

Ich und die anderen – sich kennenlernen (Seite 2 – 7 im Schulbuch)

1 Füllen Sie den Steckbrief mit Ihren persönlichen Daten aus.

Name:	z. B. Karin Meyer	hier können Sie ein eigenes Foto einkleben
Alter:	17	
Geburtsort:	Berlin	
Wohnort:	Berlin-Schöneberg	
Augenfarbe:	blau	
Haarfarbe:	rot	
Sprachkenntnisse:	Deutsch, Englisch	
Ausbildungsbetrieb/ Schule	Musterunternehmen GmbH/Albert-Schweitzer-Schule	
Das mache ich in meiner Freizeit am liebsten:	schwimmen, lesen	
Das möchte ich in meinem Leben noch unbedingt tun:	eine Asienrundreise	

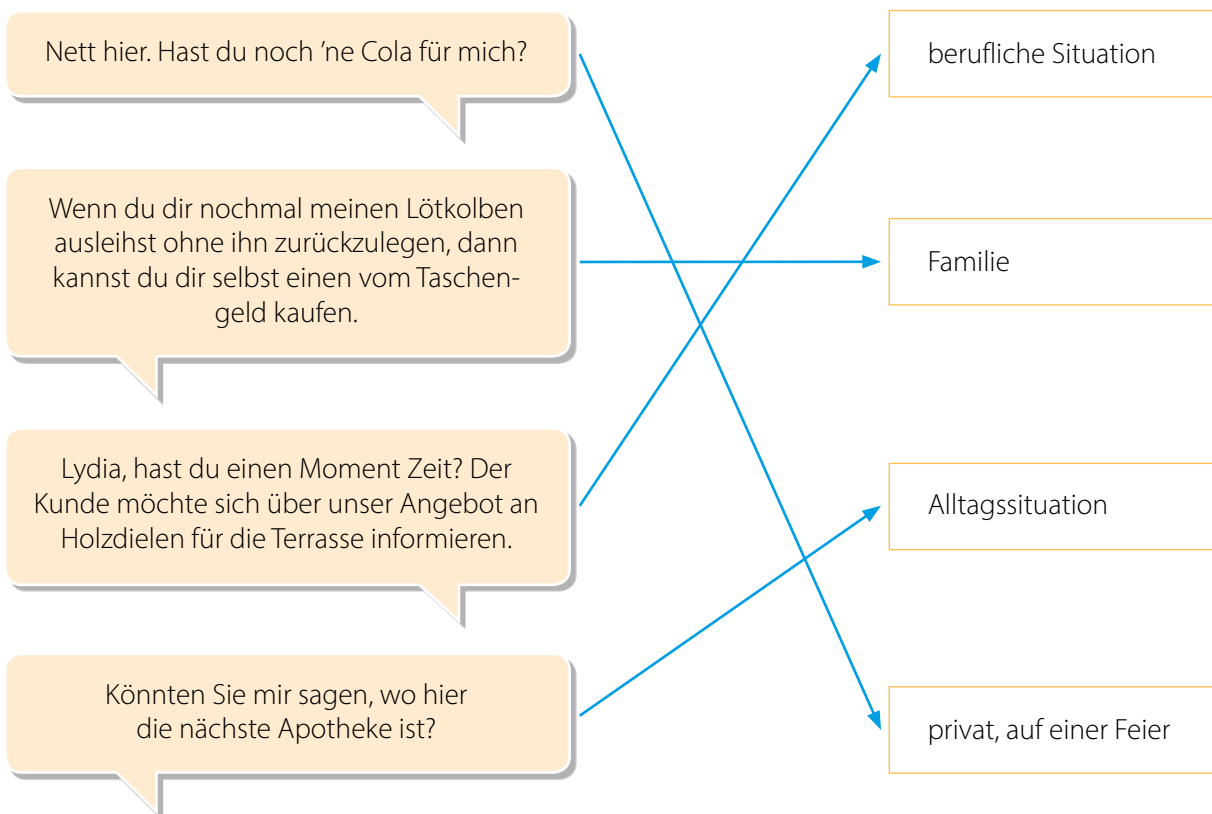
2 Schreiben Sie Ihren Namen von oben nach unten in die Kästchen. Notieren Sie zu den jeweiligen Buchstaben auf den Schreiblinien Adjektive, die Eigenschaften oder Eigenarten beschreiben, die Sie ausmachen.

