

Lesen

Goethe-Zertifikat C2

Kandidatenblätter · 80 Minuten · Übungssatz 2

In diesem Heft

- Teil 1 Das produktive Störgeräusch
- Teil 2 Wenn das Armaturenbrett Empfehlungen ausspricht
- Teil 3 Die Fragen bleiben an der Wand
- Teil 4 Anzeige a – Nachtspur Zimmerkontrollen

Bearbeiten Sie die Aufgaben auf Papier. Auf Faust finden Sie die interaktive Übung und weitere Materialien.

[Auf faustacademy.com weiterüben →](https://www.faustacademy.com)

Unabhängiges Übungsmaterial. Nicht vom Goethe-Institut herausgegeben oder geprüft.

C2 · Lesen

Übung im Goethe-Prüfungsformat

Übungssatz 2

Arbeitszeit: 80 Minuten

Teil 1

Arbeitszeit: 25 Minuten

Lesen Sie den Kommentar. Wählen Sie bei den Aufgaben 1–10 jeweils a, b, c oder d.

Das produktive Störgeräusch

Von Miriam Keller

Zufrieden zu sein gilt als Ausweis eines gelungenen Lebens. Wer mit sich, seiner Arbeit und seinen Beziehungen im Reinen ist, scheint alles richtig gemacht zu haben. Entsprechend verdächtig wirkt jedes innere Knirschen: als persönliches Defizit, als Undankbarkeit oder als Unfähigkeit, das Vorhandene zu würdigen. Doch mir ist die allzu glatte Gleichung „keine Unzufriedenheit gleich gutes Leben“ suspekt. Menschen können sich erstaunlich zuverlässig an Verhältnisse gewöhnen, die hinter dem zurückbleiben, was ihnen weiterhin wichtig ist. Dann sieht die Abwesenheit von Reibung wie Erfüllung aus, obwohl sie lediglich das Ergebnis einer langen Anpassung ist.

Das wurde mir in einer früheren Anstellung bewusst. Als Redakteurin durfte ich mich mit anspruchsvollen Themen beschäftigen, lernte interessante Menschen kennen und konnte abends meist auf einen lesenswerten Text blicken. Trotzdem ging ich immer häufiger misstrauisch ins Büro. Lange verstand ich das selbst nicht, denn die Aufgaben waren geistig anregend. Erst nach und nach erkannte ich, was mir fehlte: Ich durfte weder über die Prioritäten noch über die Methoden meiner Arbeit entscheiden. Nicht die Inhalte machten mich unzufrieden, sondern der geringe Spielraum, in dem ich sie bearbeiten musste.

Damit ist allerdings noch nichts über den richtigen Umgang mit einem solchen Gefühl gesagt. Unzufriedenheit kann einen Missstand anzeigen, sie kann ihn aber auch vergrößern. Wer jeden Abend dieselbe Kränkung im Kopf wiederholt, verschiebt unmerklich die Maßstäbe. Ein konkreter Mangel färbt schließlich das Urteil über die gesamte Stelle, die ganze Beziehung oder gleich das eigene Leben. Während im Denken alles immer umfassender und düsterer wird, rückt die viel bescheidenere Frage in die Ferne, welcher nächste Schritt überhaupt zu bewältigen wäre. Grübeln fühlt sich dann wie intensive Problembearbeitung an, verhindert sie aber gerade.

Auch deshalb sollte man diffuse Verstimmung nicht sofort mit einer großen Lebensdiagnose beantworten. Hilfreicher ist eine kleine Beobachtungsphase. In welchen Situationen tritt das Unbehagen auf? Vor bestimmten Gesprächen, nach langen Sitzungen, an Sonntagen oder gerade dann, wenn nichts zu tun ist? Und bleibt es bestehen, nachdem man geschlafen, sich erholt oder den Ort gewechselt hat? Erschöpfung reist nicht immer mit, ein ungelöster Konflikt häufig schon. Solche Notizen liefern keine unfehlbare Wahrheit, schützen aber davor, einen schlechten Nachmittag vorschnell zum Beweis für ein falsches Leben zu erklären.

Bleibt die Unzufriedenheit am Arbeitsplatz bestehen, sollte aus dem allgemeinen Gefühl zunächst eine überprüfbare Differenz werden: Was ist gegenwärtig der Fall, und was sollte stattdessen möglich sein? Vielleicht fehlen nicht „bessere Arbeitsbedingungen“ insgesamt, sondern zwei ungestörte Vormittage pro Woche. Vielleicht stört nicht „das Team“, sondern die ungeklärte Verteilung einer bestimmten Aufgabe. Danach empfiehlt sich ein begrenzter Versuch: eine Zuständigkeit für vier Wochen neu ordnen, einen festen Besprechungstermin streichen oder für ein Projekt mehr Entscheidungsspielraum vereinbaren. Erst nach dieser Frist lässt sich vernünftig beurteilen, ob die Veränderung trägt oder das Problem tiefer liegt.

In persönlichen Beziehungen ist ein ähnlicher Schritt nötig, allerdings mit anderer Sprache. Aus dem Satz „Ich fühle mich übergangen“ wird erstaunlich schnell die Anklage „Du interessierst dich nie für mich“. Damit muss das Gegenüber nicht mehr auf ein Bedürfnis reagieren, sondern sich gegen ein Urteil verteidigen. Sinnvoller wäre es, das Fehlende zu benennen: mehr gemeinsame Zeit, Verlässlichkeit oder Aufmerksamkeit in einem bestimmten Moment. Anschließend sollte man fragen, wie die andere Person dieselbe Situation wahrnimmt. Erst wenn beide Sichtweisen auf dem Tisch liegen, kann ausgehandelt werden, welche konkrete Antwort möglich ist.

