

Sektor: Einzelhandel

Aufgabenbereich 3: MIT WEM KOMMUNIZIERE ICH IM BETRIEB?

Thema 2	Wie sieht die Kommunikation mit Vorgesetzten aus?
Sprachniveau	B1
Hier lernen Sie,	<ul style="list-style-type: none"> • was ein Vier-Augen-Gespräch ist • worum es beim Feedbackgespräch geht • was Sie über die Arbeitsanweisung wissen sollen • wie man eine Modeschau im Modehaus plant

1. Sie arbeiten erst seit Kurzem bei einer Firma. Gestern hat Ihr Chef Sie um ein Gespräch gebeten. Sie ahnen nicht, worum es gehen kann und wollen sich darauf gut vorbereiten. Auf der Internetseite <https://karrierebibel.de/4-auge-gespraech/> finden Sie viele nützliche Informationen. Lesen Sie die Tipps für ein Vier-Augen-Gespräch. Sind Sie nun gut vorbereitet? Welche Aussagen sind richtig? Markieren Sie.

1. Vier-Augen-Gespräch

- Ein Vier-Augen-Gespräch findet unter Ausschluss der Öffentlichkeit statt.
- Oft findet ein Vier-Augen-Gespräch zwischen Chef und Mitarbeiter statt.
- Bei einem Vier-Augen-Gespräch sind für gewöhnlich vier Personen beteiligt.
- Bei einem Gespräch zwischen Chef und Mitarbeiter geht es meistens um Probleme.

2. Von Chef zu Mitarbeiter

- Bei einem Gespräch auf unterschiedlichen Hierarchiestufen kann es sich zum Beispiel um ein Vorstellungsgespräch oder einen Erfahrungsaustausch handeln.
- Bei einem Gespräch zwischen Mitarbeiter und Vorgesetztem kann es sich unter anderem um ein Feedbackgespräch oder ein Kritikgespräch handeln.
- Bei einem Feedbackgespräch ist Raum für Lob, Anregungen und Wünsche.
- Bei einem Kritikgespräch sollen Probleme angesprochen werden, es kommt dabei nicht auf das Finden von Lösungen an.

3. Aus der Sicht der Mitarbeiter

- Der Vorgesetzte kann Sie zum Beispiel zu einem Mitarbeitergespräch bitten, weil er mit Ihrer Leistung sehr zufrieden ist.
- Bei einem Jahresgespräch kann es darum gehen, Zielvereinbarungen zu treffen.
- Für ein Feedbackgespräch eine Liste vorzubereiten, auf der Sie Ihre Erfolge der letzten Monate vorweisen können, ist nicht empfehlenswert.
- Kritik sollten Sie keinesfalls akzeptieren, auch wenn sie von Ihrem Chef konstruktiv vorgetragen wird.

4. Vorbereitung

- Wenn Ihr Chef bei einem Kritikgespräch laut wird, sollten Sie sich auf dasselbe Niveau begeben.
- Wenn ein Kritikgespräch nicht so verläuft, wie es wünschenswert wäre, kann es sinnvoll sein, die Aussagen des Vorgesetzten zu hinterfragen.
- Sie können sich anhand konkreter Beispiele und Daten schildern lassen, was wann von wem beobachtet wurde.
- Sie sollten niemals das Gespräch abbrechen, selbst wenn Ihr Chef laut, ausfallend oder unfair wird.

2. Nun arbeiten Sie schon seit einem halben Jahr bei der Firma und das Feedbackgespräch steht an. Auf dieses Gespräch wollen Sie sich ebenfalls gut vorbereiten. Dabei werden Ihre bisherigen Erfolge und Leistungen besprochen und weitere Ziele definiert. Gehen Sie auf folgende Webseite <https://karrierebibel.de/feedbackgespraech/> und lesen Sie den Punkt über den Ablauf eines Feedbackgesprächs. Es werden drei Phasen vorgestellt. Ordnen Sie die Beispiele den Phasen zu.