K	z. B. klein, klug usw.
A	z. B. angenehm, albern, aufmerksam usw.
R	z. B. redselig, rothaarig usw.
I	z. B. interessiert, intelligent usw.
N	z. B. natürlich, niedlich, neugierig usw.

Der Begriff **Kommunikationskompetenz** beschreibt die Fähigkeit, Kommunikationssituationen erfolgreich zu meistern. Damit dies gelingen kann, benötigen Sie folgende Kenntnisse und Fertigkeiten:

1. Sie können die **Kommunikationssituation** einschätzen, d.h. Sie wissen, in welchem Gesprächsrahmen Sie sich bewegen.
2. Sie sind sich bewusst, mit wem Sie sprechen, d.h. Sie wissen, in welchem Verhältnis Sie zu Ihrem **Kommunikationspartner** stehen.
3. Sie wissen, welche Wortwahl für die unterschiedlichen Kommunikationssituationen sowie Kommunikationspartner richtig ist und sprechen und verhalten sich so, dass die Kommunikation erfolgreich sein kann.

2 Ordnen Sie die Äußerungen mittels eines Pfeils den Kommunikationssituationen zu.



3 Formulieren Sie das Anliegen so, dass die Äußerung der Kommunikationspartnerin bzw. dem Kommunikationspartner gegenüber entsprechend angemessen ist.

- a) Ihnen ist eine Füllung herausgebrochen und Sie müssen zum Zahnarzt. Sie fragen Ihren Abteilungsleiter, ob Sie zwei Stunden früher gehen können.

Z.B.: Ist es möglich, dass ich heute zwei Stunden früher gehe?

Ich muss dringend zum Zahnarzt, weil mir eine Füllung herausgebrochen ist.

- b) Sie haben den Ablauf nicht verstanden und bitten Ihre Ausbilderin, das Vorgehen nochmals zu erklären.

Z.B.: Könnten Sie mir das noch einmal erklären? Ich habe den Ablauf noch nicht ganz verstanden.

Wie funktioniert Kommunikation? (Seite 60–63 im Schulbuch)

Die vier Seiten einer Nachricht – die Botschaften des Senders

Der Kommunikationswissenschaftler Schulz von Thun versucht mit seinem Modell zu erklären, was in einer Kommunikation passiert.

Er geht davon aus, dass jede sprachliche Äußerung auf vier Ebenen Botschaften enthält. Für einen Satz wie „*Es ist kalt hier.*“ Bedeutet das:

1. **Sachebene:** Der Sprecher informiert, z. B. „*Hier ist es kalt.*“
2. **Ebene der Selbstkundgabe:** Der Sprecher drückt seine Gefühle/Empfindungen mit diesem Satz aus, z. B. „*Ich friere.*“
3. **Beziehungsebene:** Der Sprecher bringt damit zum Ausdruck, was er von dem anderen hält, z. B. wenn der Satz „*Es ist kalt hier.*“ sehr vorwurfsvoll gesagt wird, könnte er damit ausdrücken wollen: „*Du hast es hier extra kalt gemacht, damit ich friere. Du willst mich ärgern.*“
4. **Appellebene:** Der Sprecher möchte den anderen veranlassen, etwas zu tun, d. h., er möchte damit beispielsweise ausdrücken: „*Bitte mach das Fenster zu.*“

1 Tragen Sie die vier Seiten der Nachricht jeweils in den richtigen Kasten ein.

~~Die Rohrzange ist nicht an ihrem Platz.~~
Du bist zu dumm zum Ordnunghalten.
Ich suche die Rohrzange.
Hole die Rohrzange!

Sachebene:

Die Rohrzange ist nicht an ihrem Platz.