Erschwert wird diese nüchterne Arbeit durch eine Kultur, in der anhaltende Zufriedenheit als Normalzustand erscheint. In Gesprächen und sorgfältig arrangierten Selbstdarstellungen begegnen uns Menschen, die ihre Arbeit lieben, ihre Freundschaften pflegen und sogar aus Krisen umgehend eine Chance machen. Wer unter solchen Vorzeichen begründete Zweifel empfindet, hält sie leicht nicht mehr für eine Nachricht über seine Lage, sondern für den Beweis, dass mit ihm selbst etwas nicht stimmt. Zum ursprünglichen Problem kommt dann die Scham darüber, überhaupt eines zu haben.

Allerdings hat auch die Gegenbewegung ihre Absurditäten hervorgebracht. Manche protokollieren jede Schwankung ihrer Stimmung, versehen jedes Unbehagen mit einem eigenen Optimierungsprojekt und bewerten sich am Monatsende wie ein Unternehmen mit dürrtger Bilanz. Kaum ist eine Gewohnheit verändert, wartet schon die nächste Kennzahl. Bleibt der messbare Fortschritt eine Weile aus, entsteht nicht etwa Ruhe, sondern Alarm. So wird das bessere Leben zu einer permanenten Baustelle, auf der niemand mehr wohnen darf. Eine Unzufriedenheit, die ursprünglich Orientierung bieten sollte, wird durch pausenlose Selbstbeobachtung künstlich am Leben gehalten.

Es gibt überdies Bedingungen, die im Augenblick nicht veränderbar sind: die Krankheit eines Angehörigen, eine verbindliche Übergangsfrist oder eine wirtschaftliche Abhängigkeit, die sich nur langsam lösen lässt. Akzeptanz bedeutet hier nicht, alles gutzuheißen und die Hände in den Schoß zu legen. Sie trennt vielmehr das derzeit Unabänderliche von jenen Bereichen, in denen noch Einfluss besteht. Wer aufhört, seine gesamte Kraft gegen die verschlossene Tür zu werfen, hat vielleicht genug übrig, um nach einem anderen Ausgang zu suchen. Eine vorläufige Annahme der Grenze kann deshalb die Voraussetzung gezielten Handelns sein, nicht dessen Gegenteil.

Auch ein vernünftig angelegter Veränderungsversuch muss keineswegs sofort Erleichterung bringen. Eine Bekannte von mir reduzierte probeweise ihre Leitungsaufgaben, weil sie glaubte, vor allem die Verantwortung erschöpfe sie. Nach sechs Wochen war ihre Unzufriedenheit unverändert. Der Versuch hatte dennoch etwas Entscheidendes geleistet: Nun wusste sie, dass nicht die Verantwortung, sondern die ständig wechselnden Vorgaben das Problem waren. Vor allem erkannte sie, dass sie diese Bedingung nicht länger hinnehmen wollte. Die Stimmung war zunächst nicht besser, die Lage aber klarer.

Genau an diesem Punkt unterschätzen wir den Wert der Unzufriedenheit. Wir verlangen von jedem konstruktiven Schritt, er möge uns unverzüglich glücklicher machen. Dabei kann sein erster Ertrag auch darin bestehen, eine falsche Erklärung auszusortieren oder eine persönliche Grenze sichtbar zu machen. Nicht jedes Störgeräusch weist den Weg, und manches verstummt nach einer Nacht. Doch wenn es wiederkehrt, verdient es weder blinden Gehorsam noch beschwichtigende Verachtung. Es verdient eine genaue Anhörung.

Beispiel

0. Wie beurteilt die Autorin die verbreitete Vorstellung von Zufriedenheit?

- a) Sie hält Zufriedenheit grundsätzlich für ein Zeichen mangelnden Ehrgeizes.
- b) Sie bezweifelt, dass ausbleibende Unzufriedenheit stets ein erfülltes Leben belegt.
- c) Sie betrachtet Zufriedenheit vor allem als Folge beruflicher Selbstständigkeit.
- d) Sie meint, Zufriedenheit lasse sich nur im Vergleich mit anderen erkennen.

Lösung: b

1. Warum hält die Autorin das pauschale Lob der Zufriedenheit für verkürzt?

- a) Es verwechselt die Wirkung eines Gefühls mit dessen eigentlicher Ursache.
- b) Es berücksichtigt nicht, dass Zufriedenheit auch eine langfristige Anpassung an unbefriedigende Verhältnisse bedeuten kann.
- c) Es setzt persönliche Ausgeglichenheit mit der Zustimmung anderer gleich.
- d) Es überträgt Erwartungen aus dem Berufsleben unzulässig auf private Beziehungen.

2. Was erkannte die Autorin rückblickend an ihrer Unzufriedenheit mit einer früheren Arbeitsstelle?

- a) Die Aufgaben blieben deutlich unter ihrem fachlichen Niveau.
- b) Ihr fehlte vor allem die Anerkennung durch das Kollegium.
- c) Die Arbeit war interessant, bot ihr aber kaum Entscheidungsspielraum.
- d) Sie hatte eine private Erschöpfung irrtümlich auf den Beruf übertragen.