Phase 1: Analyse und Feedback

Phase 2: Planung und Ziele

Phase 3: Perspektive und Entwicklung

- 1) Ihr Vorgesetzter spricht den Aufgabenbereich an, für den Sie bei einem laufenden Projekt zuständig sind.
- 2) Ihr Vorgesetzter bietet Ihnen die Teilnahme an einer Fortbildung an.
- 3) Sie sollen für einen neuen Auftrag in dem Tätigkeitsbereich, der in Ihren Zuständigkeitsbereich fällt, eingebunden werden.
- 4) Ihr Vorgesetzter fragt Sie nach Ihren beruflichen Zielen für die Zukunft.
- 5) Ihr Vorgesetzter erläutert Ihnen, wo er in den letzten Monaten mit Ihrer Arbeit zufrieden war, er übt aber auch an einigen Punkten Kritik.
- 6) Sie sollen für ein Projekt für einige Monate in einer anderen Abteilung zur Unterstützung mitarbeiten.

3. Das Feedbackgespräch mit Ihrem Chef ist gut verlaufen, Sie haben viel Lob und nur ein wenig Kritik bekommen und wurden auch nach Ihren nächsten Zielen gefragt. Nun fühlen Sie sich gestärkt und motiviert. Aber nicht immer verläuft das Feedbackgespräch gleich – es gibt sieben verschiedene Stile, die ein Vorgesetzter im Feedbackgespräch anwenden kann. Sehen Sie sich das Video an und Lösen Sie die Aufgaben. Ordnen Sie den Aussagen die richtigen Feedbackstile zu.

2



<https://www.youtube.com/watch?v=MpPo7qFQmmE>

- a) Der Vorgesetzte spricht etwas Schwieriges behutsam an, das Kritische liegt dabei zwischen zwei oder mehreren positiven Rückmeldungen.
- b) Der Vorgesetzte platziert seine eigenen Lösungsideen.
- c) Der Chef sagt frei heraus, was ihn stört.
- d) Der Chef gibt ein passgenaues Feedback, das die Motivationsprofile der Mitarbeiter mit einbezieht.
- e) Der Vorgesetzte gibt auf wertschätzende Weise Rückmeldung über etwas Kritisches.
- f) Der Vorgesetzte spricht ein kritisches Thema an, adressiert aber nicht direkt.
- g) Der Chef unterstützt die Mitarbeiter in ihrer Performance und stärkt ihr Selbstbewusstsein.

- 1) Kritik
- 2) Gewaltfreie Kommunikation
- 3) Erhebendes Feedback
- 4) Sandwich
- 5) Profilgenaues Feedback
- 6) Indirektes Feedback
- 7) Konstruktives Feedback

4. Wiederholen Sie alles, was Sie bis jetzt über die sieben Feedbackstile erfahren haben. Formulieren Sie Sätze mit „sodass“, verwenden Sie dafür die Satzbausteine wie im Beispiel:

Ein misslungenes Feedback kann für atmosphärische Störungen im Team sorgen – die weitere Zusammenarbeit wird erschwert

→ Ein misslungenes Feedback kann für atmosphärische Störungen im Team sorgen, sodass die weitere Zusammenarbeit erschwert wird.

1) Man kann sieben Feedbackstile anwenden – Botschaften können effektiv vermittelt werden
2) Man sollte sich vorher überlegen, welche Ziele man hat – man kann sich für den passenden Feedbackstil entscheiden
3) Bei dem Feedbackstil „Kritik“ sagt man frei heraus, was einen stört – man kann seinen Ärger loswerden
4) Beim Stil der Gewaltfreien Kommunikation wird dem Mitarbeiter wertschätzend Rückmeldung über etwas Kritisches gegeben – Werte und Bedürfnisse können kommuniziert werden
5) Man kann als Vorgesetzter erhebendes Feedback geben – man unterstützt den Mitarbeiter in seiner Performance und stärkt sein Selbstbewusstsein
6) Will man etwas Schwieriges behutsam ansprechen, nutzt man den Sandwich-Stil – das Kritische wird in zwei oder mehrere positive Rückmeldungen eingewickelt
7) Passgenaues Feedback motiviert den Mitarbeiter – er fühlt sich verstanden und kann genau zuhören
8) Beim indirekten Feedback kann der Vorgesetzte eine Geschichte mit den wichtigen Botschaften erzählen und analog markieren – er spricht das kritische Thema an, aber adressiert nicht direkt