Beziehungsebene:

Du bist zu dumm zum Ordnunghalten.

Nachricht
Die Rohrzange ist weg.

Selbstkundgabe:

Ich suche die Rohrzange.

Appellebene:

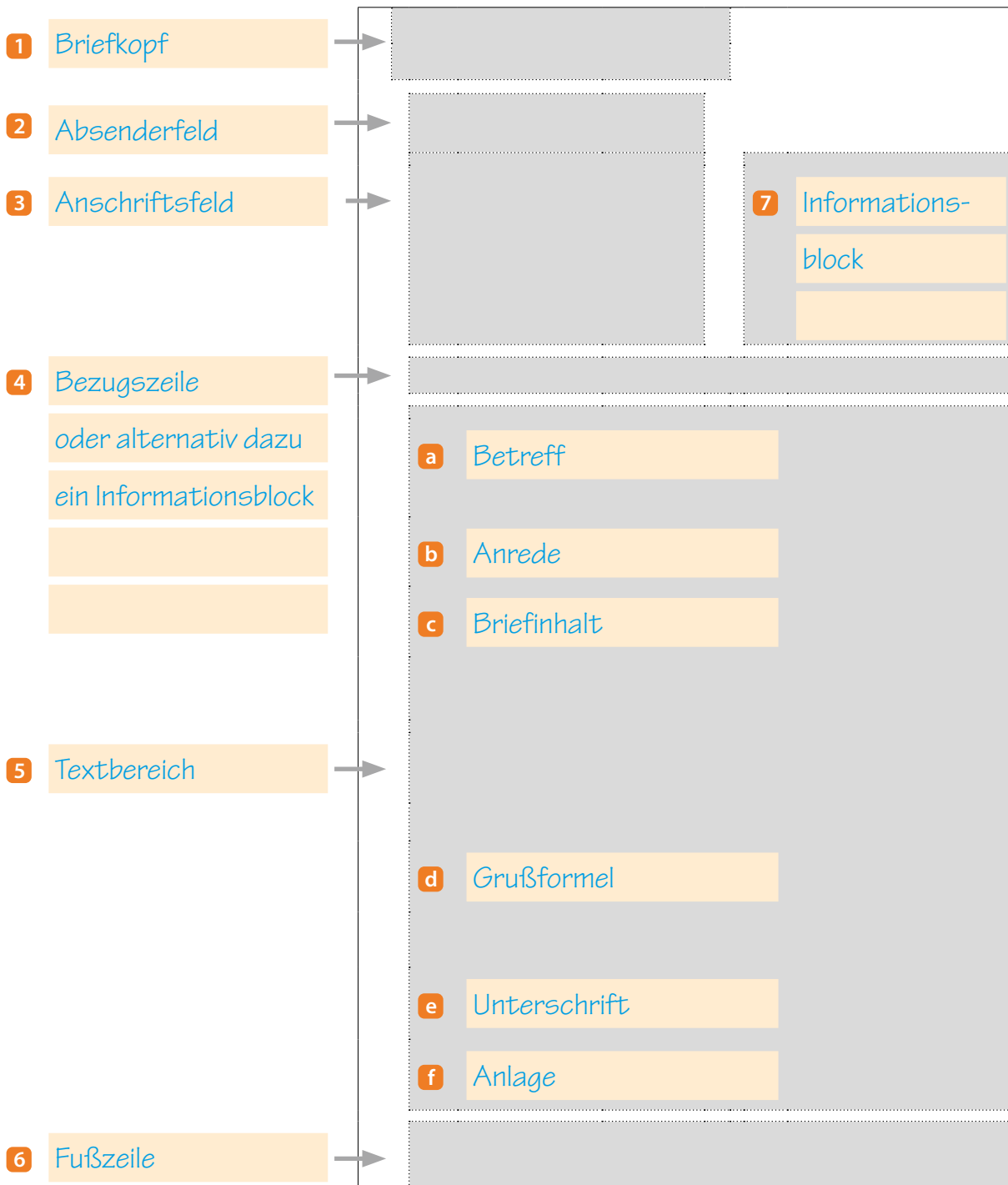
Hole die Rohrzange!