3. Wodurch wird anhaltendes Grübeln nach Darstellung der Autorin problematisch?

- a) Einzelne Mängel färben auf die gesamte Situation ab, ohne dass ein konkreter Schritt folgt.
- b) Die Dringlichkeit eines Problems nimmt ab, bis dessen Ursache nicht mehr erkennbar ist.
- c) Entscheidungen werden beschleunigt, bevor ihre Folgen geprüft werden können.
- d) Die Betroffenen machen ihr Urteil zunehmend von fremder Zustimmung abhängig.

4. Wie empfiehlt die Autorin, ein zunächst diffuses Unbehagen genauer einzuordnen?

- a) Man soll beobachten, in welchen Situationen es auftritt und ob es nach Erholung fortbesteht.
- b) Man soll die gegenwärtige Lage mit früheren Lebensentscheidungen vergleichen.
- c) Man soll vertraute Personen unabhängig voneinander um eine Einschätzung bitten.
- d) Man soll abwarten, ob das Gefühl innerhalb eines festgelegten Zeitraums stärker wird.

5. Wie lässt sich Unzufriedenheit am Arbeitsplatz laut Autorin produktiv nutzen?

- a) Man sollte zunächst prüfen, ob Kolleginnen und Kollegen dieselbe Kritik teilen.
- b) Man sollte eine beobachtbare Abweichung benennen und eine begrenzte Änderung erproben.
- c) Man sollte die eigenen Erwartungen vor jedem Gespräch deutlich herabsetzen.
- d) Man sollte erst nach einer grundsätzlichen beruflichen Alternative suchen.

6. Was empfiehlt die Autorin bei Unzufriedenheit in einer persönlichen Beziehung?

- a) Das Gespräch aufzuschieben, bis sich wiederkehrende Konflikte eindeutig belegen lassen.
- b) Die eigenen Erwartungen unabhängig von der Reaktion des Gegenübers neu festzulegen.
- c) Ein unerfülltes Bedürfnis zu benennen und zunächst die Sicht des Gegenübers zu erfragen.
- d) Das störende Verhalten möglichst neutral zu schildern und unmittelbar eine Lösung zu verlangen.

7. Welche Folge kann das gesellschaftliche Ideal ständiger Zufriedenheit haben?

- a) Berechtigte Zweifel werden vorschnell als persönlicher Mangel behandelt.
- b) Vorübergehende Erfolge werden mit dauerhafter Zufriedenheit verwechselt.
- c) Materielle Ziele verdrängen zunehmend soziale Bedürfnisse.
- d) Öffentlich geäußerte Klagen finden kaum noch Zustimmung.

8. Welchen Vorbehalt hat die Autorin gegenüber permanenter Selbstoptimierung?

- a) Sie begünstigt Veränderungen, deren Nutzen sich erst sehr spät überprüfen lässt.
- b) Sie verlagert die Verantwortung für Entscheidungen auf professionelle Beratung.
- c) Sie richtet die Aufmerksamkeit zu stark auf leicht erreichbare äußere Ziele.
- d) Sie kann jede Irritation in einen zu behebenden Defekt verwandeln und so neuen Druck erzeugen.

9. Welche Funktion schreibt die Autorin der zeitweiligen Akzeptanz zu?

- a) Sie ermöglicht es, eine endgültige Entscheidung ohne inneren Zeitdruck vorzubereiten.
- b) Sie schont Kräfte gegenüber Unveränderlichem und hält den tatsächlichen Handlungsspielraum sichtbar.
- c) Sie verhindert, dass vorübergehende Gefühle in Gesprächen überbewertet werden.
- d) Sie schafft Abstand, bis sich äußere Umstände von selbst verbessert haben.

10. Was folgt aus der Argumentation für die Beurteilung eines Veränderungsversuchs?

- a) Er ist nur gelungen, wenn die ursprüngliche Unzufriedenheit vollständig verschwindet.
- b) Sein Wert hängt vor allem davon ab, ob andere die Veränderung ebenfalls wahrnehmen.
- c) Er kann auch dann hilfreich sein, wenn er keine Besserung bringt, aber die eigenen Grenzen klarer erkennen lässt.
- d) Er sollte abgebrochen werden, sobald neue Zweifel an die Stelle der alten treten.

Teil 2

Arbeitszeit: 20 Minuten

Ordnen Sie den Textabschnitten 11–16 die inhaltlich passenden Aussagen zu. Zwei Aussagen passen nicht.

Wenn das Armaturenbrett Empfehlungen ausspricht

Das Display moderner Autos war einmal vor allem die Stelle, an der Geschwindigkeit, Tankstand und Warnleuchten erschienen. Inzwischen vereint es Navigation, Musik, Kommunikation und einen wachsenden Katalog digitaler Dienste. Damit verändert sich auch die Frage, wer auf dieser besonders aufmerksamen Fläche welche Botschaften platzieren darf. Seit ein Hersteller dort versuchsweise Freizeitangebote empfiehlt, wird über Bedienfreiheit, Werbung und Datenschutz gestritten.

11

Der Versuch begann unspektakulär. In kompatiblen neueren Fahrzeugen erschien nach dem Abstellen des Motors eine Karte, die auf einen gerade gestarteten Kinofilm hinwies. Die Einblendung war weder bestellt worden noch Bestandteil einer zuvor gewählten Unterhaltungsfunktion. Wer sie nicht sehen wollte, konnte sie mit einem Fingertipp schließen. Bei der nächsten Aktion erschien jedoch möglicherweise eine neue Karte. Eine Einstellung, mit der sich diese gesamte Kategorie von Mitteilungen dauerhaft abschalten ließ, war zum Start des Versuchs nicht vorhanden. Der Hersteller kündigte an, Reaktionen auszuwerten und die Bedienmöglichkeiten später gegebenenfalls zu erweitern.

