

Überbetriebliche Kurse Block 1
Präsenztage 2 – Arbeitssituation 4: «Auskünfte erteilen»

Erfolgreich kommunizieren

Posten 1: «Mini Case»

Ausgangslage

Sie haben soeben die Erfolgsfaktoren einer gelungenen Kommunikation kennengelernt. In diesem Werkstattposten vertiefen Sie nun Ihr Wissen zum Thema, indem Sie die Praxisfälle analysieren.

Aufgabenstellung

Schritt 1: Lesen Sie die Praxisfälle und die dazugehörigen Fragestellungen.

Schritt 2: Lösen Sie gemeinsam die Praxisfälle und notieren Sie Ihre Antworten.

Schritt 3: Holen Sie sich die Lösungen zur Aufgabe bei Ihrer üK-Leitung.

Erwartungen

Legen Sie bei der Bearbeitung den Fokus auf die Analyse der Kommunikation und des Verhaltens der Verwaltungsmitarbeitenden.

Notieren Sie sich Fragen oder Unklarheiten auf Ihrem Werkstattblatt.

Organisation

Zeit: 30 Minuten

Arbeitsweise: Dreiergruppe

Fallbeschreibung 1: «Die Kantonsschule»

Myrtha arbeitet in der Schulverwaltung der Gemeinde und betreut heute die Telefonzentrale. Sie erhält einen Anruf von einem Herrn, der sich über die Zulassungsbedingungen für die Kantonsschule erkundigt.

Er und seine zwei Töchter ziehen in drei Monaten aus dem Ausland in den Kanton. Da seine Töchter bis anhin das Gymnasium in Frankreich besucht haben, möchte er, dass sie auch in der Schweiz dort schulisch anknüpfen können. Myrtha erklärt dem Herrn:

«Keine Ahnung, ich weiss es nicht. Ich glaube, da müssten Sie eigentlich schon früher ein Anmeldegesuch eingereicht haben. Aber 100-prozentig sicher bin ich mir da nicht. Versuchen Sie es doch direkt bei der Kantonsschule oder beim Erziehungsdepartement, das ist, so glaube ich, Kantonssache. Die wissen vielleicht mehr.»

Aufgabe

Analysieren Sie die Kommunikation der Verwaltungsmitarbeitenden Myrtha.

- Wo sind Ihrer Meinung nach Fehler in der Kommunikation passiert?
- Welche Tipps würden Sie Myrtha geben, um eine ähnliche Anfrage beim nächsten Mal professioneller zu beantworten?

Antwort

Fehler	
Tipps	

Fallbeschreibung 2: «In der Empfangshalle im Regierungsgebäude»

Nicolai arbeitet bei der kantonalen Verwaltung am Empfangsschalter im Regierungsgebäude.

Eine Frau betritt das Gebäude und geht auf den Empfangsschalter zu. Nicolai nickt mit dem Kopf und begrüsst die Dame. Sie stellt sich als Frau Hemmler vor. Nicolai fragt gerade nach ihrem Anliegen, als auf einmal das Telefon klingelt. Er hebt den Zeigefinger und sagt zu Frau Hemmler: «Einen Moment kurz, das ist wichtig.» Er wendet sich von Frau Hemmler ab und nimmt das Telefon entgegen. Frau Hemmler steht derweil etwas unbeholfen am Empfang.

Nach fünf Minuten ist das Telefongespräch beendet. Nicolai wendet sich wieder Frau Hemmler zu: «Sorry, heute ist gerade extrem viel los. Jetzt bin ich für Sie da. Wie kann ich Ihnen helfen?»

Aufgabe

Analysieren Sie die nichtverbale (Verhalten) und verbale Kommunikation des Verwaltungsmitarbeitenden Nicolai.

- Wo sind Ihrer Meinung nach Fehler in der Kommunikation passiert?
- Welche Tipps würden Sie Nicolai geben, um eine ähnliche Anfrage beim nächsten Mal professioneller zu beantworten?

Antwort

Fehler	
Tipps	

Überbetriebliche Kurse Block 1
Präsenztag 2 – Arbeitssituation 4: «Auskünfte erteilen»

Das Auskunftsgespräch

Posten 2: «Rollenspiel»

Ausgangslage

In diesem Werkstattposten haben Sie die Gelegenheit, ein Auskunftsgespräch zu üben. Im Rollenspiel setzen Sie Ihr Know-how zur gelungenen Kommunikation ein, sammeln Erfahrungen und werten diese gemeinsam aus.