Offizielle Mitteilungen – Geschäftsbriefe (Seite 136 – 143 im Schulbuch)

Als Geschäftsbrief wird eine schriftliche Mitteilung bezeichnet, die von einem Unternehmen oder einer Institution (Behörde, Einrichtung usw.) ausgeht. Wie geschäftliche Schriftstücke gestaltet werden sollten, legt die Norm DIN 5008 fest.

1 Ordnen Sie die Bausteine eines Briefs nach DIN 5008 zu.

Fußzeile • Absenderfeld • Briefkopf • Anschriftsfeld • Bezugszeile • Anlage • Textbereich • Unterschrift • Anrede • Betreff • Briefinhalt • Grußformel • Informationsblock



2 Kreuzen Sie an, welche Datumsangaben in einem Geschäftsbrief richtig sind.

<input type="checkbox"/>	5.10.2022	<input checked="" type="checkbox"/>	05.10.2022	<input checked="" type="checkbox"/>	2022 – 10 – 05	<input type="checkbox"/>	05. Oktober 2022
--------------------------	-----------	-------------------------------------	------------	-------------------------------------	----------------	--------------------------	------------------

3 Kreuzen Sie an, welche Absenderanschriften mit den folgenden Daten richtig sind.

Sommerstr. 3; Urban Fit; 12345 München; Fitnessstudio; zu Hd. v. Claudia Rat

<input type="checkbox"/>	Urban Fit – Fitnessstudio zu Hd. v. Frau Claudia Rat Sommerstr. 3, 12345 München	<input checked="" type="checkbox"/>	Urban Fit – Fitnessstudio zu Hd. v. Frau Claudia Rat Sommerstr. 3 12345 München
<input type="checkbox"/>	Sommerstr. 3 zu Hd. v. Claudia Rat im Fitnessstudio – Urban Fit 12345 München	<input type="checkbox"/>	zu Hd. v. Claudia Rat Fitnessstudio – Urban Fit Sommerstr. 3 12345 München
<input type="checkbox"/>	Frau Claudia Rat im Fitnessstudio – Urban Fit Sommerstr. 3 12345 München	<input type="checkbox"/>	Fitnessstudio Urban Fit Sommerstr. 3 zu Hd. v. Frau Claudia Rat 12345 München

4 Kreuzen Sie an, welche Anreden als formelle Anrede geeignet sind, wenn Sie einen Geschäftsbrief an das Fitnessstudio *Urban Fit* schreiben und Ihre genauen Ansprechpartner noch nicht kennen.

<input type="checkbox"/>	Liebe Damen und Herren, ...	<input type="checkbox"/>	Sehr geehrte Geschäftsführerin, ...
<input type="checkbox"/>	Sehr geehrte Dame, ...	<input type="checkbox"/>	Hallo Leute vom Fitnessstudio, ...
<input type="checkbox"/>	Liebe Trainerin, ...	<input type="checkbox"/>	Sehr geehrte Betreiberin des Studios, ...
<input type="checkbox"/>	Sehr geehrte Trainerin, ...	<input checked="" type="checkbox"/>	Sehr geehrte Damen und Herren, ...
<input type="checkbox"/>	Guten Tag, ...	<input type="checkbox"/>	Sehr geehrte Herren, ...

5 Kreuzen Sie die Grußformel an, die in einem formellen Geschäftsbrief verwendet werden sollte, wenn Sie bislang noch keinen vertieften Kontakt mit dem Schriftpartner hatten.

<input type="checkbox"/>	Viele Grüße aus Obersdorf ...	<input type="checkbox"/>	Freundlichst ...
<input type="checkbox"/>	Bis bald und auf Wiedersehen, ...	<input type="checkbox"/>	Mit freundlicher Empfehlung ...
<input type="checkbox"/>	Beste Grüße, ...	<input checked="" type="checkbox"/>	Mit freundlichen Grüßen ...
<input type="checkbox"/>	Herzlicher Gruß, ...	<input type="checkbox"/>	Ciao, ...
<input type="checkbox"/>	Auf bald! ...	<input type="checkbox"/>	Mit den besten Wünschen ...