12

Das Unternehmen vermeidet für das Angebot ausdrücklich den Begriff Werbung. Nach seiner Darstellung wählt eine Redaktion Hinweise aus, die zu einer Fahrt passen und Reisenden einen zusätzlichen Nutzen bieten könnten: eine Ausstellung am Zielort, ein Konzert am Abend oder eben einen Film, der in nahe gelegenen Kinos läuft. Die Karten seien deshalb eher mit den Freizeitvorschlägen eines digitalen Reiseführers vergleichbar. Entscheidend sei, dass nicht wahllos Anzeigenflächen verkauft würden, sondern eine inhaltliche Auswahl stattdessen. Aus Sicht des Herstellers handelt es sich folglich um Mobilitäts- und Freizeittipps, mit denen der Bordservice attraktiver werden soll.

13

Die Verbraucherrechtlerin Dr. Lea Hartmann hält diese Wortwahl allein nicht für ausschlaggebend. Eine Mitteilung könne kommerzieller Kommunikation dienen, obwohl der erwähnte Kinobetreiber oder Filmverleih dem Fahrzeughersteller kein Geld für genau diese Einblendung überweise. Denkbar seien mittelbare Vorteile: Das eigene Dienstangebot werde interessanter, eine Geschäftsbeziehung vorbereitet oder die Nutzung eines angeschlossenen Buchungssystems gefördert. Für die rechtliche Einordnung müsse daher untersucht werden, welchem wirtschaftlichen Zweck die Botschaft tatsächlich diene und wie sie für Nutzer erkennbar sei. Der unmittelbare Zahlungsfluss sei nur ein Indiz unter mehreren, nicht die notwendige Voraussetzung.

14

Dem Interfaceforscher Jonas Berg bereitet weniger der einzelne Filmtipp als dessen Platzierung Sorge. Eine kurze Karte beanspruche zwar nur wenige Sekunden Aufmerksamkeit. Erscheine sie jedoch im selben Bereich und in ähnlicher Gestaltung wie Hinweise zum Reifendruck, zu Assistenzsystemen oder zu einer bevorstehenden Wartung, müssten Fahrer zunächst klären, welcher Art die neue Meldung sei. Mit wachsender Zahl solcher Angebote könne sich die Erkennung tatsächlich fahrrelevanter Warnungen verzögern. Berg fordert deshalb eine deutlich getrennte visuelle Hierarchie und Zeitpunkte, zu denen kommerzielle oder redaktionelle Inhalte garantiert nicht mit betrieblichen Meldungen konkurrieren.

15

Der Filmhinweis steht zugleich für einen wirtschaftlichen Wandel. Beim klassischen Autoverkauf floss der größte Teil des Erlöses mit der Übergabe des Fahrzeugs. Softwarefähige Modelle sollen dagegen auch danach Einnahmen erzeugen. Hersteller erproben Abonnements für Komfortfunktionen, zeitlich begrenzte Ausstattungspakete, Vermittlungsprovisionen und bezahlte Kooperationen mit digitalen Anbietern. Das Display wird damit zur Schnittstelle eines fortlaufenden Geschäftsverhältnisses. Für die Unternehmen sind solche wiederkehrenden Erträge attraktiv, weil

sie weniger stark von den schwankenden Verkaufszahlen neuer Fahrzeuge abhängen. Für Käufer stellt sich hingegen die Frage, welche Dienste im Kaufpreis enthalten sind und wo die Vermarktung ihrer Aufmerksamkeit beginnt.

16

Als nächste Stufe wird eine stärker situationsbezogene Auswahl diskutiert. So könnte das Fahrzeug bei einer späten Ankunft eher ein geöffnetes Restaurant als eine Nachmittagsveranstaltung vorschlagen oder entlang der aktuellen Route nur erreichbare Angebote anzeigen. Nach dem vorgesehenen Datenschutzmodell würden Route, Uhrzeit und Zustand der Fahrzeugsysteme direkt im Auto verarbeitet. Die Software träge dort die Auswahl, ohne diese Kontextdaten in ihrer ursprünglichen Form an den Hersteller zu senden. Nach außen gelangen dürften lediglich zusammengefasste Angaben darüber, wie häufig bestimmte Kategorien angezeigt oder geöffnet wurden. Ob diese technische Grenze dauerhaft überprüfbar und für Nutzer verständlich bleibt, wird über die Akzeptanz des Modells mitentscheiden.

Beispiel

Das Fahrzeugdisplay entwickelt sich von einem reinen Bedieninstrument zu einer umkämpften Fläche für zusätzliche Inhalte.

Auswahl

- a) Eine Auswahl kann anhand aktueller Fahrzeugdaten angepasst werden, ohne dass diese als Rohdaten an den Hersteller übermittelt werden.
- b) Für die rechtliche Einordnung ist der kommerzielle Zweck wichtiger als eine unmittelbare Bezahlung durch den beworbenen Anbieter.
- c) Die einzelnen Hinweise lassen sich schließen, eine dauerhafte Abschaltung ist zunächst jedoch nicht vorgesehen.
- d) Digitale Zusatzangebote sollen auch nach dem Fahrzeugverkauf regelmäßige Einnahmen ermöglichen.
- e) Der Hersteller präsentiert die Einblendungen als nützliche Reisehinweise und nicht als Werbung.
- f) Werbliche Einblendungen können die Unterscheidung zwischen Unterhaltung und fahrrelevanten Warnungen erschweren.
- g) Lokale Kinobetriebe können freie Anzeigeflächen im Fahrzeug unmittelbar selbst buchen.
- h) Auch ältere Fahrzeuge erhalten die Hinweise automatisch mit einer vorgeschriebenen Sicherheitsaktualisierung.

