

Bijlage VWO
2022

tijdvak 1

Duits

Lebensqualität

Kinder steigern das allgemeine Wohlbefinden – aber erst, wenn sie aus dem Elternhaus ausgezogen sind. Das legt eine Studie von der Universität Heidelberg und Kollegen im Fachjournal *Plos One* nahe. Die Forscher kommen zu dem Schluss, dass eine hohe soziale Vernetzung wichtig für das Gesamtwohl und die geistige Gesundheit im höheren Alter sein könnte.

Insbesondere der Partner und bereits ausgezogene Kinder spielten dafür eine Rolle. Frühere Studien hatten gezeigt, dass Kinder, die noch zu Hause wohnen, sich im Schnitt negativ auf die Zufriedenheit auswirken. Die Forscher um Christoph Becker analysierten die Lebenssituation von rund 55 000 Menschen aus 16 europäischen Ländern, die alle 50 Jahre oder älter waren. Co-Autor Becker betont allerdings, dass Kinder nur ein Teilaspekt eines zufriedenen Lebens sind: „Vor allem scheint es wichtig zu sein, dass man im Alter zumindest eine Person hat, mit der man sich regelmäßig austauschen kann. Das kann auch der Partner sein.“

naar: Die Welt, 26.08.2019

Tekst 2

Het volgende fragment komt uit de roman *Die Liebe im Ernstfall* van Daniela Krien. Het fragment speelt zich af in Oost-Duitsland in de jaren rond de *Wende*. Krien beschrijft de jeugd van Malika en Jorinde, dochters van Helmut en Viktoria Noth.

Bis zur Wiedervereinigung war die Wohnung ihrer Eltern ein Begegnungsort gewesen, ein Ort der Kultur, in dessen Zentrum Helmut und Viktoria standen. Die Schöne und das Biest nannten die Freunde das Paar, und es hatte Zeiten in Malikas Leben gegeben, in denen sie sich vollkommen sicher gewesen ist, kein Kind dieser schillernden Eltern zu sein.

Die zierliche Gestalt ihrer Mutter stand in starkem Kontrast zum Vater – ein schnaufendes Walross mit ansteckendem Lachen. Im Orchester spielte er Cello, aber auch sein Klavierspiel reichte über den Durchschnitt hinaus. Auch Viktoria hatte davon geträumt, Musikerin zu werden. Doch zur klassischen Sängerin hatte die Stimme nicht gereicht, und ihre winzigen Hände konnten kaum eine Oktave greifen, so dass das Klavierstudium ebenso wenig in Frage kam.

Sie war Musikwissenschaftlerin geworden, rezensierte für einen Radiosender die Neuerscheinungen klassischer Musik und lehrte an der Universität.

Ständig gingen Leute bei ihnen ein und aus – Musiker, Maler, Dichter, Radio- und Fernsehmenschen, Ärzte und Universitätsprofessoren. Malika und Jorinde waren dabei, ohne dass sich tatsächlich jemand um sie kümmerte. Jorinde bewegte sich ungezwungen zwischen den vielen Erwachsenen. Sie tanzte und sang und nippte an Gläsern, die herumstanden. Jeder mochte sie, jeder lachte über ihre Faxen. Sie mimte die Eigenarten der Gäste treffend, und keiner hatte einen Zweifel daran, dass die Bühne einmal ihr Zuhause werden würde.

Malika dagegen suchte die stillen Ecken und blätterte ungestört in den großen Bildbänden, die aus Angst vor kindlichen Fettfingern sonst nur unter Aufsicht der Mutter hervorgeholt wurden. Am liebsten hatte sie die Maler der Renaissance und des Barock.

An manchem dieser Abende vergaßen die Eltern, die Mädchen ins Bett zu bringen. Dann schliefen sie dort ein, wo sie gerade saßen, und wachten am nächsten Tag noch vollständig bekleidet in einem verrauchten Zimmer wieder auf. Niemand hatte die Kinder je gefragt, was sie davon hielten.

Nach dem Fall der Mauer wurden die geselligen Zusammenkünfte seltener. Nach der Währungsunion fanden sie für eine Weile gar nicht mehr statt.

Die Neuordnung aller Leben beanspruchte Zeit, die Prioritäten verschoben sich. Helmut schien den Bedeutungsverlust der Familie Noth gleichmütig hinzunehmen, Viktoria dagegen litt sichtbar.

Auch Jorinde vermisste das laute Leben, die Aufmerksamkeit und Bewunderung der elterlichen Freunde. Die Einzige, die die ungewohnte Ruhe genoss, war Malika.



Es mangelt am Hintergrund

Immer mehr Schüler haben Verständnisprobleme bei der Lektüre klassischer Literatur. Helfen sollen nun die neuen Medien, die das Problem mitverursacht haben.

