

Kommunikation im Betrieb

Sprache am Arbeitsplatz

Ungefähr 70.000 Stunden unseres Lebens verbringen wir am Arbeitsplatz. Das ist viel mehr Zeit als mit der Familie und mit Freunden. Am Arbeitsplatz haben wir wichtige soziale Kontakte.

Wir sprechen aber mit Kollegen anders als mit Vorgesetzten, mit Mitarbeitern anders als mit Kunden – für jeden haben wir eine andere „Sprache“.



Das Päckchen kommt morgen noch an. Vielen Dank! Noch einen schönen Tag!

Frau Müller, Meier ist krank. Kilic übernimmt heute seine Tour.



von oben herab

höflich

kollegial

ungeduldig

ruhig



freundschaftlich

freundlich

Mehmet, Sie sollen die Tour von Herbert Meier übernehmen.

neutral



Würden Sie bitte hier noch unterschreiben?



ärgerlich

emotional

Mehmet, ärger dich nicht. Ist doch halb so schlimm.

distanziert

umgangssprachlich

...



Ey, mach schon, ich muss los!

1 Überlegen Sie: Wie spricht wer mit wem? Die Adjektive helfen. Suchen Sie noch weitere im Wörterbuch.

Kollege – Chef – Kunde

Mit Kolleginnen und Kollegen spricht man normalerweise direkt, einfach, vielleicht auch umgangssprachlich. Man nennt das „informell“. Die Sprache gegenüber einem Vorgesetzten oder Kunden ist dagegen höflich und distanziert. Man benutzt in der Regel kompliziertere grammatische Strukturen. Das nennt man „formell“.

Kollege und Kollegin: informell



- Große Inspektion und TÜV.
- In 'ner halben Stunde, ich mach noch den Mazda.
- O.k., er steht draußen.
- Alles klar.

Mechaniker und Kundin: formell



- Wann kann ich meinen Wagen wieder abholen?
- Ich habe hier noch einen Mazda, der muss heute noch fertig werden. Ich denke, morgen Vormittag können Sie Ihren Wagen holen.
- Könnten Sie mich anrufen, wenn er fertig ist?
- Selbstverständlich. Bitte hinterlassen Sie im Büro noch Ihre Telefonnummer.

	formell	informell
1. Klappt's?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Einen schönen guten Morgen, die Damen!	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Wunderbar. Machen Sie noch drei weitere Exemplare.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Muss los.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Du, gib mir mal kurz das Teil da.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Noch eine Frage: Sollen wir noch zusätzliche Materialien bestellen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Kommst du mit zum Mittagessen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Hast du eine Ahnung, was dahinten los ist?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Hallo, Herr Kunzmann.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Könnten Sie das bitte verschicken?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Sagen Sie Herrn Meier, er soll sich sofort bei mir melden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Echt gut!	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Bitte denken Sie daran, die Unterlagen mitzubringen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Könnten Sie bitte mal zur Werkstatt kommen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. So ein Mist!	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- A**
- Ich geh.
 - Bleib doch noch.
 - Muss los.
 - Wieso?
 - Der Chef! Du kennst ihn doch.
 - Na dann.

- B**
- Könnten Sie in mein Büro kommen?
 - Ich müsste noch etwas fertig machen ...
 - Ich meine sofort!
 - Selbstverständlich.

- C**
- Darf ich Ihnen etwas zu trinken anbieten?
 - Ich nehme gerne einen Kaffee, vielen Dank.
 - Ich freue mich sehr, dass Sie sich die Zeit genommen haben.
 - Das ist doch selbstverständlich. Womit kann ich dienen?
 - Ich möchte Sie um Ihre Mitarbeit bei unserem neuen Projekt bitten.
 - Das hört sich sehr interessant an.

- 1** Lesen Sie die Texte oben und die Aussagen 1–15. Zu welcher Sprachebene (informell/formell) gehören die Aussagen 1–15?
- 2** Überlegen Sie: Zwischen wem finden die Gespräche A, B und C statt? Woran erkennen Sie das?

- 3** Haben Sie schon jemanden falsch angesprochen? Erzählen Sie im Kurs davon.
- 4** Trainieren Sie Dialoge in unterschiedlichen Rollen.

Projekt: Hören Sie bei Gesprächen zu. Sammeln Sie Beispiele von Sprache in unterschiedlichen Hierarchiestufen.

Miteinander sprechen im Team



1
6

<p>Nachfragen</p> <ul style="list-style-type: none"> – Entschuldigung. Habe ich das richtig verstanden? – Meinen Sie wirklich, dass ... – Ich wiederhole das noch einmal, damit keine Unklarheiten bleiben. – Ich sage das noch einmal in meinen Worten. 	<p>Sprecherwechsel</p> <p>Der Sprecher signalisiert ohne Worte, dass er fertig ist. Er macht eine kleine Pause. Oder er sagt:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Was sagen Sie dazu? – Ich hätte dazu gerne Ihre Meinung gehört. – Wie sollen wir mit diesem Problem umgehen?
<p>Zum Ende kommen / zusammenfassen</p> <ul style="list-style-type: none"> – So weit, so gut. – So viel für heute. – Das war alles. – Ich fasse noch einmal zusammen. – Wir sind uns also einig, dass ... 	<p>Einen neuen Punkt ansprechen</p> <ul style="list-style-type: none"> – Was ich noch sagen wollte: ... – Da gibt es noch eine Sache: ... – Ich möchte noch etwas anderes ansprechen.
<p>Jemand hört nicht zu</p> <ul style="list-style-type: none"> – Ich möchte mal nachfragen: Interessiert Sie, was ich sage? – Entschuldigen Sie. Hören Sie zu? 	<p>Auf Unterbrechungen reagieren</p> <ul style="list-style-type: none"> – Darf ich bitte ausreden? – Ich bin noch nicht fertig. – Bitte unterbrechen Sie mich nicht. – Sie können gerne nachher noch etwas sagen.

- 1** Kennen Sie Teamarbeit im Beruf oder im Alltag? Erzählen Sie im Kurs.
- 2** Beantworten Sie die Fragen in den Sprechblasen. In den Kästen finden Sie Hilfe.

- 3** Üben Sie im Kurs das Wiederholen: Sprechen Sie mit Ihrem Nachbarn. Bei einem Glockenton muss der Zuhörer den letzten Satz des Sprechers wiederholen. Wechseln Sie mehrmals die Rollen.