Antworten auf die folgenden Fragen:

### (unter) vier Augen

► nur zu zweit; ohne andere Personen, die zuhören

### zeitgemäß

► ≈ modern

### das Instrument, -e

► hier: Möglichkeit; Mittel

### motiviert

► so, dass man etwas mit Lust und Freude macht

- Wie war Ihre Leistung im vergangenen Jahr?
- Was hat besonders gut geklappt, was nicht so gut? Warum?
- Wie war die Arbeit im Team / mit Ihren Kollegen / mit Geschäftspartnern / mit Ihrem Chef?
- Was möchten Sie im neuen Jahr erreichen?

Diese Gespräche sollten immer protokolliert werden. Falls Sie also schon einmal ein solches Gespräch hatten, dann sehen Sie sich zur Hilfe das Protokoll des letzten Jahres an: Welche Vereinbarungen hatten Sie getroffen? Welche Ziele wurden vor einem Jahr formuliert?

Ist es aber Ihr erstes Mitarbeitergespräch, dann überlegen Sie sich: Über welche Themen möchte Ihr Chef wahrscheinlich sprechen? Außerdem: Was wollen Sie mit dem Gespräch erreichen? Schreiben Sie eine Liste mit Ihren konkreten Zielen. Denn wenn Sie genau wissen, was Sie wollen, können Sie am besten vorher Argumente sammeln. Achten Sie aber darauf, dass Ihre Ziele realistisch sind und Sie diese erreichen können!

Bereiten Sie sich außerdem auf mögliche Kritik vor! Das hilft, um nicht emotional und damit unprofessionell zu reagieren. Fragen Sie sich: Womit könnte Ihr Chef unzufrieden sein? Warum? Was sollte besser werden?

**Tipp:**

Informieren Sie sich, ob es in Ihrer Firma einen Leitfaden für das Jahresgespräch gibt. Oft steht dieses im Intranet der Firma. So können Sie sich noch gezielter auf das Mitarbeitergespräch vorbereiten!

**der Leitfaden, -en** ▶ hier: ≈ Zusammenfassung für den Ablauf

**gezielt** ▶ hier: genau



**Inhalt und Ablauf**

In der Regel gibt es in einem Mitarbeitergespräch drei Teile. Zuerst wird über Ihre Leistung im vergangenen Jahr gesprochen. Was waren Ihre bisherigen Erfolge? Wurden die geplanten Ziele erreicht? Dazu gibt es dann Feedback und Kritik. Hier sollte nicht nur Ihr Vorgesetzter sprechen! Beteiligen Sie sich aktiv am Gespräch. Und sagen Sie auch, ob Sie mit Ihrer Arbeitssituation zufrieden sind.

Im zweiten Teil des Gesprächs geht es um die Planung und die Ziele für das neue Jahr: Wird es oder soll es Veränderungen geben und welche? Was sind Ihre Ziele für die nächsten zwölf Monate? Versuchen Sie dabei, konkret messbare Ziele festzulegen. Bei Dingen, die schwer oder nicht messbar sind, sollten Sie trotzdem versuchen, diese Ziele zumindest so konkret wie möglich zu formulieren. Auch wichtig: Sprechen Sie darüber, welche Unterstützung Sie für das Erreichen dieser Ziele brauchen und bekommen sollten!

Im letzten Teil des Gesprächs geht es um Ihre Zukunft und persönliche Entwicklung. Was sind Ihre beruflichen Perspektiven? Woran möchten Sie an sich selbst arbeiten? Welche Potenziale möchten Sie ausbauen? Werden Sie konkret: Möchten Sie eine Weiterbildung machen? Mehr Verantwortung übernehmen? Ein größeres Team leiten? Erfahrungen im Ausland sammeln?

**protokollieren** ▶ hier: genau mitschreiben, was bei einer Besprechung gesagt wird

**(eine) Vereinbarung treffen**  
▶ vereinbaren

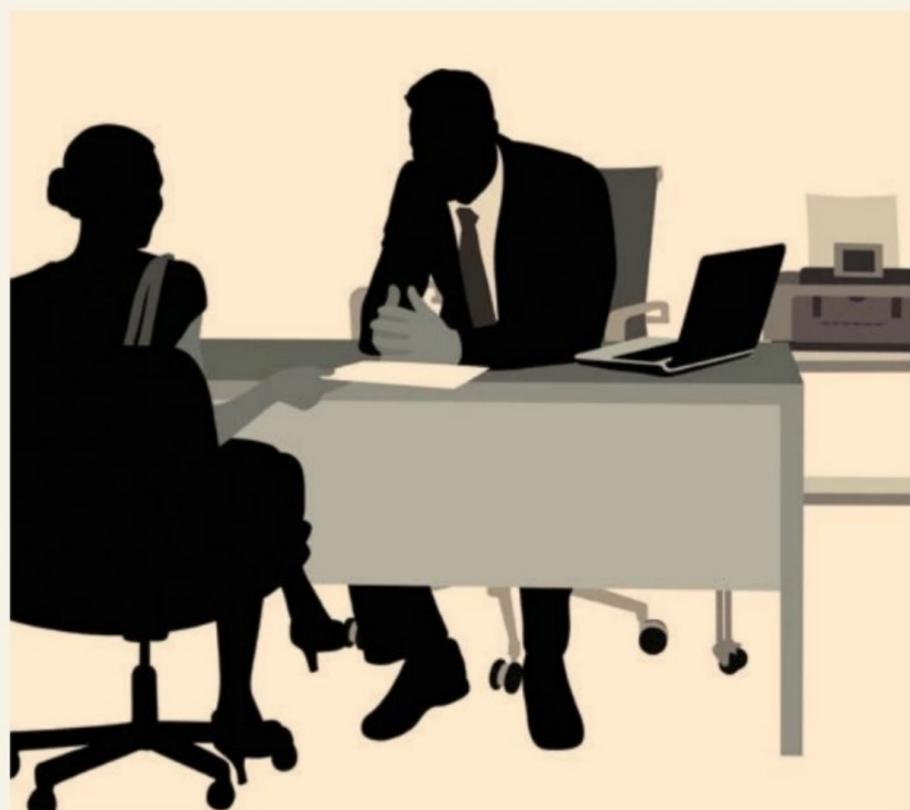
**der/die Vorgesetzte, -n** ▶ Chef/Chefin

**sich beteiligen an**  
▶ hier: aktiv mitmachen bei

**festlegen**  
▶ hier: vereinbaren; ≈ verabreden

**zumindest** ▶ ≈ wenigstens

**ausbauen** ▶ hier: sich darum kümmern, dass etwas mehr und besser wird



Ganz zum Schluss bekommt in der Regel der Chef Feedback vom Mitarbeiter. Überlegen Sie sich deshalb schon vor dem Gespräch Antworten auf diese Fragen:

- Wie war das Arbeitsklima?
- Wie war die Zusammenarbeit in Bezug auf Vertrauen und Wertschätzung?
- Fühlten Sie sich von Ihrem Chef unterstützt?
- Wie war die Kommunikation? Haben Sie alle wichtigen Informationen bekommen?

Sie können in der deutschen Arbeitskultur Ihren Vorgesetzten kritisieren. Bleiben Sie dabei aber immer höflich und diplomatisch (siehe Seite 75). Und vergessen Sie nicht zu sagen, was gut war. Über positives Feedback freut sich jeder.

Beschweren Sie sich im Jahresgespräch nicht beim Chef über andere Mitarbeiter. Das ist unprofessionell. Falls es Probleme im Team gibt, sollten Sie zuerst persönlich mit den Kollegen sprechen, die involviert sind.

**involviert sein**

• hier: mit denen man ein Problem hat

**Checkliste für ein erfolgreiches Jahresgespräch**

- Gute Vorbereitung
- Positive Herangehensweise
- Aktive Teilnahme am Gespräch
- Konkrete Ziele für das nächste Jahr
- Schriftliches Protokoll

**die Herangehensweise, -n**

• hier: Art, wie man sich vorbereitet und darüber denkt

**das Protokoll, -e**

• wortgenauer Text über das, was gesagt wurde

**Lösungen:** \_\_\_\_\_

1. Jahr, Leistung, Projekte, Geschäftspartner
2. Vorschläge, Kommunikation
3. Idee, Gruppen
2. 1A, B 2B, C 3A, B 4A, C

**in Bezug auf**

• hier: ≈ in Zusammenhang mit

**die Wertschätzung**

• hier: ≈ Zeigen, dass man gut findet, wie der Mitarbeiter ist und seine Aufgaben erledigt

1. Gespräch mit dem Chef

S

Was passt? → Setzen Sie ein!

Projekte – Jahr – Gruppen – Kommunikation – Idee – Leistung – Geschäftspartner – Vorschläge

- ▶ So, dann blicken wir doch zuerst einmal auf das letzte ..... zurück. Waren Sie mit Ihrer ..... zufrieden?
  - ◀ Ja. Es war ein sehr gutes Jahr für mich. Alle ..... konnten termingerecht umgesetzt werden. Unsere ..... waren sehr zufrieden mit der Arbeit.
- ▶ Das sehe ich auch so, Sie haben sich wirklich toll in die Projekte eingebracht und auch gute ..... für deren Umsetzung gemacht.
  - ◀ Das Einzige, was ich anmerken wollte ist: Leider hat die ..... im Team nicht so gut funktioniert.
- ▶ Haben Sie eine ....., wie man das verbessern könnte?
  - ◀ Ich denke, wir sollten das Team in kleine ..... einteilen. Diese kommunizieren dann wöchentlich. Und das gesamte Team trifft sich wie bisher ein bis zwei Mal pro Monat.