Teil 3

Arbeitszeit: 25 Minuten

Setzen Sie die passenden Textabschnitte in die Lücken 17–22 der Reportage ein. Ein Textabschnitt passt nicht.

Die Fragen bleiben an der Wand

Als Nora Seidel an diesem Montagmorgen die Redaktionsküche betritt, wartet dort kein Stapel neuer Artikel auf sie, sondern ein fast leerer Bildschirm. Seidel leitet bei dem Wissensportal „Weitblick“ die Publikumsredaktion. Wochenlang hatte ihr Team einen ausführlichen Onlinefragebogen vorbereitet: Was erwarten Leserinnen und Leser von wissenschaftlichen Erklärungen? Welche Darstellungen helfen, welche schrecken ab? Doch von den mehreren Tausend Menschen, denen das Formular angezeigt worden war, hatten nur wenige bis zum Ende geantwortet. Noch enttäuschender waren die knappen Kommentare. Ausgerechnet ein Instrument, das Nähe zum Publikum schaffen sollte, hatte vor allem Distanz produziert.

(0) Bei der gemeinsamen Auswertung erkennt das Team, dass nicht nur die Zahl der Antworten enttäuscht. Die vorgegebenen Auswahlfelder haben aus sehr unterschiedlichen Erfahrungen scheinbar eindeutige Urteile gemacht. Warum jemand einen Beitrag als zu lang empfand oder eine Grafik übersprang, lässt sich aus den Kreuzen nicht ablesen. Seidel schlägt deshalb vor, den festen Fragenkatalog zunächst beiseitezulegen und Menschen dort anzusprechen, wo sie tatsächlich lesen, warten oder nach Informationen suchen.

_____ (17) _____

Diese Zettel bedecken nun ihren Schreibtisch. Auf manchen stehen nur drei Wörter, auf anderen verlaufen Pfeile zwischen mehreren Antworten. Zusammen ergeben sie kein ordentliches Datenblatt, dafür enthalten sie Situationen: jemand, der morgens in der Straßenbahn nur eine Überschrift liest; eine Rentnerin, die unbekannte Begriffe einzeln nachschlägt; ein Auszubildender, der einen Artikel abbricht, sobald er nicht erkennt, wie lang er ist. Seidel beginnt, die Blätter nicht nach Alter oder Beruf der Befragten, sondern nach Nutzungsmomenten zu ordnen.

Besonders eindeutig scheint zunächst ein Wunsch zu sein. Fast alle Gesprächspartner sagen, wissenschaftliche Erklärungen sollten möglichst kurz sein. Niemand möchte sich durch lange Vorreden arbeiten, und mehrere Personen bitten um eine Antwort, die sofort auf dem ersten Bildschirm sichtbar ist.

_____ (18) _____

Dieser Widerspruch beschäftigt Seidel mehr als die eindeutigen Antworten. Offenbar bezeichnet „kurz“ nicht unbedingt eine geringe Textmenge. Gemeint sein kann auch, dass der Weg zur relevanten Information erkennbar bleibt. Ein ausführlicher Beitrag wirkt dann nicht lang, wenn Leser entscheiden können, an welcher Stelle sie einsteigen und wie tief sie gehen. Die Redaktion nimmt deshalb nicht einfach die Stoppuhr zur Hand, sondern fragt, wodurch ein Text überschaubar erscheint.

Eine Schwierigkeit bleibt: Viele der bisherigen Gesprächspartner beziehen den Newsletter seit Jahren. Sie kennen die wiederkehrenden Rubriken, verstehen die Symbole und wissen, dass Begriffe am Rand erläutert werden. Gerade deshalb können sie kaum benennen, woran jemand scheitert, der die Seite zum ersten Mal öffnet.

_____ (19) _____

Dort zeigt sich schon nach wenigen Gesprächen, wie viel redaktionelles Vorwissen bislang vorausgesetzt wurde. Eine Besucherin hält eine anklickbare Quellenmarke für ein dekoratives Zeichen. Ein anderer Mann vermutet hinter der Rubrik „Einordnung“ eine persönliche Meinung, obwohl dort die Beweislage zusammengefasst wird. Niemand formuliert den pauschalen Wunsch nach einer leichteren Seite. Stattdessen entstehen präzise Hinweise auf kleine Schwellen, die regelmäßigen Nutzern längst unsichtbar geworden sind.

Nach weiteren Terminen wiederholen sich drei Bedürfnisse. Neue Leser suchen Orientierung: Wo beginnt die Antwort, und welche Teile gehören zusammen? Andere wünschen sich zusätzliche Tiefe, wollen sie aber selbst aufrufen können. Eine dritte Gruppe möchte nicht erst am Ende reagieren, sondern schon während der Erklärung Fragen stellen oder

eigene Beobachtungen einbringen.

_____ (20) _____

Aus diesen drei Stapeln entstehen keine drei getrennten Produkte. Das Team baut einen einzigen Prototyp: Oben steht eine knappe Kernaussage mit einer sichtbaren Lesezeit, darunter lassen sich Methoden und Quellen ausklappen. An zwei Stellen können Nutzer Fragen markieren, ohne den Artikel verlassen zu müssen. Die Entwickler warnen, dass zu viele Wahlmöglichkeiten ebenfalls überfordern könnten. Deshalb soll nicht jede denkbare Funktion eingebaut, sondern zunächst das Zusammenspiel der drei Ebenen erprobt werden.

