

Überbetriebliche Kurse Block 1
Präsenztag 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	