2. Liste

S

Frau Pöhler bereitet sich auf ihr Mitarbeitergespräch vor und schreibt eine Liste. Welche Themen passen zur Überschrift? → Kreuzen Sie an! Immer zwei Lösungen sind richtig! ✕

1. Erfolge letztes Jahr
  - A drei wichtige neue Kunden gewonnen
  - B Launch eines neuen Produkts
  - C nette neue Kollegen bekommen
2. Ziele für nächstes Jahr
  - A schlechtes Arbeitsklima
  - B Teamleitung
  - C mehr Projekte
3. Persönliches
  - A Weiterbildung Grafikprogramme
  - B Möglichkeit, vier Monate in Mexiko zu arbeiten?
  - C dem Chef das Du anbieten
4. Feedback für den Chef
  - A zu wenig Feedback bekommen
  - B Betriebsausflug: wohin?
  - C gute Zusammenarbeit

# Die Codes der Chefs

Wenn man sich um einen neuen Job bewerben will, ist ein Arbeitszeugnis des letzten Arbeitgebers sehr wichtig. In Deutschland ist es immer positiv formuliert – aber nicht immer positiv gemeint. Wie das?

**SCHWER**



## Allgemein

Es gibt zwei Arten von Arbeitszeugnissen: das einfache und das qualifizierte Arbeitszeugnis.

Im einfachen Arbeitszeugnis stehen nur die Aufgaben, die der Mitarbeiter hatte, und die Dauer des Arbeitsvertrags.

Im qualifizierten Arbeitszeugnis dagegen steht sehr viel mehr:

- Beschreibung der Tätigkeiten: Was hat der Mitarbeiter in der Firma genau gemacht?
- Beurteilung der Leistung: Wie hat der Mitarbeiter gearbeitet: gut oder nicht so gut?

- Bewertung des Verhaltens: Wie sozial war der Mitarbeiter? Wie hat er sich verhalten? Wie war die Zusammenarbeit?
- Gesamtbewertung: Welche Note bekommt der Mitarbeiter?

Das qualifizierte Arbeitszeugnis gibt es als Endzeugnis oder als Zwischenzeugnis. Ein Zwischenzeugnis ist zum Beispiel bei einem befristeten Arbeitsverhältnis wichtig, wenn Sie also schon wissen, dass Sie sich ab einem bestimmten Datum einen neuen Job suchen müssen.

### die Bewertung, -en

von: bewerten = sagen, ob etwas gut oder schlecht ist

## Form

In einem qualifizierten Arbeitszeugnis dürfen diese Dinge nicht fehlen:

- Adresse des Arbeitgebers
- Ort und Datum (bei einem Endzeugnis der letzte Arbeitstag)
- Geburtsdatum des Arbeitnehmers
- Überschrift (zum Beispiel: *Zeugnis*)
- Einleitung (Angaben zum Arbeitnehmer, also Vor- und Nachname, Zeit der Mitarbeit, aktuelle berufliche Situation, kurze Beschreibung der Firma)
- Beschreibung der Tätigkeiten (die wichtigsten Aufgaben zuerst, dann die weniger wichtigen; Fachwissen des Mitarbeiters)
- Leistungsbeurteilung (Wie gut hat der Arbeitnehmer seine Arbeit gemacht?)
- Verhaltensbeurteilung (relevante Eigenschaften des Mitarbeiters in Bezug auf seine Arbeit und die Zusammenarbeit mit Kollegen und Geschäftspartnern)
- Gesamtbeurteilung (Note)
- Schluss (Grund der Beendigung des Arbeitsverhältnisses. Die Firma kann an dieser Stelle auch schreiben, dass sie diese bedauert. Darauf folgt ein Dank mit guten Wünschen für die Zukunft. Der Mitarbeiter hat zwar keinen Anspruch auf eine Schlussformel. Aber es ist sehr viel besser, wenn das Arbeitszeugnis damit aufhört.)
- Zusätzliche Informationen (der volle Name des Ausstellers des Zeugnisses und seine Funktion in der Firma; handschriftliche Unterschrift)

Falls Sie nicht in einer Chefposition arbeiten, werden Sie sich jetzt vielleicht fragen: Warum muss ich denn wissen, wie so ein Zeugnis geschrieben wird? Das muss doch mein Chef schreiben! Stimmt eigentlich. Aber oft passiert es, dass der Arbeitgeber den Arbeitnehmer bittet, einen Vorschlag für ein Arbeitszeugnis selbst zu schreiben. Das ist viel Arbeit, aber auch eine große Chance! Online finden Sie Hilfe, wie man ein Zeugnis formulieren kann, zum Beispiel auf [www.arbeitszeugnisgenerator.de](http://www.arbeitszeugnisgenerator.de).

## Der Code

Ein Arbeitszeugnis sollte einfach, klar und verständlich formuliert sein. Das heißt, darin sollten keine Formulierungen stehen, die zwar schön und positiv klingen, aber eine andere (negative) Bedeutung haben. Trotzdem kommt das immer mal wieder vor. Offen negative Formulierungen sind nämlich nicht erlaubt.

Bekommen Sie also von Ihrem letzten Arbeitgeber ein Arbeitszeugnis, sollten Sie definitiv kontrollieren, ob es solche Formulierungen enthält und was sie bedeuten. Schon einzelne Wörter können einen großen Unterschied machen. Hier sind ein paar Beispiele zum Vergleich:

### Sehr gut

- Die Leistungen der Mitarbeiterin waren stets sehr gut.
- Die Mitarbeiterin hat stets zu unserer vollsten Zufriedenheit gearbeitet.
- Wir waren mit ihren Leistungen stets außerordentlich zufrieden.

### Gut

- Die Leistungen des Mitarbeiters waren sehr gut / stets gut.
- Er hat stets zu unserer vollen Zufriedenheit gearbeitet.
- Er hat zu unserer vollsten Zufriedenheit gearbeitet.
- Wir waren mit seinen Leistungen stets und sehr zufrieden.

### Befriedigend

- Die Mitarbeiterin hat alle ihr übertragenen Aufgaben zur vollen Zufriedenheit erledigt.
- Sie hat stets zu unserer Zufriedenheit gearbeitet.
- Ich war mit ihren Leistungen stets zufrieden.

### Ausreichend

- Der Mitarbeiter erledigte die ihm übertragenen Aufgaben zu unserer Zufriedenheit.
- Wir waren mit seinen Leistungen zufrieden.

### Mangelhaft

- Die Mitarbeiterin hat die ihr übertragenen Aufgaben im Großen und Ganzen zu unserer Zufriedenheit erledigt.
- Sie hat unsere Erwartungen größtenteils erfüllt.
- Sie hat sich bemüht, die ihr übertragenen Aufgaben zu erfüllen.

#### die Angabe, -n

• Information

#### das Fachwissen

• Kenntnisse in einem speziellen Sektor

in Bezug auf • ≈ in Zusammenhang mit

#### bedauern

• hier: ≈ traurig sein, dass der Mitarbeiter geht

#### keinen Anspruch haben auf

• ≈ keine Garantie haben, dass man etwas machen oder bekommen muss

#### zusätzlich

• hier: noch dazu

#### der Aussteller, -

• hier: Person, die ein Zeugnis geschrieben hat

#### verständlich

• gut zu verstehen

klingen • hier: wirken

stets • immer

#### außerordentlich

• hier: sehr

befriedigend • hier: so, dass man mit der Qualität zufrieden sein kann

#### ausreichend

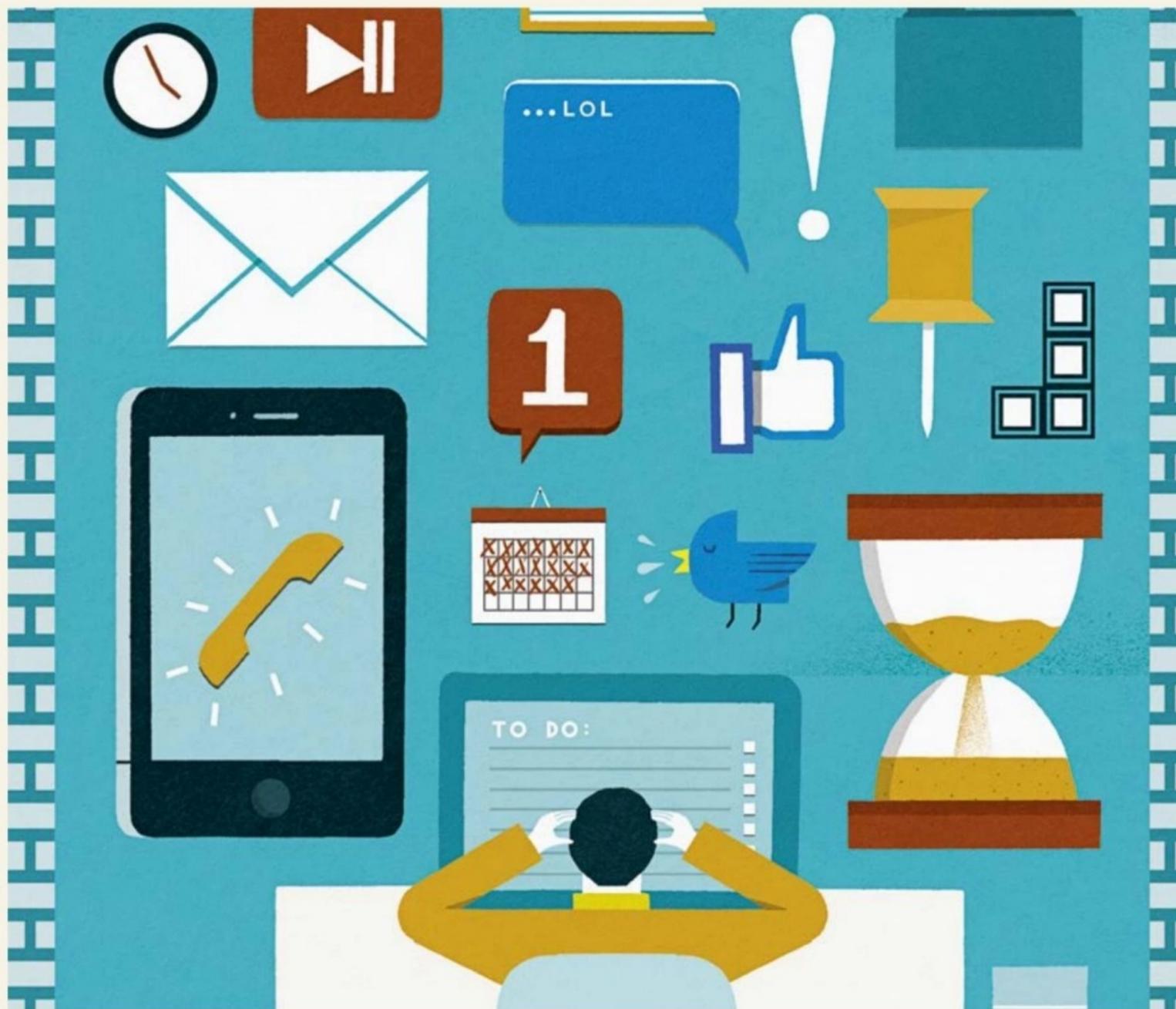
• hier: so, dass die Qualität noch gut genug ist