- (1) „So ein Scheiß“ flucht König Ödipus. „Ödi!“ mahnt seine Frau. Die Figuren aus dem antiken Drama von Sophokles sprechen im Youtube-
5 Video von Michael Sommer wie Jugendliche von heute. An die 200 literarische Werke hat der Theatermacher in den vergangenen drei Jahren mit Hilfe von Playmobil-
10 Figuren verfilmt. „Theater ist schön. Literatur ist schön. Aber sprachlich oft viel zu kompliziert“, sagt Sommer auf seinem Youtube-Kanal.



- (2) Viele Schüler nutzen die Kurzfilme mittlerweile als Informationsquelle. „Die sind lustig und bringen die Geschichten auf den Punkt“, meint zum Beispiel die 16-jährige Sophie. „Die Sprache in den Originaltexten ist oft
15 so extrem abgehoben, dass sie schwer zu verstehen sind.“ Sommer hat mit seinen Filmen also einen Nerv getroffen. Besonders beliebte Schullektüre-Verfilmungen wurden schon mehrere hunderttausend Mal aufgerufen.

- (3) Immer mehr Schüler haben Schwierigkeiten mit älteren literarischen
20 Texten. Beate Kennedy, Bundesvorsitzende im Fachverband Deutsch des Deutschen Germanistenverbandes, stellt fest, dass vielen Jugendlichen heute einfach der nötige Hintergrund fehle. „Die Hälfte meiner Schüler kennt zum Beispiel Grimms Märchen nicht mehr“, sagt Kennedy. Auch biblisches Wissen könne nicht vorausgesetzt werden. „Und viele Wörter,
25 die man vornehmlich in schriftlichen Texten und nicht in der gesprochenen Sprache findet, sind nicht mehr bekannt.“ Die Schulklassen würden immer heterogener. In den vergangenen zehn Jahren seien die Anforderungen an den Deutschunterricht deshalb extrem gestiegen.

- (4) Mit umfänglichen Romanen tun sich heutige Schüler viel schwerer als
30 frühere Generationen, stellt Klaus Maiwald, Professor für Didaktik der deutschen Sprache und Literatur an der Universität Augsburg, fest. Das liege an der Flut von Informationen, denen Jugendliche durch die neuen Medien ausgesetzt seien – und an der Konkurrenz von Computerspielen und Filmen. Diese hätten auf der sinnlichen Ebene einfach mehr zu
35 bieten: „Dagegen sieht das Buch ziemlich alt aus.“

- (5) Den Untergang der abendländischen Kultur befürchtet der 1960 geborene Maiwald gleichwohl nicht: „Die Literatur stirbt nicht, sondern findet neue Wege und Medien.“ Der Roman sei schon im 20. Jahrhundert durch den Film als Hauptmedium des Erzählens abgelöst worden.

40 Maiwald sieht kein Problem darin, andere Medien als das Buch in den
Deutschunterricht zu integrieren. Lehrer könnten auch einmal nur einen
Auszug aus einem Werk besprechen und die Verfilmung anschauen.
„Auch so kann man vermitteln, was ein literarischer Text kann.“

(6) Für Beate Kennedy bieten Film und neue Medien ebenfalls Chancen
45 für den Deutschunterricht: Sie lässt zum Beispiel Schüler Szenen aus
literarischen Werken szenisch umsetzen und filmen.

(7) Simone Ehlig von der Stiftung Lesen ist optimistisch: „Die Nutzung
der digitalen Medien geht nicht zulasten des Spaßes am Lesen.“ Das
zeigten Studien der vergangenen Jahre. Laut einer bundesweiten Studie
50 lasen im vergangenen Jahr 40 Prozent der Jugendlichen zwischen zwölf
und 19 Jahren täglich oder mehrmals wöchentlich in ihrer Freizeit Bücher.

(8) Inhaltlich hätten Goethe & Co ohnehin noch nicht ausgedient, ist
Kennedys Erfahrung. Viele Schüler wüssten nach wie vor um den Wert
älterer Literatur: „Der Mythos der Klassik ist noch nicht verloren.“ Klaus
55 Maiwald glaubt, man könne Jugendliche auch heute noch für ältere
Literatur interessieren. Wenn nämlich Werke ausgewählt werden, in
denen es um Grundfragen des menschlichen Seins gehe.

(9) Mehr als der Bedeutungsverlust der Klassiker beschäftigt ihn ein
anderes Phänomen. Viele Jugendliche seien nicht mehr darin geübt,
60 ordentlich zu argumentieren, da in den sozialen Medien oft nur verkürzt
kommuniziert werde. Hier sei die Schule gefordert.

naar: Der Westallgäuer, 28.03.2018

Bij de volgende tekst ontbreken enkele interviewvragen. Zie hiervoor opgave 9.

Darf ich das?