- 8 Schreiben Sie mit den korrigierten Angaben aus Aufgabe 7 eine Reklamation nach DIN 5008. Achten Sie auch auf Ihren Ausdruck.

Klaus Fischer

12.12.2022

Sonnenweg 13

85221 Dachau

Tel.: 0311/452312

Möbelhaus Seco

Hofstraße 12

81929 München

Tel.: 0211/3334567

Mangelhafte Lieferung am 12.12.2022, Vorgangsnummer: 1456

Sehr geehrte Damen und Herren,

ich habe am 11.11.2022 in Ihrem Möbelhaus einen Schrank aus Holz bestellt.

Leider musste ich feststellen, dass nicht alles in Ordnung ist. Folgende Mängel

sind aufgetreten: Es wurden nur fünf Regalböden statt sechs geliefert. Die

Schrankschrauben sind beige statt glänzend weiß. Es fehlen außerdem Schrauben,

um die Montage vollständig durchzuführen. Die fristgerechte Lieferung ist

positiv anzumerken. Ich bitte Sie darum, die Mängel im Wege einer kostenlosen

Nachlieferung bis spätestens zum 20.12.2022 zu beheben oder telefonisch

einen neuen Termin mit mir abzustimmen.

Mit freundlichen Grüßen

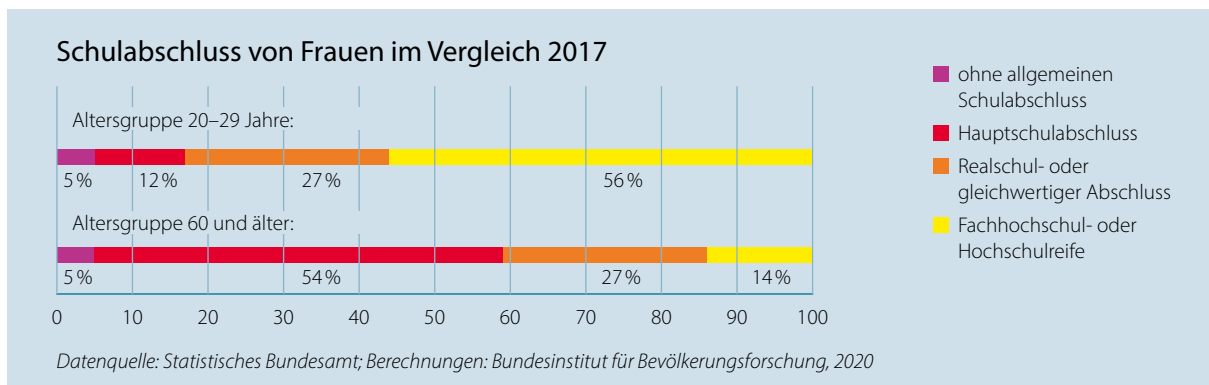
Unterschrift

(Anlagen) Kopie der ursprünglichen Bestellung

Schaubilder verstehen und selbst erstellen (Seite 156–159 im Schulbuch)

Schaubilder auswerten und interpretieren

1. Beschreibung des Dargestellten (Überschrift, Quellenangaben, Thema, Form des Schaubilds, Beschreibung von Ergänzungen wie Fotos, Zeichnungen usw.).
2. Analyse des Dargestellten: Welche Informationen können Sie der Darstellung entnehmen? Welche Erkenntnisse und Zusammenhänge werden dadurch deutlich?
3. Interpretation des Dargestellten: Erstellen Sie eine zusammenfassende eigene Deutung. Was können Sie aus der Darstellung, bezogen auf eine bestimmte Fragestellung, entnehmen? Welche Ursachen- und Wirkungszusammenhänge ergeben sich und was lässt sich daraus schließen?
4. Abschließende Beurteilung: Welche Aussagen werden besonders gut durch das Schaubild verdeutlicht? Wo liegen die Grenzen? Was bleibt unberücksichtigt in Bezug auf das Thema allgemein oder die Fragestellung?