#### mangelhaft

• mit Fehlern/Defiziten

#### im Großen und Ganzen

• hier: meistens



**Negative Beispiele**

Formulierungen wie die folgenden sollten in keinem Arbeitszeugnis stehen. Falls Sie eine davon (oder etwas Ähnliches) in Ihrem Arbeitszeugnis lesen, dann verlangen Sie unbedingt, dass das Zeugnis korrigiert wird:

- *Anfangs bemühte sich die Mitarbeiterin ...* (= Nur am Anfang, also in der Probezeit, gab sich die Mitarbeiterin Mühe. Dann nicht mehr.)
- *Er bemühte sich ...* (= Er hat es zwar versucht, aber nicht geschafft und war mit der Arbeit überfordert.)
- *... im Rahmen ihrer Möglichkeiten ...* (= Sie kann kaum etwas, ihr Können ist nicht ausreichend.)
- *Er zeigte Verständnis für seine Aufgaben ...* (= Er machte kaum, was man ihm sagte.)
- *Ihre Arbeit war ohne Tadel.* (= Man kann die Arbeit nicht loben, so schlecht war sie.)
- *Sie arbeitete im Großen und Ganzen / insgesamt ...* (= Sie arbeitete nicht ...)
- *Er hatte nicht unbedeutende Erfolge.* (= Er hatte keine Erfolge.)
- *Durch ihre Geselligkeit trug sie stets zur Verbesserung des Betriebsklimas bei.* (= Sie ist Alkoholikerin.)
- *Für die Belange der Kolleginnen bewies er stets Einfühlungsvermögen.* (= Er suchte sexuelle Kontakte mit den Kolleginnen.)

**die Probezeit, -en**

► Zeit, in der ein neuer Angestellter zeigen kann, dass er für eine Stelle gut qualifiziert ist

**überfordert**

► hier: so, dass man mit einer schwierigen Situation nicht zurechtkommt

**der Tadel, -** ► Kritik am Handeln einer Person

**die Geselligkeit**

► fröhliches Zusammen-sein

**das Betriebsklima**

► Qualität der Beziehung zwischen Kollegen und mit dem Chef

**der Belang, -e**

► hier: Interesse

**beweisen** ► hier: zeigen

**das Einfühlungsvermögen**

► ≈ Talent, Menschen oder Situationen gut zu verstehen

**Lösungen:** \_\_\_\_\_

1C 2E 3D 4B 5A

1. Die Codes verstehen

5

Was bedeutet was? → Verbinden Sie!

- |   |   |
|---|---|
| 1. Sie bemühte sich, gut zu arbeiten.                             | A Sie hatte keine Erfolge.  |
| 2. Seine Leistungen waren im Großen und Ganzen zufriedenstellend. | B Er konnte seine Arbeit kaum erledigen, sein Können war nicht ausreichend. |
| 3. Ihre Leistungen waren sehr gut.                                | C Sie hat es nicht geschafft, gut zu arbeiten.                              |
| 4. Er erledigte die Aufgaben im Rahmen seiner Möglichkeiten.      | D Sie bekommt die Note 2.   |
| 5. Sie hatte nicht unbedeutende Erfolge.                          | E Seine Arbeit war nicht zu unserer Zufriedenheit.                          |

# Eine andere Perspektive

Man lernt nie aus, sagt ein deutsches Sprichwort – das heißt: Es gibt immer etwas, was man noch lernen kann. Gerade heute spielt das eine Rolle bei den dauernden Veränderungen in Alltag und Beruf. Wie können Sie darauf reagieren?

**SCHWER**



## Gründe

Der Wunsch nach beruflicher Veränderung kann verschiedene Ursachen haben. Manchmal sind es äußere Umstände, wie zum Beispiel eine Entlassung oder eine Umstrukturierung der Firma, die einen beruflichen Neustart notwendig machen. Genauso können Veränderungen im Privatleben – wie die Gründung einer Familie oder Krankheit – Gründe für eine berufliche Neuorientierung sein. Der Wiedereinstieg in das Berufsleben für Eltern nach einer Babypause kann auch mit einem beruflichen Wechsel verbunden sein, weil sich die neuen Lebensumstände mit dem alten Beruf nicht mehr vereinbaren lassen. Oder: Sie entdecken durch

Zufall einen interessanten Beruf, den es vorher noch nicht gab oder von dem Sie einfach nicht wussten. Eine berufliche Neuorientierung ist also nichts Ungewöhnliches und kann für Sie in verschiedenen Lebensphasen notwendig werden.

## Allgemein

Es gibt verschiedene Möglichkeiten, sich im Beruf zu verändern. Durch passende (interne) Schulungen können Sie auf Entwicklungen in Ihrer Branche reagieren. Ein Aufbaustudium, das sich in Vollzeit oder berufsbegleitend absolvieren lässt, ist eine Option, um in der aktuellen oder einer anderen Firma eine bessere Position zu erreichen. Es muss jedoch nicht

### der Umstand, -e

► hier: Bedingung; Grund

### die Umstrukturierung, -en

► von: umstrukturieren = eine neue Strukturierung entstehen lassen

### der Wiedereinstieg, -e

► hier: Möglichkeit, nach einer Pause wieder in den Arbeitsmarkt hineinzukommen

### sich vereinbaren lassen

► hier: möglich sein, dass man zwei Aufgaben kombiniert

### intern

► hier: innerhalb einer Firma

### die Schulung, -en

► Kurs zu einem bestimmten Thema

### das Aufbaustudium, -studien

► Studium, um mehr und spezielles Wissen zu bekommen

### berufsbegleitend

► hier: so, dass man es nach der normalen Arbeitszeit machen kann

### absolvieren

► hier: machen; bestehen

immer gleich ein Studium sein. Auch berufsbegleitende Fort- und Weiterbildungen sind eine Lösung. Sie möchten Ihr Hobby zum Beruf machen? Dann ist wohl ein kompletter beruflicher Wechsel das Richtige für Sie. Eine weitere Möglichkeit ist, sich selbstständig zu machen. Gerade wenn Sie Expertenwissen und ein gutes berufliches Netzwerk haben, kann das eine interessante Alternative sein. Was für Sie am besten passt, hängt von Ihren Lebensumständen, Wünschen und Zielen ab.

#### die Fortbildung, -en

► Kurs, um aktuelles und mehr Wissen im eigenen Beruf zu bekommen

#### die Weiterbildung, -en

► ≈ neue Ausbildung oder neue Kenntnisse in einem anderen als dem gelernten Bereich; *aber auch*: Kurs, um aktuelles und mehr Wissen im eigenen Beruf zu bekommen

#### das Netzwerk, -e

► hier: Gruppe von Personen, die sich gegenseitig unterstützen; *auch*: Webseite mit Informationen über Personen, die sich in ihren beruflichen Beziehungen gegenseitig unterstützen

Sprechen Sie über dieses Thema am besten mit verschiedenen Personen. Eine berufliche Veränderung oder Neuorientierung betrifft nicht nur Sie, sondern auch Ihren Partner, Ihre Familie und Ihren Freundeskreis. Diese sollten Sie bei Ihrem Weg in eine neue berufliche Richtung unterstützen. Neben zeitlichen Einschränkungen können außerdem finanzielle Aspekte eine Rolle spielen. Ein Gespräch mit Ihrem Bankberater kann hilfreich sein, um zu erfahren, wie sich während Ihrer Weiterbildung die Entstehung von finanziellem Druck verhindern lässt. Auch ein Berufscoach kann helfen, Ziele zu analysieren und Möglichkeiten für deren Realisierung zu finden.

#### betreffen

► hier: ≈ interessieren; den Effekt spüren

#### die Einschränkung, -en

► hier: Reduzierung, z. B. weniger Freizeit

#### der finanzielle Druck

► psychischer Stress, weil man zu wenig Geld oder Schulden hat

### Nach Angeboten suchen

Offline, online, blended – es gibt inzwischen sehr viele verschiedene Arten, eine Weiterbildung zu absolvieren. Versuchen Sie, herauszufinden, welche Lernform für Sie passend ist. Nicht jeder hat die Motivation und Disziplin, eine Onlinefortbildung zu Ende zu bringen. Neben einer ersten Suche im Internet lohnt es sich auch, Ressourcen aus dem direkten Umfeld zu nutzen:

- **Chef:** Wenn Sie sich in Ihrer Firma verändern möchten, sprechen Sie mit Ihrem Chef. Dieser kennt nicht nur interne Möglichkeiten. Eventuell hat er auch ein paar Tipps, in welche Richtung Sie sich noch entwickeln könnten. Gerne wird er oder sie Ihnen weiterhelfen: Motiviert zu sein und einen Beitrag für die Firma leisten zu wollen, wird normalerweise positiv gesehen.
- **Kollegenkreis:** Fragen Sie Ihre Kollegen, an welchen Weiterbildungen sie teilgenommen haben. Gerade mit

Kollegen, deren Arbeitsbereich Sie interessant finden, sollten Sie darüber sprechen.

- **Netzwerke:** Nutzen Sie soziale Netzwerke wie XING oder LinkedIn. Dort gibt es neben verschiedenen Gruppen auch interessante Veranstaltungen zum Thema Weiterbildung, auch in Form von Webinaren. Um in einem informelleren Kontext Informationen zu bekommen, lohnt es sich, außerdem Netzwerke wie Meetup oder InterNations zu nutzen. Dort kann man von Veranstaltungen rund um das Thema Weiterbildung und New Work erfahren.
- **Verbände und Vereine:** Besuchen Sie die Webseiten von Organisationen, die für Ihre Branche interessant sind. Dort finden Sie auch Kontakte für Beratungen. Mögliche Ansprechpartner sind die Industrie- und Handelskammer, die Arbeitsagentur oder auch die Stiftung Warentest.