Wenn es um ihre Rechte geht, kennen sich Lehrer schlecht aus. Ein Gespräch mit Thomas Böhm, Pädagoge und Rechtskundler.



(1) Stellen Sie sich folgende Situation vor: Ein Lehrer bittet einen Schüler wiederholt, die Baseballkappe im Unterricht abzunehmen. Irgendwann geht er an dem Jungen vorbei, gibt dem Schirm der Kappe einen Klaps, sodass diese nach hinten rutscht. Darf er das?

- 5 Der Lehrer greift den Schüler nicht körperlich an, er beleidigt ihn auch nicht oder würdigt ihn herab. Sein Verhalten ist nicht rechtswidrig und könnte geradezu als lockere Aufforderung verstanden werden, endlich Einsicht zu zeigen. Ob das Verhalten aber auch pädagogisch sinnvoll ist, muss jeder Lehrer für sich entscheiden.

- 10 **(2)** _____
Weil sie, anders als man es erwartet, ihre Rechte oft nicht wirklich gut kennen. Dieser Aspekt wird in ihrem Studium nur ganz stiefmütterlich behandelt, wenn überhaupt. Es wird eher das Fachliche großgeschrieben.

(3) _____

- 15 Bei den Versetzungsregeln sind sie in der Regel sehr handlungssicher. Jeder Lehrer weiß, mit welchen Noten ein Schüler in die nächste Klassenstufe übergehen darf und welche Ausgleichsregeln es für mangelhafte Noten gibt. Bei Fragen der Aufsichtspflicht kennen sich Lehrer weniger aus: Wie unterscheidet sie sich beim Schüleraustausch von der auf einer Klassenfahrt? Muss ich einen
20 Schüler festhalten, also physisch eingreifen, wenn er unerlaubt den Klassenraum verlassen will? Insgesamt gibt es im Schulrecht sehr viele Rechtsbegriffe, die man nicht sofort versteht, wenn man im Gesetz nachschaut.

- (4) Sie beschreiben in Ihrem Buch recht praxisnah, wann Lehrer Schülern zum Beispiel verbieten dürfen, während des Unterrichts aufs Klo zu gehen oder welche Noten durch Eltern überhaupt anfechtbar sind. Wollen Sie immer auch die Gegenseite 10 ?**

- 25 Es wäre gut, wenn auch Eltern und ältere Schüler mehr über die rechtlichen Grundlagen wüssten. Denn Schule ist ein Gemeinschaftsprojekt. Einen Bildungserfolg gibt es nur, wenn Lehrer, Schüler und Eltern zusammenarbeiten.
30 Gerade die Eltern unterschätzen das oft und sind nicht so kooperativ.

(5) Im vergangenen Jahr haben zwei Abiturienten zusammen mit einem Anwalt ein Buch veröffentlicht, das Schüler über ihre Rechte aufklären will. Warum hat das Thema überhaupt eine solche Konjunktur?

Weil die Schule kein Dienstleistungsunternehmen ist, aber die Eltern nur ihr Kind
35 sehen und nicht die Rechte aller Kinder. Die Rechte der Gemeinschaft treten zu
oft hinter die des Individuums zurück. Ein Beispiel: Ein Kind wird vom Unterricht
ausgeschlossen, weil es diesen wiederholt und nachhaltig gestört hat. Dessen
Eltern argumentieren dann oft, dass ihr Kind doch einen Rechtsanspruch auf
Unterricht habe und deswegen nicht hätte ausgeschlossen werden dürfen. Das
40 aber ist absurd, denn der Lehrer hat die berechtigten Interessen einer
Lerngruppe zu vertreten, und dieses Kind hat ja den Unterrichtsanspruch aller
anderen durch sein Verhalten zunichtegemacht.

(6) Wie verträgt sich der Kollektivgedanke mit dem Anspruch auf individuelle Förderung, den auch jedes Schulgesetz formuliert?

Wenn sich Schüler auf die Gemeinschaft einlassen, ist es kein Problem, dass
45 Lehrer Schüler individuell fördern und fordern. Nur so tritt ein Lernerfolg ein.
Wenn aber ein Schüler sagt: „Ich bin schlecht in Mathematik und brauche zwei
Extrastunden pro Woche“, wird die Schule ihm diese Form einer individuellen
Förderung eher nicht bieten können. Der Förderausspruch gibt Schulen
50 verbindliche Ziele vor, verleiht einzelnen Schülern aber keine individuellen
einklagbaren Rechte.

(7)

Der Gesetzgeber sollte klarer definieren, was er unter Erziehung durch
„einfachen körperlichen Zwang ohne Züchtigungsabsicht“ versteht. Es kann nicht
55 sein, dass Lehrer vielleicht nicht mehr physisch eingreifen, wenn Schüler sich
heftig streiten, weil sie sich sorgen, dafür verklagt zu werden. Auf die große
Unsicherheit diesbezüglich haben zuletzt etliche Gerichte hingewiesen, aber
bisher gibt es meines Wissens in keinem Bundesland einen neuen
Formulierungsentwurf.