1 Betrachten Sie das folgende Schaubild.**2** Beschreiben und analysieren Sie das Schaubild, indem Sie die folgenden Fragen beantworten.

a) Wie lautet die Überschrift zu dem Schaubild?

Schulabschluss von Frauen im Vergleich 2017

b) Welche Quelle wird verwendet?

Datenquelle: Statistisches Bundesamt;

Berechnungen: Bundesinstitut für Bevölkerungsforschung, 2020

c) Von wann ist das Schaubild?

Daten erhoben 2017, berechnet 2020

d) Zu welchem Thema wird mit dem Schaubild etwas visualisiert?

Vergleich der beruflichen Bildungsabschlüsse von Frauen im Alter von 20–29

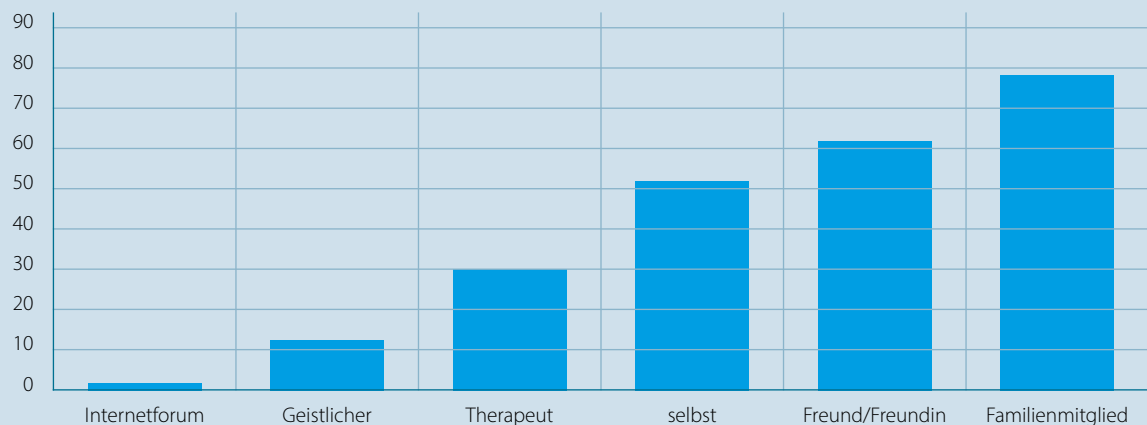
Jahren mit denen, die 60 Jahre alt und älter sind (Angabe in Prozenten)

4 Stellen Sie folgende Informationen als Säulendiagramm dar.

Die Zeitschrift „Chrismon“ hat im April 2017 bei dem Meinungsforschungsinstitut EMNID eine Umfrage in Auftrag gegeben. Sie ließ erfragen, wem man sich bei einer persönlichen Krise anvertraut. Mehrfachnennungen waren möglich. So lautet das Ergebnis: 1 % Internetforum, 14 % einem Geistlichen (z. B. Pfarrer), 30 % einem Therapeuten, 54 % *Ich mache das mit mir selbst aus*, 64 % einer Freundin/einem Freund, 78 % einem Familienmitglied.

(Quelle: <https://chrismon.evangelisch.de>)

Wem man sich bei einer persönlichen Krise anvertraut:



5 Stellen Sie die folgenden Informationen in einem Säulendiagramm dar.

abgeschlossene Ausbildungsverträge in der Bundesrepublik Deutschland.