Für den ersten Test wählt die Redaktion eine Erklärung darüber, warum sich derselbe Raum je nach Oberfläche unterschiedlich laut anhört. Bevor der eigentliche Text erscheint, fragt der Prototyp, was die Leser bereits über Schallreflexion wissen. Je nach Antwort wird eine kürzere Einführung angeboten oder sofort zur Versuchsanordnung geführt.

_____ (21) _____

Gerade diese Ungeduld nimmt Seidel ernst. Wer wegen einer konkreten Frage kommt, möchte nicht erst an einer pädagogischen Vorstufe teilnehmen. Die vorgeschaltete Selbsteinschätzung darf daher kein Tor sein, das jeder passieren muss. Im nächsten Entwurf lässt sie sich überspringen; zugleich erklärt ein kurzer Satz, wozu sie dient. Damit bleibt die persönliche Ansprache erhalten, ohne den direkten Zugang zur Antwort zu versperren.

Nach mehreren Testrunden könnte die Redaktion nun Mehrheiten zählen und die häufigste Antwort zum Programm erklären. Seidel hält das für verführerisch, aber falsch. Eine Publikumsbefragung sei keine Abstimmung darüber, wie jeder künftige Beitrag auszusehen habe. Manche Wünsche widersprächen einander, andere seien nur in bestimmten Situationen sinnvoll. Die Aufgabe der Redaktion bestehe darin, solche Bedingungen zu verstehen und begründete Entscheidungen zu treffen.

_____ (22) _____

Am späten Nachmittag hängt Seidel die letzten Karten nicht ab. Die farblosen Papierstreifen bleiben neben dem Redaktionsplan, obwohl das nächste Thema längst wartet. Unter der Überschrift „Noch offen“ stehen Fragen, für die es im Prototyp keine Lösung gab. Dann schiebt sie den Laptop zur Mitte des Tisches und ruft die tägliche Konferenz zusammen. Die Befragung ist beendet; das Fragen, sagt sie, beginnt jetzt erst.

Textabschnitte a–g

a

Als Seidel denselben Personen anschließend drei Entwürfe vorlegt, verändert sich das Bild. Eine animierte Kurzfassung wird rasch weggewischt. Vor einer detaillierten Grafik mit mehreren Erklärungsebenen bleiben viele hingegen stehen, öffnen Zusatzinformationen und kehren sogar zu einem früheren Schritt zurück. Einige reden dabei länger über das Thema, als das Lesen des ursprünglichen Artikels gedauert hätte.

b

Deshalb soll aus dem Projekt kein einmaliges Urteil, sondern eine wiederkehrende Schleife werden. Bei neuen Formaten will die Redaktion früh beobachten, später nachfragen und ihre Annahmen erneut prüfen. Offene Punkte werden nicht in einem Abschlussbericht verborgen. Seidel reserviert dafür eine Wandfläche im Nachrichtenraum, an der unbeantwortete Fragen zwischen den laufenden Themen sichtbar bleiben.

c

Eine Woche später liegt der Boden des Besprechungsraums voller Karten. Seidel und ihre Kollegen übertragen jede Beobachtung in den Prototypen-Workshop und ordnen sie drei großen Papierfeldern zu. Das erste trägt die Überschrift „Orientierung“, das zweite „Tiefe“, das dritte „Beteiligung“. Zweifelsfälle werden zwischen den Feldern abgelegt, bis das Team ihren Zusammenhang geklärt hat.

d

Seidel bricht den digitalen Versuch schließlich ab. Statt um weitere Klicks zu werben, stellt sie in Cafés, an Haltestellen und vor einem Bürgerzentrum jeweils nur zwei oder drei Fragen. Sie notiert Antworten von Hand und fragt sofort nach, wenn ein Wort unklar bleibt. Nach vier Tagen kehrt sie mit einem Gummiband voller handschriftlicher Gesprächsnotizen in die Redaktion zurück.

e

Die Reaktionen fallen geteilt aus. Ein Teil der Testpersonen findet es angenehm, nicht wie ein leeres Gefäß behandelt zu werden; die eigenen Kenntnisse würden endlich berücksichtigt. Andere klicken unruhig zwischen den Auswahlfeldern hin und her. Sie wollten eine Antwort auf ihre Frage, sagen sie, und müssten nun zunächst Auskunft über sich selbst geben.

f

Das Team beschließt daher, gezielt Menschen anzusprechen, die das Portal selten oder gar nicht nutzen. Für die nächste Runde verzichtet es auf den eigenen Verteiler. Seidel vereinbart stattdessen einen Nachmittag in der Stadtbibliothek, wo Besucher mit sehr unterschiedlichen Interessen vorbeikommen und niemand zuvor für die Teilnahme ausgewählt wurde.

g

Parallel dazu prüft die Technikabteilung, ob sich die Startseite automatisch an das bisherige Leseverhalten anpassen lässt. Häufig geöffnete Themen könnten größer erscheinen, selten genutzte Rubriken nach unten rutschen. Seidel gefällt die Vorstellung einer persönlichen Oberfläche, obwohl noch ungeklärt ist, wie neue Nutzer ohne gespeicherte Vorgeschichte eingeordnet würden.

Auswahl

- | | | | |
|--|--|--|--|
| ☐ a) Textabschnitt a | ☐ b) Textabschnitt b | ☐ c) Textabschnitt c | ☐ d) Textabschnitt d |
| ☐ e) Textabschnitt e | ☐ f) Textabschnitt f | ☐ g) Textabschnitt g | |

Teil 4

Arbeitszeit: 10 Minuten

Ordnen Sie den Aussagen 23–30 jeweils eine der Anzeigen a, b, c oder d zu.