60 **(8) Aber wie ist es denn mit dem körperlichen Eingreifen? Was ist erlaubt und was nicht?**

Das ist eine sehr komplexe Frage, aber generell ist es so: Lehrer dürfen störende
Schüler, die sich weigern, den Klassenraum zu verlassen, aus dem Raum führen.
Müssen sie bei einem Streit dazwischengehen, wären nach geltendem Recht
65 sogar geringe Blutergüsse als eine sogenannte unerhebliche Beeinträchtigung
unterhalb der Bagatellgrenze zur Körperverletzung einzustufen. Insgesamt
fließen beim Schulrecht Pädagogik und Recht zusammen, und es werden die
Rechte, aber auch die Pflichten all derer definiert, die im Alltag vor allem eines
wollen: friedlich gemeinsam lernen.

naar: Die Zeit, 14.09.2017

Morgen, morgen, nur nicht heute...

Die Angewohnheit, alles immer aufzuschieben, kann zur Krankheit werden. Wie man sie erkennt und kuriert, verrät Psychotherapeut Stephan Förster

(1) Herr Förster, Sie arbeiten an der Universität Münster in der Prokrastinationsambulanz. Prokrastinieren benutzen manche als lateinisch aufgeblasenes Wort für schlichtes Aufschieben von unangenehmen Dingen. Was unterscheidet denn das normale Aufschieben vom krankhaften Prokrastinieren?

Wenn jemand unter ständigem Aufschieben leidet und es den Alltag erheblich beeinträchtigt, sind das schon Hinweise darauf, dass es sich um pathologisches Aufschieben oder eben Prokrastination handelt.

Mögliche 13: Beziehungen, die in die Brüche gehen, finanzielle Sorgen, die entstehen können, oder die Situation, wenn die Leute ihr Studium abbrechen und danach nicht weiterwissen.

(2) 10 Prozent der Studierenden der Uni Münster prokrastinieren. Warum ist das Prokrastinieren hier so weit verbreitet?

Das Problem entsteht oft, wenn ich die Möglichkeit habe zu prokrastinieren, sprich, wenn mein Verhalten nicht unmittelbar negative Konsequenzen hat. Wenn ich zum Beispiel Abgabetermine nicht einhalte und diese Handlung kurzfristig folgenlos bleibt. Wir haben festgestellt, dass Studierende gerade in Studiengängen, in denen es weniger verschult zugeht, also den Geisteswissenschaften oder Sozialwissenschaften, anfälliger sind und auch über einen längeren Zeitraum prokrastinieren.

(3) Wie finden Sie heraus, ob es sich um echtes Prokrastinieren handelt?

Wir fragen nach seelischen Beeinträchtigungen: Gibt es Symptome wie Angst oder Unsicherheit oder Beschwerden wie Schlafstörungen, innere Unruhe oder Anspannung? Patienten berichten über einen zunehmenden Widerwillen gegenüber bestimmten Aufgaben. Sie haben ständig ein schlechtes Gewissen, weil sie wieder einmal die Zeit nicht so genutzt haben, wie sie es wollten. Das schwächt das Selbstwertgefühl.

(4) Die Prokrastination ist international nicht als Krankheit anerkannt.

Richtig. Wir setzen uns genau dafür ein, weil wir täglich sehen, dass es viele Betroffene gibt, die sich in bestehende Kategorien von psychischen Erkrankungen nicht einordnen lassen. Als Arzt behilft man sich dann manchmal mit der Diagnose einer Anpassungsstörung oder einer Depression. Diese bekannten Störungen aber wirken sich auch auf andere Lebensbereiche aus. Prokrastinierende Menschen berichten hingegen,

dass sie im Allgemeinen gut zurechtkommen. Es geht ausschließlich um Einzelbereiche ihres Lebens oder um Aufgaben, die bei ihnen eine extreme Lustlosigkeit auslösen.



(5) _____

Das Prokrastinationsverhalten entsteht dadurch, dass ich in einer bestimmten Situation darauf ausgerichtet bin, kurzfristig einen positiven Effekt zu bekommen und ebenso kurzfristig einen negativen Effekt zu vermeiden. Ich sollte zum Beispiel, wenn ich mich für eine Klausur vorbereite, mitbedenken, was mir Angst macht. Deshalb greife ich zum Handy, spiele ein Minispiel, und damit nimmt die Angst ab. Diese Erfahrung kann langfristig einen negativen Verstärkungseffekt haben.