#### herausfinden

► entdecken; erkennen

#### das Umfeld, -er

► Umgebung, die einen direkten Effekt auf einen Menschen hat

**nutzen** ► hier: benutzen, um ein Ziel zu erreichen

**motiviert** ► hier: so, dass man mit großem Enthusiasmus arbeitet

#### der Beitrag, -e ► hier:

Sache, die man für ... tut

#### das Webinar, Webinare

engl. ► ≈ Kurs, der online im Internet stattfindet

#### der Verband, -e

► hier: (größere) Organisation

#### der Ansprechpartner, -

► hier: Organisation, die bei Fragen und Problemen hilft

#### die Industrie- und Handelskammer, -n

► Organisation für die wirtschaftlichen Interessen von Firmen

#### die Arbeitsagentur

► ≈ Arbeitsamt

#### die Stiftung Warentest

► Organisation, die Preise und Qualität, z. B. von Waren oder Versicherungen, vergleicht

Eine Weiterbildung müssen Sie nicht immer allein bezahlen. Neben der Unterstützung durch den Arbeitgeber gibt es auch noch andere Optionen, finanzielle Unterstützung zu bekommen: Meister-BAföG, Begabtenförderung für Ausbildungsberufe, Bildungsprämie oder auch Weiterbildungssparen. In manchen Fällen ist auch eine finanzielle Unterstützung durch die Arbeitsagentur möglich. Informieren Sie sich außerdem über mögliche Stipendien. Und: Die Kosten können steuerlich abgesetzt werden. Lassen Sie sich dazu am besten von Ihrem Steuerberater beraten.

#### die Weiterbildung, -en

► ≈ neue Ausbildung oder neue Kenntnisse in einem anderen als dem gelernten Bereich; *aber auch*: Kurs, um aktuelles und mehr Wissen im eigenen Beruf zu bekommen

#### das Meister-BAföG

► staatliche finanzielle Unterstützung für die Ausbildung zum Meister in einem Beruf

#### die Begabtenförderung

► finanzielle Unterstützung für Auszubildende, die besonders gute Leistungen haben

#### die Bildungsprämie

► staatliche finanzielle Unterstützung unter speziellen Bedingungen, wenn man eine Weiterbildung macht

#### die Arbeitsagentur

► ≈ Arbeitsamt

#### das Stipendium, -en

► hier: Geld von einer Organisation, um eine Fortbildung bezahlen zu können

#### absetzen

► hier: Kosten (z. B. für Arbeitsmaterial) vom Lohn abziehen, auf den man Steuern zahlen muss

(abziehen ► hier: durch Rechnen wegnehmen)

### **Passen Sie sich den Entwicklungen Ihres Berufes an!**

Agiles Management und agile Methoden gelten inzwischen als entscheidend für die Zukunft des Managements. In unserem Kurs lernen Sie an zehn Samstagen mit jeweils acht Stunden alle wichtigen Methoden kennen. Das Besondere: Alles, was Sie in diesem Seminar lernen, können Sie sofort im beruflichen Alltag umsetzen. Durch zahlreiche Beispiele und Analysen von Studien, Entwicklungen und Trends wird Ihr Wissen nachhaltig gesichert. Nach erfolgreicher Teilnahme erhalten Sie ein Zertifikat.

**Gebühr:** 1399 € (inkl. Mehrwertsteuer)  
**Beratung:** Michael Kaiser – [info@agilesmanagement.org](mailto:info@agilesmanagement.org)  
**Anmeldung:** Eventbrite  
**Website:** [www.agilesmanagement.org](http://www.agilesmanagement.org)

**sich anpassen**

• sich so ändern, dass man mit einer neuen Situation gut zurechtkommt

**jeweils**

• hier: an jedem Samstag

**umsetzen**

• hier: realisieren; wirklich machen

**die Studie, -n**

• wissenschaftliche Untersuchung

**nachhaltig**

• hier: gut; intensiv; für lange Zeit

**sichern**

• hier: dafür sorgen, dass man es sich merkt

Informationen einholen

S

→ Lesen Sie die E-Mail, und ergänzen Sie die passenden Wörter!

Von: Tanja Winkelmann  
 An: Michael Kaiser  
 Betreff: ..... (1)  
 ..... (2),  
 in der Zeitschrift „Horizont“ habe ich Ihre ..... (3) über das Seminar „Agiles Management und agile Methoden“ gelesen. Da ich mich als Führungskraft im Bereich Projektmanagement ..... (4) und meine Kenntnisse vertiefen möchte, bin ich sehr an der Veranstaltung interessiert.  
 Die Website zur Veranstaltung habe ich besucht. Einige Fragen habe ich aber trotzdem noch:

- ..... (5) Personen können an dem Seminar teilnehmen?
- Wann genau findet die Veranstaltung statt?
- Wer sind die Referenten des ..... (6)?
- Gibt es während des Kurses Verpflegung?
- Wird nach Abschluss des Seminars ein Alumni-Netzwerk eingerichtet?

Vielen Dank für ..... (7)!  
 ..... (8)

Tanja Winkelmann

- (1)  
A Informationsmaterial  
B Hilfe  
C Informationen zum Seminar
- (2)  
A Sehr geehrte Damen und Herren  
B Sehr geehrter Herr Kaiser  
C Sehr geehrte Männer
- (3)  
A Anzeige  
B Plakat  
C Text
- (4)  
A wieder studieren  
B weiterbilden  
C lernen
- (5)  
A Wie hoch  
B Wie teuer  
C Wie viele
- (6)  
A Weiterbildung  
B Kurses  
C Event
- (7)  
A Ihre Hilfe  
B Ihre Bewerbung  
C Ihren Tipp
- (8)  
A Mit liebem Gruß  
B Alles Gute  
C Mit freundlichen Grüßen

Lösungen: \_\_\_\_\_

# Ich kenne einen, der kennt einen, der einen kennt ...

Persönliche und berufliche Kontakte herzustellen und zu pflegen, ist im heutigen Berufsalltag elementar. Und genau darum geht es beim Netzwerken. Sie wissen nicht, wie das funktioniert? Kein Problem: Netzwerken kann man lernen.

SCHWER



## Allgemein

**Netzwerken** – das auch im Deutschen manchmal „**networking**“ genannt wird – ist ein **Begriff** für den **Aufbau** und die Pflege eines eigenen **Netzwerks**, das aus beruflichen und oft auch persönlichen Kontakten besteht. Ziele des Netzwerkers sind nicht nur **Wissens- und Informationsaustausch**, sondern auch **gegenseitige Hilfe**. Man hofft, dadurch **eigene berufliche Vorteile** zu bekommen. Denn Erfolg hängt heute nicht mehr nur von der eigenen Leistung ab. Wer **Fähigkeiten** hat, ist auch davon abhängig, dass andere diese Fähigkeiten sehen. Schon bei der Jobsuche nach dem Studium oder

der Ausbildung spielen Beziehungen und Kontakte oft eine Rolle, um einen guten Arbeitsplatz zu finden. Für Selbstständige sind Kontakte sogar extrem wichtig, da neue Aufträge oft durch Weiterempfehlungen entstehen. Und auch bei Menschen, die schon jahrelange Berufserfahrung haben, können Netzwerke der eigenen Karriere neue Impulse geben.

## Arten von Netzwerken

Es gibt verschiedene Formen von Netzwerken. Die **Zielgruppen** von **formellen Netzwerken** sind zum Beispiel **Existenzgründer**, Wissenschaftler, Frauen oder junge **Führungskräfte**. Auch Gruppen

**der Begriff, -e** – Wort

**der Aufbau**

– hier: Start; Beginn

**das Netzwerk, -e**

– hier: Gruppe von Personen, die sich gegenseitig unterstützen

**der Informationsaustausch**

– gegenseitiges Mitteilen von Informationen

**die Fähigkeit, -en**

– Können; Talent; hier: Kenntnisse

**die Zielgruppe, -n**

– Gruppe von Menschen mit ähnlichen Charakteristika (z. B. Alter) oder Interessen

**der Existenzgründer, -e**

– Person, die sich beruflich selbstständig macht und z. B. eine kleine Firma gründet

**die Führungskraft, -en**

– Person, die eine Firma oder eine Gruppe von Angestellten leitet

von ehemaligen Studierenden an Universitäten oder von Stiftungen gehören zu dieser Art von Netzwerken. Treffen sind hier meist sehr strukturiert, es gibt Vorträge und regelmäßige (regionale) Treffen.

**Informelle Netzwerke** bestehen dagegen aus persönlichen Kontakten, die man selbst geknüpft hat und pflegt.

Außerdem gibt es natürlich auch **soziale Netzwerke** für den Beruf **im Internet**, wie Xing oder LinkedIn. Hier kann man schnell locker Kontakte knüpfen. Um enge Kontakte zu schaffen, sollte man sich allerdings persönlich und nicht nur online treffen.

Im Deutschen gibt es den alltagssprachlichen Ausdruck **Vitamin B**: „B“ steht hier für „Beziehungen“. Oft heißt es zum Beispiel, dass man ohne Vitamin B im Beruf nicht weiterkommt. Negativ ist dagegen das Konzept des **Klüngels**: Hierbei handelt es sich um eine Gruppe von Personen, die sich gegenseitig zu Vorteilen verhilft, aber andere dabei gezielt ausschließt.

