

## B1 – Gespräch am Ende der Probezeit

Empfohlene Lösungsdauer: 15 bis 20 Minuten

Sie sind seit drei Monaten in der Funktion des Stellvertreters der Administrationsleitung. Die Probezeit neigt sich dem Ende zu und Sie haben eine Einladung zum Probezeitendgespräch erhalten.

Sie waren bisher immer pünktlich, fleissig und freundlich. Im Gespräch mit dem Personalleiter wird es um Vorwürfe einer Mitarbeiterin gehen, die Sie wiederholt verspätet erschienen sind und auch fehlerhafte Abrechnungen eingereicht haben.

Notieren Sie, wie Sie sich auf das Personalgespräch vorbereiten. Schreiben Sie in vollständigen Sätzen.

1. Vorbereitung vor dem Gespräch

2. Befindlichkeit

3. Im Gespräch

**LESEPROBE**

*Genügend Platz  
für handschrift-  
liche Lösungen*

----- **Ende der Übung** -----

# BD1 – Die Genesungskarte

Empfohlene Lösungsdauer: 15 Minuten

Als Leitung der Administration betreuen Sie zwei Auszubildende, Melina und Fatima, die sehr gut miteinander klar und sie haben gemeinsam einen guten Kontakt. Fatima ist Leistungssportlerin und hat sich am Wochenende bei einem Wettkampf den Fuss stark verrenkt. Sie muss für die kommenden Wochen eine Schiene tragen. Die nächsten Tage wird sie nicht arbeiten können. Sie beauftragt Melanie, eine Genesungskarte im Namen der Abteilung zu schreiben. Melanie gibt Ihnen die Genesungskarte zur Unterschrift. Darin steht folgender Text:

**Liebe Fatima**

**Nun hat es dich doch erwischt! Hättest mal besser aufgepasst. Werde wieder gesund und komm bald wieder zurück, wir vermissen dich!**

**Gute Besserung**

Wie beurteilen Sie den Text, den Melanie geschrieben hat?

Welches Feedback geben Sie Melanie? Verfassen Sie Ihr Feedback in drei bis vier Sätzen.

----- **Ende der Übung** -----

# AB2 – Gesundheitsmanagement

Empfohlene Lösungsdauer: 30 Minuten, (Zahlen und Beträge sind Annahmen)

*„Betriebliches Gesundheitsmanagement (BGM) ist die systematische, zielorientierte und kontinuierliche Steuerung aller betrieblichen Prozesse, mit dem Ziel Gesundheit, Leistung und Erfolg für den Betrieb und alle seine Beschäftigten zu erhalten und zu fördern.“*

Quelle: Wegner & Hetmeier, 2008

Betriebliches Gesundheitsmanagement wird in den Unternehmen immer zunehmend als wichtiger Wirtschaftsfaktor erkannt. Der Einsatz für die Gesundheit der Belegschaft vermindert die durch Krankheit entstehenden Kosten erheblich. Krankheitsbedingter Ausfall erzeugt Kosten und verursacht Umsatzverlust. Im Jahr fallen in der Schweiz ca. 46 Mio. Arbeitsunfähigkeitstage an. Dies entspricht Produktionsausfallkosten von CHF 4.6 Mrd. und einem Ausfall von ca. CHF 8 Mrd. Bruttowertschöpfung. In einem mittelständischen Unternehmen liegen die Kosten für einen Tag Arbeitsunfähigkeit bei ca. CHF 250 je Mitarbeitender. Bei angenommenen zehn Tagen Arbeitsunfähigkeit je Mitarbeitenden im Jahr (entspricht ca. 5% Krankenstand) und einer Unternehmensgrösse von 100 Beschäftigten sind dies schon CHF 250'000. Die Senkung des Krankenstands um nur 1% bringt in diesem Unternehmen bereits CHF 50'000 Einsparung.

Es ist zwischen betrieblichem Gesundheitsmanagement (BGM) und betrieblicher Gesundheitsförderung (BGF) zu unterscheiden. BGF konzentriert sich eher auf Einzelmassnahmen u. a. in den Bereichen Psychologie und Ernährung. Betriebliches Gesundheitsmanagement verknüpft sämtliche Bereiche, die mit innerbetrieblicher Gesundheit zusammenhängen. Das betriebliche Gesundheitsmanagement in Unternehmen strebt als Gesamtziel die Vernetzung der gesundheitsfördernden Einzelmassnahmen zu einer einheitlichen Struktur an. So wird die Gesundheit im Betrieb zur universellen Aufgabe. Nur ressortübergreifend kann das Führungspersonal ein funktionierendes System aufbauen und die Gesundheit fördern. Dafür ist auch die Einbindung der Mitarbeitenden von entscheidender Bedeutung. Folgende Teilbereiche können dem betrieblichen Gesundheitsmanagement zugeordnet werden:

- Personal- und Organisationsentwicklung (POE)
- Fehlzeitenmanagement (FZM): Vermeidung von Fehlzeiten
- Arbeitsschutz und Gesundheitsschutz (AS): Vermeidung von Arbeitsunfällen und Berufskrankheiten
- Berufliches Eingliederungsmanagement (BEM): Bewältigung von längerer Arbeitsunfähigkeit und Integration von chronisch kranken Mitarbeitenden in den Arbeitsprozess
- Betriebliche Gesundheitsförderung (BGF): Massnahmen zur Förderung der Gesundheit der Mitarbeitenden

Sie wollen mit Ihrem Vorgesetzten über die Möglichkeit einer Einführung des betrieblichen Gesundheitsmanagements reden. Dafür haben Sie bereits einen Termin mit ihm vereinbart. In Ihrer Vorbereitung wollen Sie alle möglichen Aspekte und Gegenargumente vorbereiten. Dies machen Sie in der Form eines Frage- / Antwortkataloges, auch bekannt als Q&A (Questions & Answers).

Schreiben Sie vier kritische Fragen Ihres Vorgesetzten auf und versehen Sie diese mit Ihren Pro-Argumenten. Formulieren Sie in ganzen Sätzen.

Frage 1:

Antwort 1:

Frage 2:

Antwort 2:

**LESEPROBE**

*Aktuelle Themen*

## ABE3 – Im Reisebüro

Empfohlene Lösungsdauer: 40 Minuten

Sie arbeiten seit den Sommerferien in einem Reisebüro. Jeden Monat lädt der Vorgesetzte zu einem Treffen ein, an dem alle Mitarbeitende teilnehmen müssen. Niemand mag wirklich diese Treffen, da sie sehr lange dauern. Der Vorgesetzte will, dass Entscheidungen getroffen werden, aber er bereitet sich nie vor. Im Grunde genommen ist es für alle eine Zeitverschwendung. Nach einem besonders sinnlosen Treffen sprechen Sie während der Nachmittagspause mit zwei Kollegen. Sie arbeiten nicht länger als Sie. Natürlich wird das Gesprächsthema auf die Besprechung vom Vortag gelenkt. Ihre Kollegen fragen Sie, was Sie davon halten. Geben Sie ihnen eine Antwort, indem Sie Ihre Meinung abgeben.

Klemens: **Oh, ich würde mir wirklich wünschen, dass mir nicht hinzugehen bräuchte. Es ist so langweilig! Und warum jeden Monat ein Treffen? Warum nicht zweimal pro Jahr?**

Roman: **Na ja, theoretisch könnte es sinnvoller sein. Es ist eine gute Sache, zu wissen, wie es allen geht. Und wenn es ein Problem gibt, kann man es schnell lösen, bevor es ernst wird.**

Klemens: **Und du, was denkst du darüber? Du bist neu hier. Es wäre gut, neue Ideen zu haben.**

Sie:

**LESEPROBE**

*Kompetenzorientierter Aufbau*

Roman: ***Wenn wir nur einen effektiveren Chef hätten. Selbst ich würde es besser machen! Und ich habe noch nicht einmal die Hälfte seiner Diplome.***

Klemens: ***Na, du denkst wirklich, dass man Diplome haben muss, um Chef zu sein?***

Roman: ***Überhaupt nicht, alle können Chef werden. Es genügt Befehle zu geben!***

Klemens: ***Hm, ich frage mich, was du darüber denkst. Kann jeder Chef werden, braucht man keine Qualifikationen oder besondere Diplome?***

Sie:

**LESEPROBE**

*Für das Selbst-  
studium geeignet*

Roman: ***Ich werde dir etwas sagen. Unser Chef ist eine Null. Er trifft nie Entscheidungen. Er lässt uns alles machen. Und ausserdem wissen wir nicht, was hier alles geschieht! Wir sprechen nur über unsere kleine Abteilung der Firma. Woher soll ich wissen, wo man alles bestellen muss und weshalb Informationen zu spät kommen? Das ist nicht meine Arbeit.***

Klemens: ***Vielleicht, aber es betrifft dich doch. Im Prinzip sollte das ganze Personal wissen, was in den anderen Abteilungen abläuft. Natürlich ist das in der Praxis nicht der Fall. Manchmal glaube ich, dass sogar der Chef nicht weiss, was hier passiert. Was denkst du darüber? Sollen wir auf dem Laufenden sein über alles, was im gesamten Reisebüro passiert?***