(6) _____

Ja, genau. Wenn ich prokrastiniere, blende ich die langfristigen negativen Folgen aus, sie sind dann nicht verhaltensleitend, so sagen es Psychologen. Da Prokrastinieren aber ein erlerntes Verhalten ist - das ist die gute Nachricht - kann ich es auch wieder verlernen.

(7) _____

Erst einmal muss man ein Verständnis für das eigene Verhalten entwickeln, denn das Thema ist oft schambehaftet. Man muss den Betroffenen erklären, dass Prokrastination nichts mit Faulheit oder Dummheit zu tun hat. Es ist ein erlerntes Verhalten. Deshalb hilft es sehr gut, dem eigenen Verhalten eine Struktur zu geben. Unter dem Strich ist es wichtig, sich selbst zu beobachten: Wie kann ich wo unter welchen Bedingungen gut arbeiten? Im nächsten Schritt sollte ich mich belohnen, wenn es klappt. Zudem haben wir eine „paradoxe Intervention“ entwickelt. Dabei setzen die Betroffenen ein niedriges Arbeitszeitpensum fest, über das hinaus sie nicht arbeiten dürfen. Wenn sie dann entsprechend effizient gearbeitet haben, können sie die Aufgabenmenge Stück für Stück vergrößern.

naar: „Durchatmen, und los geht's“. Die Zeit, 14.09.2017

Ist Jagd ein blutiges Hobby oder gelebter Naturschutz?

(1) Jagd gibt es, seit es Menschen gibt. Sie dient der Aufrechterhaltung eines natürlichen Gleichgewichts, da es kaum noch Raubtiere bei uns gibt.

Dr. Hermann O., Karben



(2) Jeder Jäger in Deutschland hat eine schwierige und zeitintensive Ausbildung. Um das Jägerzeugnis zu erhalten, muss er eine äußerst anspruchsvolle staatliche Prüfung ablegen in Bereichen wie Naturschutz, Land- und Forstwirtschaft, Wildbiologie, Ökosysteme, Recht und so weiter. Bekommt der Jäger ein Revier, zahlt er einen meist nicht unerheblichen Pachtzins und begleicht auch Wildschäden an Land- und Forstwirtschaftskulturen. Die Ausübung der Jagd wird über die sogenannten Streckenlisten behördlich überprüft. Bei Wildunfällen eilt der Jäger zu Hilfe und erlöst verletzte Tiere. All das in seiner Freizeit, bei Nacht, Nässe, Kälte oder Hitze und auf eigene Kosten. Dass dieser Dienst für die Allgemeinheit oft so falsch dargestellt wird, verstehe ich nicht.

Hans-Georg K., Gräfelfing

(3) Als Milchbauer in der Eifel kann ich aus langer Erfahrung mit zu hoher Wildbelastung sprechen. Die Bestandsregelung der Natur, also Wolf oder Luchs zu überlassen, ist reine Utopie. Dort, wo die Vorstellungen des Ökologischen Jagdverbands praktiziert werden, bleiben die Bestände von Rotwild und Wildschweinen auch in überschaubaren Größenordnungen. Da sich aber mittlerweile das Freizeitverhalten vieler Jäger geändert hat und sie nicht mehr nächtelang am Ansitz sein wollen, erwarten viele Jagdpächter größere Bestandszahlen, um leichter zum Schusserfolg zu kommen. Bei uns in der Region hat sich der Bestand von Schwarz- und Rotwild in den vergangenen 30 Jahren etwa verzehnfacht.

Helmut O., Oberkail

(4) Die Mär vom Jäger als Naturschützer ist widerlegt. Wissenschaftliche Studien belegen die Selbstregulierungsfähigkeit der Natur. Die Erfahrungen in großen europäischen Nationalparks unterstreichen dies.

Julia B., Altfeld

naar: Focus, 28.01.2017

Welche Nation liegt in der Pressefreiheit-Rangliste weiter vorn: Costa Rica oder Deutschland? Die Antwort ist erschreckend. Deutschland belegt Platz 13 und rangiert damit drei Plätze hinter Costa Rica (Platz 1 geht an



Norwegen). Überall steigt der wirtschaftliche und politische Druck auf freie Medien. Folgerichtig beherrschte das Thema den Abend des Verbands Deutscher Zeitschriftenverleger (VDZ) und der Friedrich-Naumann-Stiftung im Berliner Allianz-Forum. VDZ-Vizepräsident und Burda-Vorstand Philipp Welte regte mit einem Impulsvortrag zum Nachdenken an: „Der Tag, an dem wir aufhören, für die Freiheit zu kämpfen, ist der Tag, an dem die Freiheit stirbt.“ Journalistin Düzen Tekkal nahm die Zuschauer ebenfalls in die Verantwortung: „Das Gefühl der Freiheit muss verteidigt werden. Dafür brauchen wir nicht nur Journalisten, sondern jeden, der hier sitzt.“ Denn Pressefreiheit ist ein Privileg, keine Selbstverständlichkeit. Und ohne sie gibt es keine Meinungsfreiheit.

naar: Focus, 04.05.2019

„Bitte bleiben Sie dran, Sie werden gleich verbunden“



(1) Nichts ist schlimmer als dieser Satz: „Bitte bleiben Sie dran, Sie werden gleich verbunden.“ Es wird kaum einen Deutschen geben, den diese vermeintlich positive Aussage noch nicht zur Verzweiflung getrieben hat. Denn auf sie folgt häufig nicht die heißersehnte Verbindung, sondern
5 einfach nur langes Warten.