**weiterkommen**

► hier: Erfolg haben

**das Konzept, -e**

► Idee; Programm

**verhelfen**

► helfen, etwas zu bekommen

**gezielt** ► hier: mit Absicht

**ausschließen**

► hier: entscheiden, wer nicht zur Gruppe gehört

**Effektiv netzwerken**

Ohne Plan zu verschiedenen Veranstaltungen gehen und die eigenen Visitenkarten verteilen: Das wird der eigenen Karriere wahrscheinlich nicht viel helfen. Wichtig ist, sich zu fragen: **Welche Menschen möchte ich treffen und kennenlernen? Warum? Wo kann ich diese Menschen treffen?** Das können ganz verschiedene Veranstaltungen sein, wie Fachmessen, Branchentreffen, eine Konferenz oder auch einfach ein Mittagessen. Es ist wichtiger, Gespräche zu führen, an die sich danach alle Gesprächspartner noch erinnern können, als mit vielen verschiedenen Visitenkarten anderer Geschäftsleute in der Tasche nach Hause zu gehen, an die man sich am nächsten Tag aber kaum mehr erinnern kann. Oft hilft es auch, sich **nach einem Treffen ein paar Notizen zu machen**: Wen haben Sie getroffen? Welchen beruflichen Hintergrund hat die Person? Worüber haben Sie gesprochen? Und ganz wichtig: **Bleiben Sie am Ball!** Haben Sie erst einen interessanten **Kontakt** hergestellt, sollte dieser **regelmäßig gepflegt** werden – online, aber vor allem auch durch persönliche Treffen.

Aktionen wie Rundmails gehen vielen schnell auf die Nerven. Melden Sie sich bei Ihren Kontakten lieber immer individuell.

**die/das Rundmail, -s**

► E-Mail, die in gleicher Form und mit gleichem Inhalt an mehr als zwei Personen geschickt wird

**auf die Nerven gehen**

► ☹️ ≈ stören; ärgerlich machen

**Tipps und Regeln**

Die wichtigste Regel beim Netzwerken ist wahrscheinlich: „Geben und nehmen.“ Netzwerken hat also Gedanken zur Basis wie: „Da hat mir jemand geholfen und an mich gedacht, also versuche ich, bald der anderen Person zu helfen, um etwas zurückzugeben.“ Der erste Schritt ist aber das Geben – anfangs sogar, ohne viel als Gegenleistung zu erwarten. Aber wie? Ein guter Einstieg können **berufliche Gemeinsamkeiten** und der **Austausch von Wissen** darüber sein: Leiten Sie jemandem einen interessanten und beruflich relevanten Artikel weiter oder machen Sie ihn oder sie auf ein interessantes Angebot aufmerksam.

Auf Dauer ist es aber wichtig, nicht immer nur zu geben. Ist dies der Fall, sollten Sie sich überlegen, ob Sie die richtigen Netzwerkpartner gefunden haben oder ob Sie nicht lieber andere Kontakte suchen wollen.

Welche Art von Menschen sollten Sie also am besten zu Ihrem Netzwerk zählen? Zum einen sind Kontakte zu Menschen wichtig, die **ähnliche Ziele** haben **wie Sie**. Tauschen Sie sich zum Beispiel aus über:

- gute/interessante Arbeitgeber
- Karriereerfahrungen
- interessante/wichtige Weiterbildungen
- wichtige Foren, Messen und Kongresse

Achten Sie auch darauf, dass in Netzwerkgruppen die Kontakte geteilt werden. Davon profitieren alle.

**teilen**

► hier: auch den anderen geben

**profitieren**

► Vorteile haben

**ehemalig**

► früher

**die Stiftung, -en**

► Organisation mit einer speziellen Aufgabe

**meist**

► meistens

**knüpfen**

► hier: beginnen, kennenzulernen

**pflegen**

► hier: sich anstrengen, damit ... bleibt

**locker**

► hier: unkompliziert; nicht formell

**eng**

► hier: intensiv

**schaffen**

► hier: entstehen lassen; bekommen

**die Visitenkarte, -n**

► kleine Karte, auf der z. B. Name, Adresse und Telefonnummer stehen

**die Fachmesse, -n**

► Ausstellung, in der neue Produkte aus einer Branche vorgestellt werden

**der Hintergrund**

► hier: Art der Ausbildung

**am Ball bleiben**

► ☺️ aktiv bleiben und eine Sache weitermachen

**Haben Sie erst ...**

► Wenn es Ihnen schon einmal gelungen ist, ...

**die Gegenleistung, -en**

► Kompensation für etwas: Ein anderer hat mir Gutes getan, deshalb muss ich ihm auch etwas Gutes tun.

**der Einstieg, -e**

► hier: Beginn einer beruflichen Beziehung

**weiterleiten**

► hier: ≈ an andere schicken

**auf ... aufmerksam machen**

► hier: dafür sorgen, dass jemand ... auch sieht

**auf Dauer**

► ≈ für längere Zeit

**zählen zu**

► hier: als Teil sehen von

Zum anderen sind Kontakte zu **Menschen** hilfreich, **die schon da sind, wo Sie hinmöchten**. Denn diese Leute sind wie **Mentoren**, sie haben viele Erfahrungen und Insiderwissen, von dem Sie profitieren können. Und natürlich könnten Sie auch deren potenzielle Nachfolgerin oder potenzieller Nachfolger sein. Wichtige Fragen im Gespräch sind dann zum Beispiel:

- Welche Tipps können Sie einem Anfänger wie mir geben?
- Mit welchen Herausforderungen muss man in Ihrem Job rechnen?
- Was hätten Sie in Ihrer Karriere gern schon früher gewusst?
- Welche Fähigkeiten sind absolut wichtig in Ihrem Job?

Ein Tipp für die Gesprächsführung: Stellen Sie Rückfragen, nachdem Sie eine Frage beantwortet haben, um das Gespräch am Laufen zu halten.

**die Rückfrage, -n**

► hier: Frage zu einer Aussage des Gesprächspartners, um Interesse zu zeigen und ihn zum Reden zu bringen

**am Laufen halten**

► hier: dafür sorgen, dass das Gespräch nicht stoppt

Bevor Sie jemanden zum ersten Mal treffen, bereiten Sie sich vor, und informieren Sie sich über die Person. Treffen Sie zufällig jemanden, der für Ihre Karriere interessant ist, können Sie auch mit **Small Talk** das Gespräch beginnen:

- Wie fanden Sie den Vortrag / die Diskussion / die Veranstaltung ...?
- Möchten Sie (auch) etwas trinken? / Soll ich Ihnen etwas mitbringen?
- Was machen Sie beruflich? / In welcher Branche sind Sie tätig? / In welchem Berufsfeld arbeiten Sie?
- Wodurch lassen Sie sich inspirieren?
- Welches Buch lesen Sie gerade?

**profitieren**

► Vorteile haben

**die Nachfolgerin, -nen**

► Person, die den Job weitermacht

**die Herausforderung, -en**

► schwierige Aufgabe, die man spannend findet

**das Berufsfeld, -er**

► beruflicher Bereich

1. Richtig reagieren beim Small Talk

S

Sie sind auf einer Veranstaltung und werden angesprochen. Wie reagieren Sie richtig? → Verbinden Sie!

- |   |  |
|---|--|
| 1. Hat Ihnen der Vortrag gefallen?  | A Absolut. Im Moment lese ich ein interessantes Handbuch über agiles Projektmanagement. Und Sie? |
| 2. Kann ich Ihnen etwas von der Bar mitbringen?                                 | B Ja, er war wirklich interessant. Und Ihnen?  |
| 3. Mein Name ist Heinrich Gruber. Schön, Sie kennenzulernen.                    | C Ich bin in der Unternehmensberatung tätig. Und was machen Sie?                                 |
| 4. Haben Sie in der letzten Zeit etwas gelesen, was Sie beruflich weiterbringt? | D Ganz meinerseits. Ich heiße Harry Rohde.   |
| 5. Was machen Sie beruflich?  | E Gern. Einen Kaffee bitte, schwarz.   |

2. Netzwerken auf einer Veranstaltung

S

Wie bereiten Sie sich vor? Was machen Sie wann? → Bringen Sie die Punkte in die richtige Reihenfolge!

- 1. sich überlegen, wen Sie treffen wollen
- ..... auch nach ein paar Wochen noch in Verbindung bleiben und den neuen Kontakt pflegen
- ..... auf der Veranstaltung mit den Personen sprechen und Visitenkarten austauschen
- ..... sich über die Personen informieren, die Sie treffen möchten
- ..... eine Follow-up-E-Mail schreiben
- ..... sich nach dem Gespräch Notizen über die Personen machen

Lösungen:

- 1. 1B 2E 3D 4A 5C
- 2.
- 3. auf der Veranstaltung mit den Personen sprechen und Visitenkarten austauschen
- 4. sich nach dem Gespräch Notizen über die Personen machen
- 5. eine Follow-up-E-Mail schreiben
- 6. auch nach ein paar Wochen noch in Verbindung bleiben und den neuen Kontakt pflegen

# Fit für den Beruf?

Wie fit sind Sie jetzt für den Berufsalltag in Deutschland?  
Machen Sie unser Quiz, und testen Sie sich! Von Anne Wichmann

LEICHT MITTEL SCHWER

## 1 Am Telefon

10 PUNKTE

**J**ane Grass arbeitet bei der Firma Hanner & Schmidt in Hamburg. Ein neuer Geschäftspartner ist Jakob Lammerbach von der Firma Fischer Solutions. Um sich mit ihm zu treffen und mit ihm zu verhandeln, macht Jane eine kurze Geschäftsreise. Sie fährt zu Fischer Solutions nach Bremen. Reisen Sie mit, und sammeln Sie Punkte! Wie viele Punkte es für jede richtige Antwort gibt, steht am Anfang von jedem der zehn Teile des Tests. Die Lösungen finden Sie auf Seite 143.

### der Geschäftspartner, -

• hier: Angestellter, Manager oder Leiter einer anderen Firma, den man aus beruflichen Gründen trifft

### verhandeln

• über etwas diskutieren, um ein Problem zu lösen oder etwas zu vereinbaren

### die Geschäftsreise, -n

• Reise aus beruflichen Gründen

Jane ruft ihren Geschäftspartner an. Der ist aber nicht im Büro. Sein Kollege Jan Schuster geht ans Telefon. Ordnen Sie die Sätze des Dialogs! Es gibt zwei Punkte für jede richtige Antwort.