Sie:

**LESEPROBE**

Klemens: ***Das Schlimmste für mich ist, wenn er von uns erwartet, über etwas abzustimmen, wovon er nie gesprochen hat. Heute Morgen zum Beispiel sollten wir über die neue Kundenpolitik befinden. Was ist das? Die verschiedenen Arten sie zu empfangen, wie man richtig lächelt. Etwas in der Art? Kurz gesagt, etwas Sinnloses! Und zudem hat er uns nicht die letzte Version gezeigt. Wir konnten also gar nicht abstimmen.***

Roman: ***Ich glaube, dass eine neue Kundenpolitik eine gute Sache wäre. Reisen ist ein Bereich, in dem Konkurrenz herrscht. Im Grunde genommen ist das Reisen immer das selbe. Der einzige Unterschied ist die Einstellung gegenüber dem Kunden. Aber das hätte heute abgestimmt werden müssen und jetzt muss man es wieder ganz bei Null anfangen. Und sicher mit einem neuen Treffen. Was für eine Verschwendung. Was denkst du darüber?***

Sie:

**LESEPROBE**

*Einzel oder in  
Gruppen lösbar*

Klemens: **Alles, was ich sagen kann, ist, dass ich nicht mein ganzes Leben hier arbeiten werde. Und ich weiss jetzt, für welche Chefs ich nicht arbeiten kann.**

Roman: **Ja, und ich weiss, welche Art Chef ich nicht sein werde.**

Klemens: **Ach, weil du Chef sein willst?**

Roman: **Warum nicht? Ich kann mir gut vorstellen, meine eigene Abteilung zu leiten.**

Klemens: **Dann werde ich für dich arbeiten, Roman. Und wann denkst du über diese Idee?**

Sie:

**LESEPROBE**

Nach dem Gespräch vereinbaren Sie gemeinsam, dass Sie eine Email an Ihren Chef schreiben wollen und ihm Ihre Anliegen darlegen wollen. Die Email wird im Namen aller verfasst. Verfassen Sie eine entsprechende Email.

Email an den Vorgesetzten:

# LESEPROBE

*Aufsteigender  
Schwierigkeitsgrad*

----- *Ende der Übung* -----

## B1 – Gespräch am Ende der Probezeit

Empfohlene Lösungsdauer: 15 bis 20 Minuten

Sie sind seit 3 Monaten in der Funktion des Stellvertreters der Administrationsleitung. Die Probezeit neigt sich dem Ende zu und Sie haben eine Einladung zum Probezeitendgespräch erhalten.

Sie waren bisher immer pünktlich, fleissig und freundlich. Im Gespräch mit dem Personalleiter wird es um Vorwürfe einer Mitarbeiterin gehen, dass Sie wie gewohnt verspätet erschienen sind und auch fehlerhafte Abrechnungen eingereicht haben.

Notieren Sie, wie Sie sich auf das Personalgespräch vorbereiten. Schreiben Sie in vollständigen Sätzen.

### 1. Vorbereitung vor dem Gespräch

Ich gehe alle Abrechnungen durch und prüfe sie gemeinsam mit der Buchhaltung.

Ich gehe meine Zeitabrechnung durch und schaue, ob und wo sich ein Buchungsfehler ereignet hat.

Mit der Personalabteilung prüfe ich meine Zeitabrechnung mit meinen Aufzeichnungen.

### 2. Befindlichkeit

Diese Meldung hat mich getroffen und hat mich überrascht.

Ich habe etwas Angst vor diesem Gespräch, da ich nicht weiss, was mein Vorgesetzter zu diesen Vorwürfen steht.

Wenn ich alles geprüft habe und einen Fehler finde, werde ich dazu stehen.

### 3. Im Gespräch

Im Gespräch werde ich zuerst genau zuhören und ruhig bleiben.

Ich stehe zu meinen Fehlern und kann diese nötigenfalls belegen.

Für Fehler werde ich mich entschuldigen und versichern, dass ich mich bessern werde.

Für Dinge, die nicht so sind, wie vorgetragen werden, werde ich sachlich dagegen argumentieren, da ich alle Unterlagen dabei haben werde.

Ich werde auch mitteilen, was mir meine Arbeit gut gefällt und ich bereit bin, Neues hinzuzulernen. Es würde mich freuen, wenn ich weiterhin dabeibleiben dürfte.

**LESEPROBE**

*Integrierter Lösungsteil  
für Selbstkontrolle*

----- Ende der Übung -----