(2) Ausweichen kann man der Situation kaum. Denn wir sind alle Konsumenten, und früher oder später gehen selbst die teuersten Anschaffungen kaputt, macht das Buchen eines Fluges Probleme oder weist eine Rechnung Fehler auf. Dann bleibt meist nur eines: der Anruf bei der
10 Kunden-Hotline.

(3) Wer eine Beschwerde auf dem Herzen hat, ist selten gut gelaunt. Die Beziehung des Kunden zum Unternehmen ist also schon im Moment des Anrufs angespannt. Aber sie kann in Verbitterung umschlagen, wenn ihm dann in der Warteschleife minutenlang Beethovens „Für Elise“ vorgespielt
15 wird, und die Verbindung nach langem Warten mit dem Hinweis „Es sind noch immer alle Leitungen belegt, bitte versuchen Sie es später noch einmal“ beendet wird. Frust oder gar Aggression sind die Folge, oft verbunden mit dem Entschluss, das letzte Mal bei diesem Unternehmen gekauft zu haben.

(4) Viele Firmen scheinen nicht zu begreifen, dass sich gerade beim Umgang mit telefonischen Beschwerden entscheidet, ob ein Kunde auch in Zukunft ihr Kunde bleibt. „Ein negatives Erlebnis in der Warteschleife ist vergleichbar mit dem Gefühl, das entsteht, wenn einem eine Tür vor der Nase zugeschlagen wird“, sagt Andreas Reichert, der sich mit seinem
25 Unternehmen *Media Sound Design* auf Telefonansagen spezialisiert hat.

(5) Leisten können sich das die Firmen eigentlich nicht mehr. Denn in Zeiten von Facebook, Twitter & Co erwächst jedem Kunden beträchtliche
23. Blieb früher eine Beschwerde unbeantwortet, ohne dass jemand anderes etwas davon mitbekam, ist es heute ein Leichtes, sie öffentlich zu
30 machen.

(6) Der große Ärger, den der Kontakt mit der Kunden-Hotline hervorrufen kann, speist sich aus dem Gefühl der Ohnmacht. Dies hat ganz grundsätzlich damit zu tun, dass ein Anruf bei der Hotline für den Kunden immer eine asymmetrische Kommunikationssituation darstellt, wie
35 Wissenschaftler das nennen. Soll heißen: Das Unternehmen hat mehr Informationen als der Kunde. Es weiß beispielsweise, wie lange es in der Regel dauern wird, das Problem des Kunden zu lösen, oder ganz banal,

wie viele andere Anrufer gerade noch in der Leitung sind. Kommt zu diesem Gefühl der Unterlegenheit noch eine schlecht gemachte
40 Warteschleife hinzu, ist die Wut am Ende umso größer. Selbst der beste Callcenter-Mitarbeiter wird es schwerhaben, gegen den Zorn anzukommen. Was also macht Warteschleifen zur Qual?

(7) „Der größte Fehler, den die Unternehmen machen können, besteht darin, den Kunden zu lange warten zu lassen“, sagt Fachmann Andreas
45 Reichert. Das klingt simpler, als es ist. Denn unsere Geduld, am Telefon auszuharren, ist begrenzt.

(8) Was aber, wenn der Anrufer per Ansage darüber informiert wird, wie lange seine Wartezeit noch dauern wird? Dann kann er immerhin selbst entscheiden, ob er diese Zeit opfern möchte. Klingt gut, ist aber häufig nur
50 die Quelle zusätzlicher Wut. Denn oft sind solche Angaben nur Schätzungen, die Anrufer allerdings nehmen sie sehr genau. Müssen wir also auch nur eine Minute länger warten als angegeben, reagieren wir umso gereizter.