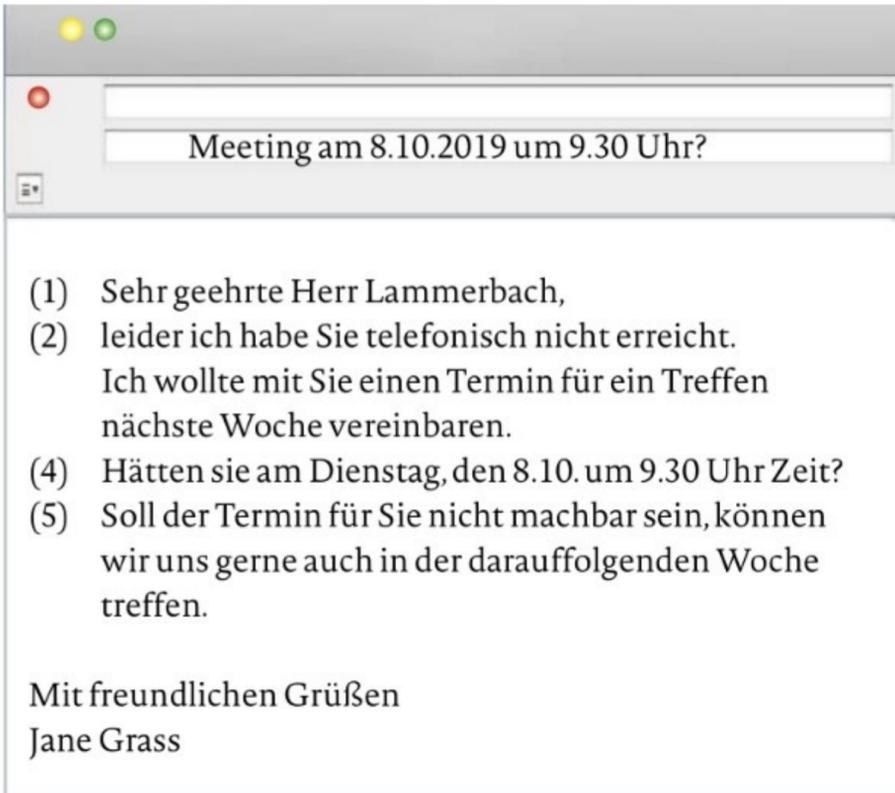
- ▶ Gut, ich werde ihm trotzdem sagen, dass Sie angerufen haben. Wie ist Ihr Name?
- ▶ Fischer Solutions, Schuster am Apparat.
- ▶ Der ist im Moment leider nicht am Platz. Kann ich ihm etwas ausrichten?
- ◀ Es geht um unser Treffen nächste Woche. Ich schreibe ihm dann einfach eine E-Mail.
- ◀ Jane Grass. Meine Nummer hat er. Vielen Dank, auf Wiederhören.
- ◀ Guten Tag, könnte ich bitte Herrn Lammerbach sprechen?



**2** Eine E-Mail schreiben

**10 PUNKTE**

Jane schreibt eine E-Mail an ihren Geschäftspartner, um einen Termin zu vereinbaren. Helfen Sie ihr! Lesen Sie die E-Mail, und korrigieren Sie sie. In jeder der fünf Zeilen ist ein Fehler. Für jede richtige Antwort gibt es zwei Punkte.



**3** Geschäftsreise

**10 PUNKTE**

Jane spricht mit Gudrun Holster aus der Personalabteilung am Telefon über ihre Geschäftsreise. Ergänzen Sie die Verben in der passenden Form! Es gibt einen Punkt für jede richtige Antwort.

schicken anrufen – buchen – sich melden – reisen – organisieren – wünschen – sich kümmern – mitteilen – abgeben

- ▶ Also warum ich \_\_\_\_\_ bei Ihnen \_\_\_\_\_ (1), Frau Holster: Da ich ja bald auf Geschäftsreise bin, wollte ich mich erkundigen, was Sie von der Reise \_\_\_\_\_ (2) und worum ich \_\_\_\_\_ selbst \_\_\_\_\_ (3) muss.
- ◀ Es ist gut, dass Sie \_\_\_\_\_ (4), dann können wir gleich alle Fragen klären. Wollen Sie mit dem Auto oder mit dem Zug \_\_\_\_\_ (5)?
- ▶ Am liebsten mit dem Zug. Muss ich die Fahrt selbst \_\_\_\_\_ (6)?
- ◀ Nein, das übernehme ich für Sie. Sie müssten mir nur die Daten Ihrer Reise \_\_\_\_\_ (7), also an welchem Tag Sie zu welchem Geschäftspartner fahren.
- ▶ Das Meeting findet am 8. Oktober um 9.30 Uhr bei Fischer Solutions in Bremen statt. Soll ich Ihnen noch zusätzlich eine E-Mail mit den Daten \_\_\_\_\_ (8)?
- ◀ Vielen Dank, aber das genügt so. Wenn noch Kosten anfallen, können Sie die Belege einfach mit der Reisekostenabrechnung \_\_\_\_\_ (9). Ich \_\_\_\_\_ (10) Ihnen eine gute Reise!

**4** Kollegen um Hilfe bitten

**10 PUNKTE**

Jane fährt am 8. September zur Firma Fischer Solutions. Sie ist an diesem Tag also nicht im Büro. Deshalb bittet sie ihre Kollegin Hannah Schüler um Hilfe. Lesen Sie die Sätze, und formulieren Sie sie höflicher. Verwenden Sie dazu den Konjunktiv II. Es gibt zwei Punkte für jede richtige Antwort.

1. Kannst du bitte an mein Telefon gehen? \_\_\_\_\_
2. Rufst du mich bitte an, wenn sich unser Geschäftspartner aus Spanien meldet?  
\_\_\_\_\_
3. Kannst du mir bitte eine E-Mail schreiben, falls sich der Termin mit Frau Hauser verschiebt?  
\_\_\_\_\_
4. Darf ich dich darum bitten, an diesem Tag die Post vom Empfang zu holen?  
\_\_\_\_\_
5. Hast du vielleicht auch Zeit, dir dieses Angebot anzusehen? \_\_\_\_\_



**5** Begrüßung und Vorstellung **M**

**10 PUNKTE**

Jane kommt in der Firma Fischer Solutions an. Herr Lammerbach holt sie am Empfang ab. Was sagt sie? Verbinden Sie! Es gibt zwei Punkte für jede richtige Antwort.

- |                             |                                  |
|-----------------------------|----------------------------------|
| 1. Guten Tag,               | a) die Aufgaben von Herrn Geier. |
| 2. Es freut mich,           | b) persönlich zu treffen!        |
| 3. Ich übernehme jetzt auch | c) mein Name ist Jane Grass.     |
| 4. Schön, Sie               | d) die Zusammenarbeit mit Ihnen. |
| 5. Ich freue mich auf       | e) Sie kennenzulernen!           |

**6**

Im Meeting **S**

**10 PUNKTE**

Das Meeting beginnt. Herr Lammerbach fängt an. Was passt? Setzen Sie ein! Es gibt zwei Punkte für jede richtige Antwort.

Protokoll – Meeting –  
Projekt – Firma – Tages-  
ordnung

Guten Morgen, allerseits. Ich darf Sie ganz herzlich zu unserem \_\_\_\_\_ (1) hier bei der \_\_\_\_\_ (2) Fischer Solutions begrüßen. Wir wollen heute über unser neues \_\_\_\_\_ (3) sprechen. Gehen wir doch kurz die \_\_\_\_\_ (4) durch, bevor wir anfangen. Ach, und könnten Sie bitte das \_\_\_\_\_ (5) übernehmen, Herr Hafer? Danke.

4

Small Talk 

10 PUNKTE

Es gibt eine kurze Pause – Zeit für Small Talk. Verschiedene Kollegen von Herrn Lammerbach sprechen mit Jane. Wie sollte sie am besten reagieren? Kreuzen Sie an! Es gibt zwei Punkte für jede richtige Antwort.

1. ▶ **Sie sind Frau Grass, richtig? Schön, Sie kennenzulernen.**
  - a) ◀ Ja, das bin ich. Hallo.
  - b) ◀ Hallo, es freut mich auch, Sie kennenzulernen!
2. ▶ **Haben Sie gut hergefunden?**
  - a) ◀ Ja, danke. Das war gar kein Problem.
  - b) ◀ Na ja. Die Beschreibung auf Ihrer Homepage ist leider nicht sehr gut.
3. ▶ **Sie haben Glück mit dem Wetter heute. Gestern hat es den ganzen Tag geregnet.**
  - a) ◀ Tja. Da kann man nichts machen.
  - b) ◀ Ja, das ist wirklich schön. Bei uns ist das Wetter schon die ganze Woche schlecht.
4. ▶ **Das hier ist meine Kollegin Sarah Konnert.**
  - a) ◀ Guten Tag, freut mich, Grass.
  - b) ◀ Sehr interessant.
5. ▶ **Sind Sie oft auf Geschäftsreise?**
  - a) ◀ Ich weiß nicht genau.
  - b) ◀ Ein- bis zweimal pro Monat, denke ich.

## Ihr Ergebnis

## 75 - 100 Punkte

Sehr gut! Sie sind fit für den Beruf, denn Sie haben gute Kenntnisse in verschiedenen Situationen rund um den beruflichen Alltag in Deutschland.

## 50 - 74 Punkte

Gut! Machen Sie weiter so, und sprechen Sie so oft wie möglich Deutsch mit Ihren Geschäftspartnern und Kollegen!

## 25 - 49 Punkte

Sie sind schon ganz gut, aber Sie könnten noch besser sein. Versuchen Sie, jeden Tag ein paar neue Wörter und Ausdrücke aus dem Berufsalltag zu lernen. Außer in diesem Spezial finden Sie auch in **Deutsch perfekt** jeden Monat drei Seiten zum Thema.

## Weniger als 25 Punkte

Lernen Sie weiter! Mit mehr Übung werden Sie bestimmt schnell besser! Schon zehn Minuten pro Tag machen einen großen Unterschied! **Deutsch perfekt** hilft Ihnen dabei.

**der Geschäftspartner, -**  
 ▶ hier: Angestellter, Manager oder Leiter einer anderen Firma, den man aus beruflichen Gründen trifft

8

Präsentation 

10 PUNKTE

Jetzt ist Jane dran. Sie präsentiert die Ideen ihres Unternehmens. Bringen Sie ihre Präsentation in die richtige Reihenfolge! Es gibt zwei Punkte für jede richtige Antwort.