Anzeige a – Nachtspur Zimmerkontrollen

Assistenz für Bettwanzen-Spürhundeteams (m/w/d)

Nachtspur kontrolliert Hotels, Wohnheime und Ferienanlagen mit speziell ausgebildeten Spürhunden. Für unser mobiles Team suchen wir eine zuverlässige Assistenz in Vollzeit. Sie bereiten Zimmer für die Suche vor, dokumentieren die vom Hund angezeigten Stellen und unterstützen die Hundeführerin oder den Hundeführer bei Transport und Versorgung des Tieres.

Unsere Einsätze werden mit den Betrieben so abgestimmt, dass der Gästebetrieb möglichst wenig beeinträchtigt wird. Kontrolliert werden normalerweise Zimmer, die aktuell nicht belegt und für ankommende oder zurückkehrende Gäste vorübergehend gesperrt sind. Viele Termine liegen deshalb am Abend. Wochenendarbeit kommt vor und wird durch freie Tage ausgeglichen.

Sie benötigen einen Führerschein und praktische Erfahrung im sicheren Umgang mit Arbeits- oder Sporthunden. Die für den Einsatz vorgeschriebene Qualifikation als zertifizierte Spürteam-Assistenz dürfen Sie nach Stellenantritt erwerben: Nachtspur organisiert und bezahlt den Lehrgang während Ihrer ersten drei Beschäftigungsmonate. Wichtig sind außerdem Diskretion, sorgfältige Dokumentation und die Bereitschaft zu Fahrten innerhalb der Region. Wir bieten einen zunächst auf 18 Monate befristeten Vertrag, Dienstkleidung und ein Einsatzfahrzeug für gemeinsame Termine.

Anzeige b – HygieneAkademie West

Pädagogische Projektkraft Prävention (m/w/d)

Die HygieneAkademie West startet gemeinsam mit regionalen Tourismusverbänden ein zweijähriges Präventionsprojekt für Beherbergungsbetriebe. Gesucht wird eine pädagogische Projektkraft, die praxisnahe Fortbildungen zur Früherkennung und Vermeidung von Bettwanzen entwickelt.

Sie konzipieren unterschiedliche Kursbausteine für Beschäftigte in Housekeeping, Rezeption und Betriebsleitung. Dazu gehören Übungen zur Zimmerkontrolle, Verfahren für interne Meldungen sowie ein angemessener Umgang mit betroffenen Gästen. Sie erproben die Materialien in Hotels und Jugendherbergen, werten Rückmeldungen aus und überarbeiten das Programm gemeinsam mit einer Fachperson für Schädlingskunde. Einzelne Schulungstage finden auch außerhalb unseres Standorts statt.

Vorausgesetzt werden ein Studium oder eine vergleichbare Qualifikation in Erwachsenenbildung, Berufspädagogik oder einem verwandten Bereich sowie Erfahrung in der Konzeption von Weiterbildungen. Fachkenntnisse über Bettwanzen sind willkommen, können aber durch eine Einführung zu Projektbeginn ergänzt werden. Erwartet werden selbstständige Arbeitsweise, verständliche Moderation und die Bereitschaft zu gelegentlichen Dienstreisen.

Der Arbeitsvertrag umfasst 80 Prozent einer Vollzeitstelle und gilt genau für die zweijährige Laufzeit des Präventionsprojekts. Mit dem Ende der Projektfinanzierung endet auch das Beschäftigungsverhältnis. Eine Verlängerung kann derzeit nicht zugesagt werden.

Anzeige c – EntoLab Analytik

Qualitätsmanagement und Kundenkommunikation (m/w/d)

EntoLab Analytik untersucht eingesandte Insekten, Häutungsreste und Materialproben aus Hotels, Wohnungen und öffentlichen Einrichtungen. Für die Verbindung zwischen Labor, Außendienst und Auftraggebern besetzen wir eine unbefristete Vollzeitstelle.

Zu Ihren Aufgaben gehören die formale Prüfung von Laborberichten, die Nachverfolgung unvollständiger Probenangaben und die Weiterentwicklung unserer internen Qualitätsabläufe. Außerdem bereiten Sie Ergebnisse aus Probenanalysen und Vor-Ort-Inspektionen für die Kundschaft auf. Hotelbetreibende und private Auftraggeber ohne Fachkenntnisse müssen nachvollziehen können, was ein Befund bedeutet, welche Grenzen die Untersuchung hat und welcher nächste Schritt sachlich begründet ist. Sie beraten dabei neutral; der Verkauf von Bekämpfungsleistungen gehört nicht zu unserem Angebot.

Gesucht wird eine Person mit abgeschlossenem naturwissenschaftlichem oder qualitätsbezogenem Studium und Erfahrung in dokumentierten Arbeitsprozessen. Sie sollten komplexe Sachverhalte präzise und zugleich verständlich erklären können. Kenntnisse der Entomologie sind von Vorteil, jedoch nicht zwingend. Wir bieten eine strukturierte Einarbeitung, flexible Arbeitszeiten, regelmäßige interne Fortbildungen und einen dauerhaft angelegten Arbeitsplatz. Nach der Einarbeitung kann ein Teil der Berichtsprüfung mobil erfolgen; Beratungstermine finden überwiegend telefonisch oder per Video statt.