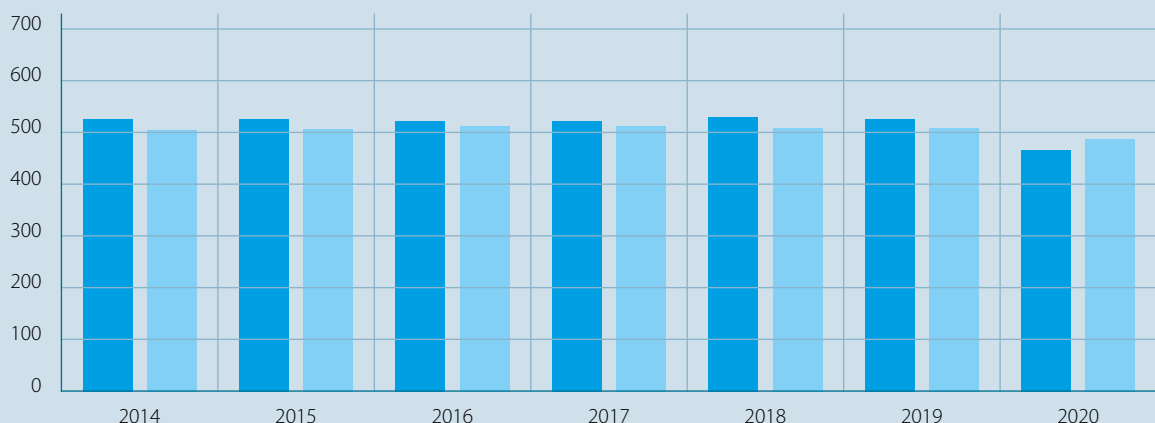
2014:	523.201	2015:	522.161	2016:	520.272
2017:	523.290	2018:	531.413	2019:	525.038
2020:	467.485				

(Quelle: <http://www.zdh-statistik.de>)

Studienanfänger in der Bundesrepublik Deutschland.

2014:	504.882	2015:	506.580	2016:	509.760
2017:	513.166	2018:	511.997	2019:	508.689
2020:	488.585				


(Quelle: <https://de.statista.com>)



- 2** Kreuzen Sie an, welches Stellenangebot keine konkreten Angaben zur Tätigkeit und Ausbildungsvoraussetzung nennt.

<input type="checkbox"/>	Mitarbeiterin für die Betreuung der Energiekunden in Voll- und Teilzeit gesucht.	<input type="checkbox"/>	Fachverkäufer für Bäckereirohstoffe (m/w/d) – Bäckermeister gesucht.
<input type="checkbox"/>	Anlagenmechaniker (m/w/d) für Sanitär-, Heizungs- und Klimatechnik gesucht.	<input checked="" type="checkbox"/>	Engagierte Mitarbeiter mit Eigeninitiative gesucht, hoher Verdienst.

- 3** In der folgenden Anzeige sind Anforderungen an den Bewerber/ die Bewerberin formuliert. Schreiben Sie mit eigenen Worten in die Spalte, was diese bedeuten.



Welcher qualifizierte, sympathische, motivierte
Anlagenmechaniker (m/w/d) für Sanitär-, Heizungs- und Klimatechnik hat Lust unser Team zu unterstützen?

Sollten Sie Freude am Beruf, an dem zuvorkommenden Umgang mit Kunden, den täglichen Herausforderungen und der Zusammenarbeit mit netten Kollegen haben, dann senden Sie uns Ihre Bewerbung zu!

Fa. Rauper Sanitär- und Heizungstechnik
 Kölner Straße 41
 32120 Hiddenhausen
 Telefon (05223) 234590
www.rauper.de

qualifiziert	Berufsausbildung als Anlagenmechaniker für Sanitär-, Heizungs- und Klimatechnik
motiviert, Freude am Beruf	Spaß an der Arbeit, aktiv bei der Arbeit, eigenständig
	berufliches Wissen einbringen
zuvorkommender Umgang mit Kunden	höfliches Auftreten, die Wünsche der Kunden ernst nehmen, die Aufgaben so ausführen, dass die Kunden zufrieden sind
tägliche Herausforderungen	flexibel sein, weil man viele verschiedene Probleme lösen muss und dabei auch Ideen haben sollte, wie das gehen kann – auch unter schwierigeren Bedingungen
Zusammenarbeit mit netten Kollegen	gut mit anderen zusammenarbeiten können, Teamfähigkeit