9) Man kann konstruktives Feedback wählen – man kann seine eigenen Lösungsideen platzieren

10) Wendet man diese Stile im Alltag selbstverständlich an, ist man auf dem Weg zu einer konstruktiven Feedback-Kultur – Mitarbeiter können sich gegenseitig unterstützen und weiterentwickeln

5. Während das Feedbackgespräch nur nach einer bestimmten Zeit stattfindet, gehört die „Arbeitsanweisung“ zur täglichen Kommunikation.

a. Sie wollen sich weiter informieren und finden im Internet eine kurze Erklärung. Gehen Sie auf <https://www.vorest-ag.com/Qualitaetsmanagement-ISO-9001/Musterdokumente/muster-arbeitsanweisung> und lesen Sie dort die Informationen zu Arbeitsanweisungen, öffnen Sie dazu die Vorlage „Inhalt“, und ergänzen Sie die Sätze.

1. Eine Arbeitsanweisung kann eine verbale, also ausgesprochene, Anweisung sein oder ein

2. Eine Arbeitsanweisung klärt, wofür und warum etwas gemacht wird, also den

3. Die Frage, wo gearbeitet wird, bezieht sich auf den

4. Die Frage, wer die Arbeit erledigen soll, klärt die

5. Bei der Frage, was getan werden muss, geht es um die

6. Wie und wie gut gearbeitet wird, beschreibt den

7. Womit gearbeitet werden soll, stellt die Frage nach den

b. Wie soll eine Arbeitsanweisung aussehen? Was ist dabei wichtig? Hören Sie sich die Erklärungen in den Videos an und lösen Sie die Aufgaben.

https://www.youtube.com/watch?v=quOre_TPxwM

https://www.youtube.com/watch?v=Fq_J0ieNsc

Arbeiten Sie in Paaren. Welche Adjektive beschreiben die Arbeitsanweisung? Schreiben Sie vier passende Adjektive.

Lösung: knapp, übersichtlich, spezifisch, konkret

6. Im Modehaus *Breu*, in dem Sie seit ein paar Monaten arbeiten, soll zum ersten Mal eine große Modeschau veranstaltet werden, bei der alle Abteilungen vertreten werden – von der Kinderbekleidung, über Damenbekleidung bis zur Sportabteilung. Da Sie noch nie zuvor eine solche Veranstaltung geplant haben, suchen Sie im Internet nach Inspiration und finden dabei folgendes Video.

a. Sehen Sie das Video eines Modehauses an und lösen Sie die Aufgaben.



<https://www.youtube.com/watch?v=cvJszs7udyY>

Welche Aussagen sind richtig? Kreuzen sie an.

- | | |
|---------------------------------------------------------------|--------------------------|
| 1) Die Modeschau wurde nicht von Moderator/innen begleitet. | <input type="checkbox"/> |
| 2) Im Publikum saßen mehr Damen als Herren. | <input type="checkbox"/> |
| 3) Alle Models nahmen zum dritten Mal an der Modeschau teil. | <input type="checkbox"/> |
| 4) Die Damenmode wurde von Filmstars inspiriert. | <input type="checkbox"/> |
| 5) Die vorgeführte Bekleidung war aus einer Sommerkollektion. | <input type="checkbox"/> |
| 6) Bei der Herrenmode ist Gelb die Trendfarbe. | <input type="checkbox"/> |

b. Arbeiten Sie in der Gruppe: Nun ist es soweit und Sie sollen die angesagte Modenschau in Ihrem Modehaus *Breu* planen. Verteilen Sie in der Gruppe folgende Rollen:

- **1 Geschäftsführer/in,**
- **2 – 3 Abteilungsleiter/innen**
- **mehrere Mitarbeiter/innen**

Geben Sie als Geschäftsführer/in Informationen, was für die Modenschau benötigt wird, geben Sie Anweisungen zur Organisation an die Abteilungsleiter/innen weiter. Verteilen Sie als Abteilungsleiter/innen die Aufgaben an die Mitarbeiter/innen.