Anzeige d – Alpenquartier

Saisonkoordination Schädlingsprävention (m/w/d)

Der Verein Alpenquartier unterstützt bewirtschaftete Berghütten bei gemeinsamer Beschaffung, Hygieneplanung und Weiterbildung. Für die sommerliche Betriebssaison suchen wir eine mobile Koordinationskraft zur Vorbeugung gegen eingeschleppte Bettwanzen.

Von Anfang Juni bis Ende September wechseln Sie regelmäßig zwischen sieben teilnehmenden Hütten. An jedem Standort bleiben Sie mehrere Tage oder Wochen, prüfen gemeinsam mit der Hüttenleitung die Abläufe bei Wäsche, Gepäcklagerung und Zimmerreinigung und dokumentieren auffällige Funde. Bei einem Verdacht koordinieren Sie die Einsendung von Proben und den Kontakt zu einem Fachbetrieb. Die eigentliche Schädlingsbekämpfung führen Sie nicht selbst durch.

Für die Dauer des jeweiligen Einsatzes stellt die betreffende Hütte kostenlos ein Zimmer und die Mahlzeiten zur Verfügung. Da einige Standorte nur zu Fuß oder mit einer Materialseilbahn erreichbar sind, benötigen Sie gute Kondition und müssen mit wechselnden Arbeitsorten zurechtkommen. Erwartet werden Erfahrung im Tourismus oder im betrieblichen Hygienebereich, organisatorisches Geschick und ein ruhiger Umgang mit Gästen. Der saisonale Vertrag endet am 30. September. Fahrtkosten zwischen den Hütten werden übernommen; eine eigene Unterkunft im Tal ist nicht erforderlich.

Beispiel

0. Für die Tätigkeit benötigen Sie einen Führerschein.

Lösung: a

Auswahl

- ☐ a) Anzeige a ☐ b) Anzeige b ☐ c) Anzeige c ☐ d) Anzeige d

Aufgabe

Lösung

23. Die Kontrollen finden überwiegend statt, wenn die betreffenden Gästezimmer gerade nicht belegt sind. _____
24. Während der Hauptsaison wechseln Sie regelmäßig zwischen verschiedenen Berghütten. _____
25. Sie konzipieren Schulungen für Beschäftigte von Beherbergungsbetrieben. _____
26. Die Beschäftigung ist nicht befristet. _____
27. Sie vermitteln Untersuchungsergebnisse auch an Kundschaft ohne Fachkenntnisse. _____
28. Die für die Tätigkeit erforderliche Spezialqualifikation können Sie nach Stellenantritt erwerben. _____
29. Eine Unterkunft am jeweiligen Einsatzort wird gestellt. _____
30. Die Stelle endet mit dem zweijährigen Präventionsprojekt. _____



Antwortbogen

Name: _____

Übertragen Sie Ihre Lösungen auf diesen Antwortbogen.

Teil 1

- 1 ☐ a ☐ b ☐ c ☐ d
- 2 ☐ a ☐ b ☐ c ☐ d
- 3 ☐ a ☐ b ☐ c ☐ d
- 4 ☐ a ☐ b ☐ c ☐ d
- 5 ☐ a ☐ b ☐ c ☐ d
- 6 ☐ a ☐ b ☐ c ☐ d
- 7 ☐ a ☐ b ☐ c ☐ d
- 8 ☐ a ☐ b ☐ c ☐ d
- 9 ☐ a ☐ b ☐ c ☐ d
- 10 ☐ a ☐ b ☐ c ☐ d

Richtige Antworten: ____ × 4 = ____ / 40 Punkte

Teil 2

- 11 ☐ a ☐ b ☐ c ☐ d ☐ e ☐ f ☐ g ☐ h
- 12 ☐ a ☐ b ☐ c ☐ d ☐ e ☐ f ☐ g ☐ h
- 13 ☐ a ☐ b ☐ c ☐ d ☐ e ☐ f ☐ g ☐ h
- 14 ☐ a ☐ b ☐ c ☐ d ☐ e ☐ f ☐ g ☐ h
- 15 ☐ a ☐ b ☐ c ☐ d ☐ e ☐ f ☐ g ☐ h
- 16 ☐ a ☐ b ☐ c ☐ d ☐ e ☐ f ☐ g ☐ h

Richtige Antworten: ____ × 3 = ____ / 18 Punkte

Teil 3

- 17 ☐ a ☐ b ☐ c ☐ d ☐ e ☐ f ☐ g
- 18 ☐ a ☐ b ☐ c ☐ d ☐ e ☐ f ☐ g
- 19 ☐ a ☐ b ☐ c ☐ d ☐ e ☐ f ☐ g
- 20 ☐ a ☐ b ☐ c ☐ d ☐ e ☐ f ☐ g
- 21 ☐ a ☐ b ☐ c ☐ d ☐ e ☐ f ☐ g
- 22 ☐ a ☐ b ☐ c ☐ d ☐ e ☐ f ☐ g

Richtige Antworten: ____ × 3 = ____ / 18 Punkte

Teil 4

- 23 ☐ a ☐ b ☐ c ☐ d
- 24 ☐ a ☐ b ☐ c ☐ d
- 25 ☐ a ☐ b ☐ c ☐ d
- 26 ☐ a ☐ b ☐ c ☐ d
- 27 ☐ a ☐ b ☐ c ☐ d
- 28 ☐ a ☐ b ☐ c ☐ d
- 29 ☐ a ☐ b ☐ c ☐ d
- 30 ☐ a ☐ b ☐ c ☐ d

Richtige Antworten: ____ × 3 = ____ / 24 Punkte

Gesamtergebnis: ____ / 100 Punkte