- Abschließend befasse ich mich mit den Kosten und der Finanzierung.
- Heute werde ich Ihnen Ideen zur Realisierung Ihres neuen Projekts vorstellen.
- Ich habe die Präsentation in drei Teile gegliedert. Zuerst spreche ich über Innovationen im Bereich Produktdesign.
- Dann komme ich zu unseren Ideen und deren konkreter Umsetzung.
- Guten Tag, ich bin Jane Grass von der Firma Hanner & Schmidt.

**9 Verhandeln** 5

**10 PUNKTE**

Nach Janes Präsentation wird verhandelt. Hier geht es darum, die Interessen der eigenen Firma durchzusetzen. Dabei muss man aber diplomatisch sein und höflich bleiben. Verbinden Sie Janes Gedanken mit dem, was sie wirklich sagt. Es gibt zwei Punkte für jede richtige Antwort.

Sie denkt:

1. Ich will jetzt auch mal etwas sagen.
2. Also dieser Vorschlag ist nicht so toll.
3. Herr Lammerbach versteht mich einfach nicht.
4. Ich will jetzt ausreden!
5. Das verstehe ich nicht.

Sie sagt:

- a) Also so ganz überzeugend finde ich Ihren Vorschlag nicht.
- b) Lassen Sie es mich noch einmal anders formulieren.
- c) Entschuldigung, dürfte ich dazu etwas sagen?
- d) Entschuldigung. Ich hätte dazu eine Frage: ...
- e) Bitte lassen Sie mich noch kurz meinen Gedanken zu Ende führen.

**10 Verabschiedung** L

**10 PUNKTE**

Jane verabschiedet sich von ihrem Geschäftspartner. Was passt? Verbinden Sie! Es gibt zwei Punkte für jede richtige Antwort.

- |   |   |
|---|---|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ▶ Vielen Dank, dass Sie gekommen sind, Frau Grass.</li> <li>2. ▶ Natürlich. Es war wirklich schön, Sie kennenzulernen.</li> <li>3. ▶ Ich werde Sie dann in den nächsten Tagen anrufen.</li> <li>4. ▶ Vielen Dank. Haben Sie noch einen schönen Abend. Und grüßen Sie Ihre Kollegin Frau Schüler von mir.</li> <li>5. ▶ Dann auf Wiedersehen!</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>a) ◀ Ja, machen Sie das! Ich maile Ihnen noch heute die Dokumente, die Sie haben wollten.</li> <li>b) ◀ Ich danke Ihnen, Herr Lammerbach! Leider muss mich jetzt verabschieden. Mein Zug geht in einer halben Stunde.</li> <li>c) ◀ Mache ich! Ihnen auch einen schönen Abend.</li> <li>d) ◀ Auf Wiedersehen!</li> <li>e) ◀ Ganz meinerseits.</li> </ol> |
|---|---|

**Lösungen**

- 1 2. Guten Tag, könnte ich ...; 3. Der ist im Moment ...; 4. Es geht um ...; 5. Gut, ich werde ...; 6. Jane Grass. Meine Nummer ...  
 2 1. geehrt; 2. leider habe ich Sie; 3. mit Ihnen; 4. Sie; 5. Sollte  
 3 1. mich ... melden; 2. organisieren; 3. mich ... kümmern; 4. anrufen; 5. reisen; 6. buchen; 7. mitteilen; 8. schicken; 9. abgeben; 10. wünsche  
 4 1. Könntest du bitte an mein Telefon gehen? 2. Würdest du mich bitte anrufen, wenn ...? 3. Könntest du mir bitte eine E-Mail schreiben, falls ...? 4. Dürfte ich dich darum bitten, an diesem Tag ...? 5. Hättest du vielleicht auch Zeit, dir ...?  
 5 1. c; 2. e; 3. a; 4. b; 5. d  
 6 1. Meeting; 2. Firma; 3. Projekt; 4. Tagesordnung; 5. Protokoll  
 7 1. b; 2. a; 3. b; 4. a; 5. b  
 8 1. Guten Tag, ich bin ...; 2. Heute werde ich ...; 3. Ich habe die Präsentation ...; 4. Dann komme ich ...; 5. Abschließend fasse ich mich ...  
 9 1. c; 2. a; 3. b; 4. e; 5. d  
 10 1. b; 2. e; 3. a; 4. c; 5. d



EINE FRAGE ZUM SCHLUSS

# Wie geht das mit dem Finanzamt?

Ein bisschen Panik hat fast jeder davor: Die Steuererklärung kann kompliziert sein – und dauert manchmal ein ganzes Wochenende. Aber muss man wirklich Angst davor haben? **LEICHT**

**V**or fünf Minuten bin ich in Aarhus angekommen. Hier in der dänischen Stadt studiert mein Bekannter Jens an der Universität. „Ich habe meine Steuererklärung gemacht. In nur drei Minuten!“, erzählt er mir kurz nach der Begrüßung. Ich kann ihm nicht glauben. Eine Steuererklärung in drei Minuten? – „Jens, es waren drei Tage, oder?“ Denn jeder Deutsche lernt schon als Kind: Steuererklärungen dauern lang. Und die Eltern nehmen sich viele Wochen lang vor, sie zu machen und tun es doch nicht. Aber es muss sein.

Dann sieht das Kind Mama und Papa am Wohnzimmertisch vor einem Berg von Dokumenten. Seit ein paar Jahren ist auch der Laptop dabei, denn man kann die Formulare auch online ausfüllen. Aber die meisten machen es immer noch konventionell auf Papier. Jedes Kind weiß

## die Steuererklärung, -en

► Informationen für das Finanzamt über den Lohn und das Geld, das man im letzten Jahr ausgegeben hat. Das Finanzamt sagt dann, wie viel Steuern man zahlen muss.

## die Begrüßung, -en

► von: begrüßen = Hallo sagen

## sich vornehmen

► planen

## doch

► hier: trotzdem

## der Berg, -e

► hier: große Menge von

auch: Jetzt nicht fragen, was die Eltern da tun! Die Steuererklärung macht niemand gern. Außer vielleicht ein Steuerberater. Das ist sein Job – und dafür bekommt er Geld. Aber Eltern und auch jeder andere Erwachsene ärgern sich immer darüber. Da riskiert man es nicht, zu stören.

Jens ist auch ein Erwachsener. Und er erzählt enthusiastisch von seiner Steuererklärung? Die nur drei Minuten gedauert hat? – „Jens, das kann nicht sein“, sage ich. Aber er sieht mich an und lacht. Natürlich versteht er, dass ich skeptisch bin. – „Hier in Dänemark musste ich als Student nur acht Klicks im Internet machen. Acht! Dann war ich fertig.“

Wow. Es war nicht so einfach für mich, zu verstehen, dass Steuererklärungen nicht kompliziert sein müssen. Als Deutsche kenne ich es nicht anders. Aber wie muss sich ein Däne fühlen, der von Aarhus nach Kiel umzieht? Denn: Wer seinen Wohnsitz in Deutschland hat, muss hier seine Steuererklärung machen. Wird der Däne Panik bekommen? Schockiert sein?

Wahrscheinlich lacht er zuerst. Denn das Programm für die elektronische Steuererklärung heißt in Deutschland Elster. Und eine Elster ist ein diebischer Vogel. Nomen est omen. Dann aber kann es sein, dass der Däne seinen Humor verliert. Denn die Elster des Finanzamts will sehr viele Informationen – und kann sich kompliziert ausdrücken.

Aber zuerst ist es wichtig, zu wissen, dass es für die Steuererklärung verschiedene Termine gibt. Merken kann man sich den 31. Juli: An diesem Datum müssen die meisten Personen die Einkommensteuererklärung des letzten Jahres abgeben. Es ist aber meistens kein Problem, noch etwas mehr Zeit zu bekommen. Dafür muss man aber beim Finanzamt einen Antrag stellen. Macht ein Steuerberater oder der Lohnsteuerhilfeverein die Steuererklärung, hat man bis zum 31. Dezember Zeit.

Basis für die Steuer ist das Gesamteinkommen – also der Lohn plus andere Einkünfte. Für Selbstständige und Freiberufler ist die Steuererklärung Pflicht. Angestellte können sie machen, müssen es aber nicht. Nur wenn sie noch andere

Einkünfte haben, müssen sie die vielen Formulare ausfüllen. Zum Beispiel dann, wenn sie Vermieter sind und mehr als 410 Euro Miete bekommen. Es gibt auch noch andere Gruppen, die die Pflicht zur Steuererklärung haben.

Aber auch wenn man sie in der Theorie nicht machen muss: Man sollte es tun. Denn für die eigenen Finanzen ist das meistens der bessere Weg. Man kann nämlich viele Kosten vom Gesamteinkommen absetzen – und bekommt Geld zurück, im Durchschnitt mehr als 900 Euro. Denn als Angestellter hat man jeden Monat automatisch schon Lohnsteuer bezahlt. Absetzen kann man zum Beispiel die Kosten für den Kindergarten oder den Lohn des Au-pairs. Und 30 Cent gibt es pro Kilometer für den (kürzesten) Weg in die Arbeit. Egal, ob man das Auto nimmt oder mit der Bahn fährt. So hat man schnell mehrere Hundert Euro zusammen – die man dann einige Zeit nach Abgabe der Steuererklärung vom Finanzamt wiederbekommt. Achtung: Man braucht immer Belege (ein offizielles Formular über die Kosten für den Kindergarten zum Beispiel).

Eine Besonderheit im deutschen Steuersystem ist die Kirchensteuer: Sie wird direkt vom Arbeitgeber oder dem Finanzamt eingezogen. Und Kirchenmitglieder müssen sie zahlen. Aktuell liegt die Kirchensteuer bei neun Prozent der Einkommensteuer. Nur in Bayern und Baden-Württemberg sind es acht Prozent. Aber auch die Kirchensteuer kann man von der Einkommenssteuer absetzen.