Beziehen Sie bei der Organisation folgende Punkte mit ein:

- Datum
- Ort
- Modelauswahl
- Einladungen
- Raumgestaltung, Bestuhlung
- Büffet, Getränke, Sektempfang
- Licht, Technik
- Rahmenprogramm, Moderation
- Musik

LÖSUNGEN:

zu 1.

1_a, b; 2_b, c; 3_a, b; 4_b, c

zu 2.

1_Phase 1; 2_Phase 3; 3_Phase 2; 4_Phase 3; 5_Phase 1; 6_Phase 2

zu 3.

1c; 2e; 3g; 4a; 5d; 6f; 7b

zu 4.

- 1) Man kann sieben Feedbackstile anwenden, sodass Botschaften effektiv vermittelt werden können.
- 2) Man sollte sich vorher überlegen, welche Ziele man hat, sodass man sich für den passenden Feedbackstil entscheiden kann.
- 3) Bei dem Feedbackstil „Kritik“ sagt man frei heraus, was einen stört, sodass man seinen Ärger loswerden kann.
- 4) Beim Stil der Gewaltfreien Kommunikation wird dem Mitarbeiter wertschätzend Rückmeldung über etwas Kritisches gegeben, sodass Werte und Bedürfnisse kommuniziert werden können.
- 5) Man kann als Vorgesetzter erhebendes Feedback geben, sodass man den Mitarbeiter in seiner Performance unterstützt und sein Selbstbewusstsein stärkt.
- 6) Will man etwas Schwieriges behutsam ansprechen, nutzt man den Sandwich-Stil, sodass das Kritische in zwei oder mehrere positive Rückmeldungen eingewickelt wird.
- 7) Passgenaues Feedback motiviert den Mitarbeiter, sodass er sich verstanden fühlt und genau zuhören kann.
- 8) Beim indirekten Feedback kann der Vorgesetzte eine Geschichte mit den wichtigen Botschaften erzählen und analog markieren, sodass er das kritische Thema anspricht, aber nicht direkt adressiert.
- 9) Man kann konstruktives Feedback wählen, sodass man seine eigenen Lösungsideen platzieren kann.
- 10) Wendet man diese Stile im Alltag selbstverständlich an, ist man auf dem Weg zu einer konstruktiven Feedback-Kultur, sodass sich Mitarbeiter gegenseitig unterstützen und weiterentwickeln können.

7

zu 5a.

1. Eine Arbeitsanweisung kann eine verbale, also ausgesprochene, Anweisung sein oder ein
→ Dokument
2. Eine Arbeitsanweisung klärt, wofür und warum etwas gemacht wird, also den
→ Zweck der Arbeit
3. Die Frage, wo gearbeitet wird, bezieht sich auf den
→ Arbeitsplatz
4. Die Frage, wer die Arbeit erledigen soll, klärt die
→ Verantwortlichkeit
5. Bei der Frage, was getan werden muss, geht es um die
→ Arbeitsgänge
6. Wie und wie gut gearbeitet wird, beschreibt den
→ detaillierten Arbeitsablauf
7. Womit gearbeitet werden soll, stellt die Frage nach den
→ erforderlichen Arbeitsmitteln

zu 6a.

- 1) Die Modeschau wurde nicht von Moderator/innen begleitet.
- 2) Im Publikum saßen mehr Damen als Herren.
- 3) Alle Models nahmen zum dritten Mal an der Modeschau teil.
- 4) Die Damenmode wurde von Filmstars inspiriert.
- 5) Die vorgeführte Bekleidung war aus einer Sommerkollektion.
- 6) Bei der Herrenmode ist Gelb die Trendfarbe.