(9) Die Musik, die beim Anrufen der Hotline erklingt, hat erheblichen Einfluss auf unsere Laune. Falsch ausgewählt, kann sie den Zorn der Anrufer noch weiter steigern. Dies fängt bei der Auswahl der Instrumente an: Klavier und Akustikgitarre haben über den Telefonhörer übertragen einen angenehmen Effekt, Flöten und E-Gitarren dagegen einen unangenehmen. Entscheidend ist neben der Wahl des passenden Instruments auch
60 die Taktfrequenz. Ein Rhythmus von 80 Schlägen pro Minute entspricht in etwa der menschlichen Herzfrequenz im Ruhezustand. Darum hat dies auf Menschen eine beruhigende Wirkung – ein Effekt, den sich Unternehmen zunutze machen können. Welche Musik genau gespielt werden sollte, daran scheiden sich die Geister. Klar ist nur, dass es sich weder
65 um schon tausendfach gehörte Werke handeln sollte (Beethovens „Für Elise“) noch um zu ausgefallene Musik wie Free Jazz, die am Telefon furchtbar klingt.

(10) Trotzdem kann auch eine optimal gestaltete Warteschleife nichts ausrichten, wenn das Problem des Anrufers am Ende ungelöst bleibt.
70 Dies ist Aufgabe des Callcenter-Mitarbeiters, den der Kunde nach der Wartezeit am Apparat hat. Nach wie vor ist der Beruf schlecht bezahlt, das Gehalt orientiert sich oft am Mindestlohn zuzüglich eines geringen variablen Anteils. Daraus kann eine problematische Konstellation entstehen, wenn mitunter gering qualifizierte Callcenter-Mitarbeiter auf anspruchsvolle Kunden treffen.
75

naar: Frankfurter Allgemeine Sonntagszeitung, 03.03.2019

So sieht es in der Psyche von „Ossi“ und „Wessi“ aus

(1) Elmar Brähler weiß nicht so recht, was er sagen soll, es dauert ein paar Sekunden, bis er antwortet. Ob es überhaupt Sinn ergebe, noch nach Ost und West zu trennen, wenn man die Psyche der Deutschen untersuchen wolle, wurde er gefragt. Jetzt, im wiedervereinigten Deutschland.
5 land. „Tja“, sagt er.

(2) Elmar Brähler war Professor für Medizinische Psychologie und Soziologie an der Universität Leipzig, jetzt ist er im Ruhestand. Sein Name steht für die *Sächsische Langzeitstudie*, eine Untersuchung, die in der DDR ihren Anfang genommen hatte. Im Jahr 1987 hatte das *Leipziger*
10 *Zentralinstitut für Jugendforschung* etwa 1300 Schüler rekrutiert, um sie jährlich zu ihren schulischen Leistungen zu befragen, zu ihren Zukunftserwartungen und zu ihrer politischen Einstellung.

(3) Dann kam die Wende. Brählers Team setzte die Langzeitstudie einfach fort, in späteren Analysen nahm er regelmäßig Westdeutsche mit
15 hinzu, um die Angaben vergleichen zu können. Bis heute ist die Studie eine der wenigen weltweit mit einer Dauer von über 25 Jahren, und die einzige, die das Erleben der Deutschen nach der Wiedervereinigung über den gesamten Zeitraum widerspiegelt.

(4) Fünf Jahre nach der Wiedervereinigung war vom Zusammenwachsen
20 von Ost- und Westdeutschland in den Daten noch nichts zu sehen – im Gegenteil. Die Ostdeutschen beschrieben sich als bescheiden und fanden die Westdeutschen arrogant, sie hielten sich für weicher und die Westdeutschen härter, sich selbst disziplinierter und die Westdeutschen aufgeblasen. Die Unterschiede fielen in diesen ersten Jahren mehr auf und
25 hatten mehr Gewicht als die Gemeinsamkeiten. Das Verhältnis von „Ossi“ und „Wessi“ war von Missverständnissen und Vorurteilen geprägt.

(5) Mit der Zeit schien das zunächst immer drastischer zu werden. Eine Studie der Sozialpsychologin Ursula Pientkowski von der Universität Münster fast zehn Jahre nach der Wiedervereinigung zeigte, dass es zu
30 diesem Zeitpunkt noch immer deutliche Unterschiede in den Werten in Ost und West gab. Ostdeutsche hielten materielle Werte für weniger bedeutsam und Werte, die auf den sozialen Umgang ausgerichtet waren, für wichtiger, bei den Westdeutschen war es andersherum.

(6) Brählers Daten zeigten in dieser Zeit 31 einen „Prozess des
35 Auseinanderdriftens“ in der psychischen Befindlichkeit. Westdeutsche waren deutlich glücklicher mit ihrem Leben als Ostdeutsche, vor allem in Bezug auf Beruf und Einkommen. Ostdeutsche dagegen trumpften nach wie vor mit ihren starken und glücklich machenden sozialen Beziehungen auf.

(7) Fast übersehen wurde jedoch, dass es durchaus auch Annäherungen
40 gab. In der Einstellung der Arbeit gegenüber, zum Konfliktverhalten oder zum Verhältnis der Geschlechter fanden sich bei keiner Frage mehr komplett gegensätzliche Antwortmuster. Brählers Team zog die vorsichtige

Schlussfolgerung, dass zumindest in dieser Hinsicht, in der Alltagskultur,
45 die Gemeinsamkeiten die Unterschiede überwiegen würden.