Es ist oft nicht einfach, zu wissen, was man bei der Steuererklärung alles beachten muss. Deshalb gibt es Steuerberater. Die helfen gegen ein Honorar auch Privatpersonen. Eine andere Möglichkeit ist, sich bei einem Lohnsteuerhilfeverein ([www.vlh.de](http://www.vlh.de)) beraten zu lassen. Man kann auch eine spezielle Software kaufen. Diese kostet meistens zwischen zehn und 60 Euro. Ein Tipp: Sparen Sie das Geld, wenn sie normaler Arbeitnehmer sind. Dann reicht das Gratis-Angebot „Mein Elster“ ([www.elster.de](http://www.elster.de)) vom Finanzamt. Auch wenn man bestimmt mehr Klicks braucht als in Dänemark. Claudia May

#### ansehen

• hier: ins Gesicht sehen; in die Augen sehen

#### der Wohnsitz, -e

• Ort: Dort lebt man.

#### diebisch

• hier: so, dass er Menschen Dinge, z. B. Schmuck, wegnimmt

#### (der Schmuck

• schönes Ding: Man trägt es am Finger, am Arm, am Hals oder am Ohr.)

#### Nomen est omen. lat.

• Der Name ist ein Zeichen; gemeint ist hier: Der Name passt gut.

#### (das Zeichen, -

• Symbol; Signal)

#### sich ausdrücken

• hier: in spezieller Art Fragen stellen oder etwas erklären

#### die Einkommensteuererklärung, -en

• Steuererklärung über das Einkommen

#### (das Einkommen, -

• Geld: Man bekommt es z. B. für seine Arbeit, aus dem Profit von seiner Firma oder als Miete für sein Haus oder seine Wohnung.)

#### einen Antrag stellen

• ein Formular ausfüllen und es bei einem Amt abgeben

#### der Lohnsteuerhilfeverein, -e

• Verein: Er hilft bei der Steuererklärung, wenn man Mitglied ist.

#### (das Mitglied, -er

• Person: Sie ist bei einem Verein und zahlt dafür einen Betrag.)

#### die Einkünfte Pl.

• Einkommen

#### für ... ist ... Pflicht

• ... müssen ... machen

#### der Freiberufler, -

• Person: Sie arbeitet selbstständig und bietet einen Service an, z. B. als Arzt oder Journalist.

#### man sollte ...

• hier: es wird empfohlen, dass ...

#### ... ist der bessere Weg.

• hier: ≈ ... bringt einem selbst das Beste.

#### das Gesamteinkommen, -

• alle Einkünfte zusammen

#### absetzen von

• Kosten (z. B. für Arbeitsmaterial) abziehen von

#### (abziehen

• hier: in einer Rechnung wegnehmen)

#### im Durchschnitt

• ≈ meistens: Das ist normal.

#### zusammenhaben

• hier: durch Rechnen sammeln

#### einige Zeit

• hier: ein paar Wochen

#### die Abgabe

• hier: Abgeben beim Amt

#### der Beleg, -e

• ≈ Quittung; ≈ Rechnung

#### die Besonderheit, -en

• hier: spezielle Sache: Es gibt sie nicht in allen Staaten, aber in Deutschland.

#### (der Staat, -en

• Land; Nation)

#### der Arbeitgeber, -

• hier: Chef

#### eingezogen

• Part. II von: einziehen = hier: vom Lohn wegnehmen

#### liegen bei ...

• hier: ... sein

#### beachten

• hier: aufpassen, was wichtig ist

#### gegen

• hier: für

#### das Honorar, -e

• Bezahlung für die Arbeit von Selbstständigen

#### die Möglichkeit, -en

• hier: ≈ andere Hilfe

#### der Arbeitnehmer, -

• Person: Sie arbeitet mit Arbeitsvertrag für eine Firma.

#### reichen

• hier: genug sein



## INTERVIEW

## „Es hilft, über sich selbst zu lachen“

Humor gehört an den Arbeitsplatz, findet Eva Ullmann. Denn mit den richtigen Techniken und einer guten Dosis Ironie löst man Konflikte – und Deutsch lernt man so auch besser.

## MITTEL

**Eva Ullmann** ist Humortrainerin und Chefin des Deutschen Instituts für Humor in Leipzig. Die Sozialpädagogin bietet Humorseminare für Firmen, Schulen und viele andere Kunden an.

### Frau Ullmann, Institut für Humor – das klingt gar nicht lustig.

Ja, Humor passt nicht in ein Institut. Genau deshalb haben wir uns so genannt. Wir spielen mit dem Kontrast. Bei dem Namen denkt man an Regeln und Normen, etwas typisch Deutsches.

### Für ihren Humor sind die Deutschen auch nicht bekannt. Haben sie welchen?

Klar haben die Deutschen Humor. Wir alle werden mit Humor geboren und damit sozialisiert. Spezifisch deutsch ist die Regel, zuerst die Arbeit zu erledigen und dann Spaß zu haben. Die Deutschen trennen das ziemlich strikt. Aber vor allem am Arbeitsplatz kann Humor viele positive Funktionen haben.

### Welche Funktionen sind das?

Humor kann zum Lösen von Konflikten beitragen, weil er Distanz schafft. Manchmal hilft es zum Beispiel sehr, wenn man in einer ernstesten Situation über sich selbst lachen kann. Wichtig ist dabei die Art des Humors: Man unterscheidet zwischen liebevollem und aggressivem Humor. Der liebevolle Humor gibt anderen Menschen ein gutes Gefühl. Mit aggressivem Humor macht man sich über andere Leute lustig und beschämt sie dadurch.

### Wie kann ich mir ein Humorseminar an Ihrem Institut vorstellen?

Unsere Kunden sind Firmen, Schulen, Kliniken, Apotheken, Ämter und viele andere. Am Anfang lasse ich die Teilnehmer oft erzählen, worüber sie gern lachen. Dann erkläre ich Techniken wie Ironie und Übertreibung, mit denen man Humor konstruktiv benutzen kann. Dazu zeige ich Praxisbeispiele aus Firmen. Wir machen außerdem viele Übungen wie Dialoge oder Spiele, inspiriert vom Improvisationstheater. Der Körper und die Sprache spielen eine wichtige Rolle.

### Kommen die Kunden zu Ihnen wegen Konflikten zwischen oder mit den Angestellten?

Nein, sie wollen meistens einfach etwas Neues ausprobieren. Die Firmen sind total unterschiedlich, und viel hängt von den Vorgesetzten ab. Manche wollen wissen, wie man eine Präsentation mit Humor interessanter machen kann. Oder was die richtige Dosis Ironie ist.

### Sollte man mit Ironie vorsichtig sein?

Wenn ich ironisch bin, sollten die anderen das deutlich erkennen können. Die Mimik kann da sehr helfen. Speziell Lehrer sollten wirklich vorsichtig sein, weil Kinder erst ab dem Alter von circa sechs bis acht Jahren beginnen, Ironie zu verstehen. Wenn ich etwas Ironisches sage und der Gesprächspartner es nicht versteht, kann das seine Gefühle verletzen.

### Ist es eine Barriere für Humor, wenn Menschen die deutsche Sprache noch nicht so gut verstehen oder sprechen?

Nein, denn Deutschlernende haben den Vorteil, dass sie Fehler machen dürfen. Niemand hat ein Problem damit, wenn sie eine lustige Geschichte erzählen und die Pointe vielleicht nicht ganz funktioniert. Fehler können Charme haben, und gemeinsames Lachen verbindet. Das Erzählen von Anekdoten muss man schließlich erst üben. Ich empfehle jedem Lernenden, genau das zu tun. Uns Deutschen hilft ein liebevoller Humor bei der Integration fremder Menschen. Er gibt ihnen das Gefühl, willkommen zu sein.

### Hilft Humor auch beim Lernen einer neuen Sprache?

Auf jeden Fall! Dazu gibt es mehrere Untersuchungen. Wenn man Vokabeln mit einer lustigen Geschichte oder auch nur einem lustigen Satz lernt, kann man sie sich besser merken. Genauso ist es mit Übungen. Interview: Eva Pfeiffer

### das Humorseminar, -e

• Kurs, in dem die Teilnehmer verschiedene Arten von Humor kennenlernen und trainieren, wie man Humor beruflich benutzt

### gehören

• hier: passen

### klängen

• hier: machen, dass man bei diesem Namen an Humor denkt

### strikt

• hier: genau; absolut

### beitragen zu

• hier: helfen

### Distanz schaffen

• hier: machen, dass man sich durch Kritik nicht beleidigt fühlt

### (sich beleidigt fühlen

• ≈ verletzte Gefühle haben)

### liebevoll

• mit viel Liebe; hier: freundlich

### sich lustig machen über

• lachen über

### beschämen

• etwas sagen oder so tun, dass andere über einen lachen

### sich vorstellen

• hier: sich denken, wie etwas sein wird

### die Übertreibung, -en

• von: übertreiben = hier: sagen, dass etwas z. B. größer ist oder öfter passiert als in Wirklichkeit

### einfach

• hier: nur

### der Vorgesetzte, -n

• Chef

### man sollte

• hier: es wäre gut, wenn

### die Pointe, -n franz.

• ≈ überraschender und oft auch lustiger Schluss einer Geschichte

### verbinden

• hier: machen, dass man sich wie Freunde fühlt, weil man über das Gleiche lachen kann

### schließlich

• hier: ≈ natürlich

### sich merken

• ↔ vergessen

DEUTSCH PERFEKT ZUM KENNENLERNEN:

# 1 HEFT GRATIS

**KEINE LANGWEILIGEN ÜBUNGSTEXTE**, sondern Dialoge, Reportagen und Übungen.

**ZUM START DAS THEMA**

-interessiert es oder nicht?

**LEICHT, MITTEL, SCHWER?**

Symbole zeigen die Stufe:  
ein Text auf A2, B1 oder B2?

**SCHWERE WÖRTER**

werden einfach erklärt.

**GRATIS  
TESTEN**

## DEUTSCH PERFEKT SPRACHMAGAZIN

Mit Deutsch perfekt sprechen, verstehen und schreiben  
Sie Deutsch noch besser.



► **GLEICH ONLINE BESTELLEN UNTER:**

**DEUTSCH-PERFEKT.COM/GRATIS**

**Spotlight Verlag**

Oder telefonisch unter +49 (0) 89/121 407 140 mit der Bestell.-Nr. Print: 1839589 Digital: 1839593