Aufgabenstellung

Schritt 1: Vorbereitung

- Teilen Sie die Rollen auf. Jede Person nimmt eine andere Rolle ein.
- Lesen Sie die Rollendefinition auf dem Beiblatt genau durch. Notieren Sie einige Stichworte für das Rollenspiel (z.B. Kernanliegen, mögliche Fragen an die andere Rolle).

Schritt 2: Umsetzung

- Rolle 1 und Rolle 2 führen das Rollenspiel durch.
- Rolle 3 beobachtet und macht sich Notizen.
- Wichtig: Spielen Sie das Rollenspiel von Anfang (Kontaktaufnahme) bis Ende (Gesprächsabschluss) durch.

Schritt 3: Austausch

- Rolle 3 teilt ihre Beobachtungen.
- Halten Sie in der Dreiergruppe auf dem Werkstattblatt fest, wo die besonderen Herausforderungen in der Auskunftssituation lagen.
- Notieren Sie, welche Faktoren zu einer gelungenen Gesprächssituation beigetragen haben.

Erwartungen

Sie führen ein vollständiges Auskunftsgespräch.
Sie halten mindestens drei Erkenntnisse auf dem Werkstattblatt fest.

Organisation

Zeit: 30 Minuten

- Gesprächsvorbereitung: 10 Minuten
- Gesprächsdurchführung: 5 Minuten
- Austausch: 10 Minuten

Arbeitsweise: Dreiergruppe

Rollenbeschreibung

Rolle 1: Die Mitarbeiterin der Regionalen Arbeitsvermittlung (RAV)

Solange ist angehende Kauffrau in der Regionalen Arbeitsvermittlung. Sie gibt einfache Auskünfte rund um die Arbeitsvermittlung. Sie beantwortet Fragen rund um den Anmeldeprozess und unterstützt Kundinnen bei der Anmeldung beim RAV.

Rolle 2: Der Arbeitslose

Michael hat vor Kurzem seinen Job verloren. Er möchte abklären, ob er Anspruch auf Arbeitslosengeld hat und was er dafür tun muss. Ihn interessiert, wie hoch sein Leistungsanspruch ausfällt und ab wann er Geld aus der Arbeitslosenkasse erhält. Er geht darum beim RAV vorbei, um sich die Auskünfte einzuholen.

Rolle 3: Die beobachtende Person

Sie analysieren die Gesprächssituation anhand folgender Fragestellungen:

- Was ist das eigentliche Anliegen des Kunden?
- Welche Faktoren förderten das Gelingen der Gesprächssituation?
- Welche Faktoren behinderten ein gutes Gesprächsklima?

Überbetriebliche Kurse Block 1
Präsenztage 2 – Arbeitssituation 4: «Auskünfte erteilen»

Schriftliche Auskünfte erteilen

Posten 3: «Handlungssimulation»

Ausgangslage

In diesem Werkstattposten steht Ihre Schreibkompetenz im Vordergrund. Üben Sie, eine schriftliche Auskunft zu erteilen.

Aufgabenstellung

Schritt 1: Lesen Sie die E-Mail auf dem Beiblatt.

Schritt 2: Schreiben Sie in Einzelarbeit ein vollständiges Antwortschreiben, indem Sie die gewünschte Auskunft geben. Halten Sie Ihre Antwort auf dem Werkstattblatt fest.

Schritt 3: Lesen Sie die Antworten Ihrer Gruppenmitglieder.

Schritt 4: Geben Sie sich gegenseitig ein Feedback zu Ihren Antworten.

Erwartungen

Sie haben ein vollständiges Antwortschreiben verfasst.

Sie geben Ihren Gruppenmitgliedern ein Feedback zu Ihrem jeweiligen Antwortschreiben.

Organisation

Zeit: 30 Minuten

Arbeitsweise: Einzelarbeit, Dreiergruppe

Schreibübung: «Der Abfall»

Sie arbeiten in der Abteilung für Planung und Infrastruktur einer Gemeinde und haben folgende E-Mail erhalten.

Sehr geehrte Damen und Herren

Wir sind gerade erst in die Schweiz und Ihre Gemeinde gezogen. Wir wären froh um zusätzliche Informationen zum Abfalltrennsystem in Ihrer Gemeinde. Zudem: Wir würden gerne wissen, wo wir die Gebührenabfallsäcke besorgen können?

Danke und beste Grüsse

Verena di Valle

Aufgabe

- Schreiben Sie eine Antwort-E-Mail an Frau di Valle. Gehen Sie auf das Anliegen von Frau di Valle ein.
- Wichtig: Ihre Ausführungen zum Abfalltrennsystem und den Gebührenabfallsäcken müssen inhaltlich nicht korrekt sein. Wichtiger ist, dass Sie sich beim Schreiben der E-Mail an die Kriterien für gelungene Kommunikation halten.