(8) Gut 15 Jahre nach der Wiedervereinigung untersuchte Ursula Pientkowski, die Psychologin aus Münster, dann noch einmal, ob sich bei den Werten im Osten und Westen des Landes etwas getan hatte. Auf den ersten Blick schien alles beim Alten zu sein. Ostdeutsche strebten nach
50 wie vor mehr nach sozialer Gerechtigkeit, Hilfsbereitschaft und Bescheidenheit, Westdeutschen war Wohlstand, soziale Anerkennung und Freiheit wichtiger. Die Wissenschaftlerin analysierte aber eine Altersgruppe noch einmal getrennt: die unter 30-Jährigen, die kaum oder gar nicht mehr in der DDR sozialisiert worden waren.

55 **(9)** Und hier sah es im direkten Vergleich mit den jungen Westdeutschen ganz anders aus. Junge Ostdeutsche fanden materiellen Besitz weitaus wichtiger als noch ihre Eltern und Großeltern, junge Westdeutsche orientierten sich stärker an sozialen Werten als die Generationen vor ihnen.

(10) Heute meint Brähler: „Ich
60 glaube, der Ost-West-Vergleich ist nicht mehr überall und immer sinnvoll“. Die Binnendifferenzierung, die Unterschiede zwischen Land und Stadt,
65 das werde wohl künftig viel wichtiger werden. Der „Ossi-Wessi“-Konflikt unterscheide sich nicht wesentlich von z.B. dem zwischen Rheinländern und
70 Westfalen.

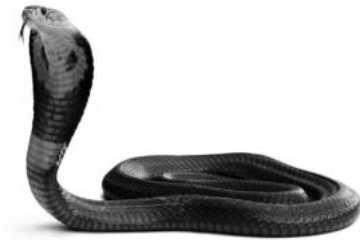


naar: www.welt.de, 02.10.2015

Kobra-Effekt

Der Zulassung von Elektrorollern lag eine ökologische Idee zugrunde: Für kurze Distanzen könnten sie das Auto ersetzen. Stattdessen werden sie vor allem für Strecken genutzt, die sonst zu Fuß zurückgelegt worden wären. Eine zunächst sinnvoll klingende Idee in puncto Umweltschutz hat zu noch mehr

Verkehrsteilnehmern und Emissionen geführt – ein Umschlag, der sich durch den Begriff „Kobra-Effekt“ auf den Punkt bringen lässt. Dieser hat seinen Ursprung mutmaßlich in Indien, wo es in der Kolonialzeit zu einer Schlangenplage kam, die durch eine Prämie auf erlegte Kobras gestoppt werden sollte. Viele Menschen jedoch fingen die Tiere ein und kassierten das Kopfgeld für gezüchtete Nachkommen, sodass es mehr Schlangen gab als zuvor. In beiden Fällen haben die politischen Entscheider auf ihr „schnelles Denken“ gehört, welches zügig Ideen liefert, aber anfällig ist für gedankliche Kurzschlüsse. 37 gibt es noch das „langsame Denken“, das zwar träge ist, Handlungsfolgen aber besser abschätzt. Statt ersten Ideen nachzugehen, ist es also oft lohnenswert, noch einmal nachzudenken. Zum Beispiel über eine Prämie für erlegte E-Roller?



naar: Philosophie Magazin, 02.2020

Deutsche Konzerne steigen auf

Laut dem *Global Innovation Index 2019* ist Deutschland in der Kategorie „Arbeitskräfte und Forschung“ um sieben Plätze vorgerückt und liegt nun an dritter Stelle weltweit. Das Ranking wird jährlich von den Elitehochschulen *Insead* in Frankreich und *Cornell* in den USA sowie der *World Intellectual Property*



Organisation erhoben; sie untersuchen 129 Länder in sieben Kategorien. Die hiesige Qualität der Ausbildung von Naturwissenschaftlern bzw. Ingenieuren und der hohe Stellenwert der Forschung tragen maßgeblich zur Innovationsstärke des Standorts Deutschland im internationalen Vergleich bei. Gesamtsieger ist die Schweiz, wie in den acht Jahren zuvor, es folgen Schweden und die USA. Deutschland belegt insgesamt nur den neunten Platz, zum dritten Mal hintereinander. In den anderen sechs Kategorien hat die Studie nämlich einige Schwächen ausgemacht, die Innovationen bremsen. So fällt es Unternehmern hierzulande besonders schwer, eine Firma zu gründen. Hier belegt Deutschland nur Platz 88.

naar: Der Spiegel, 27.07.2019