



Für die Praxis – Band

Materialien für die berufsbezogene Sprachbildung

8

Förderprogramm „Integration durch Qualifizierung (IQ)“

Förderprogramm „Integration durch Qualifizierung (IQ)“

Wie bringe ich's rüber?

Schritt für Schritt zur beruflichen Kommunikation

Handreichung für DaZ-Lehrende

Das Förderprogramm „Integration durch Qualifizierung (IQ)“ wird durch das Bundesministerium für Arbeit und Soziales und den Europäischen Sozialfonds gefördert.



In Kooperation mit:



Impressum

Herausgeber

passage gGmbH
Migration und Internationale Zusammenarbeit
Fachstelle Berufsbezogenes Deutsch im
„Förderprogramm Integration durch Qualifizierung (IQ)“
Nagelsweg 10
20097 Hamburg
www.deutsch-am-arbeitsplatz.de
www.netzwerk.iq.de

Autorinnen

Anne Sass

Beratung

Dr. Sonya Dase, Susanne Oberdrevermann

Redaktion

Dr. Sarita Batra, Dr. Olga Haber, Andrea Snippe

Layout

QART Büro für Gestaltung

Sprecher/-innen

Katrin Hannappel-Schröder, Dr. Benno Peters

Tontechnik

phonexis GbR

Fotos

Titel: iStock, Morsa Images; Adobe Stock, 7, 12 industrieblick, 9 vladystock,
14 ehrenberg-bilder, 30 oben: chones, 30 unten: Milos, 32 Adrey Popov,
54 pressmaster; 33 picabay; 45 qart; 50, 51, 52 Haber; 65 Screenshot der
Webseite <https://yourpart.eu/>

Stand

1. Auflage Dezember 2018

Aus förderrechtlichen Gründen und um Barrierefreiheit zu garantieren, berücksichtigen wir in dieser Publikation den Genderaspekt sprachlich, indem wir die weibliche und die männliche Sprachform verwenden. Wo möglich, setzen wir neutrale Begriffe ein. Wir weisen darauf hin, dass wir trotz des Verzichts auf Gender-Gap oder * ausdrücklich auch jene Personen einschließen, die sich sozial und/oder biologisch jenseits der binären Geschlechterkategorien positionieren.

Das Förderprogramm „Integration durch Qualifizierung (IQ)“ wird durch das Bundesministerium für Arbeit und Soziales und den Europäischen Sozialfonds gefördert.



In Kooperation mit:



Inhalte

1. Vorwort	2
2. Zu diesem Band	4
3. Theoretische Grundlagen	8
4. Beispiele mündlicher Kommunikation	16
4.1 Neu im Betrieb	16
4.2 Arbeitsanweisung	22
4.3 Fehlermeldung/Störungen der Arbeitsabläufe	28
4.4 Missverständnisse unter Kolleginnen und Kollegen	40
4.5 Gespräche mit Kundinnen und Kunden	46
5. Beispiele schriftlicher Kommunikation	56
5.1 Notiz/Memo	56
5.2 Terminanfrage per E-Mail	61
5.3 Terminbestätigung per E-Mail	68
5.4 Reklamation einer falschen Lieferung	75
6. Glossar	82
7. Literatur und Links	84

Symbole

-  Schritt des Flüssigkeitstrainings
-  Hörtext
-  Sozialform: Einzelarbeit (1 Person)
-  Sozialform: Partnerarbeit (2 Personen)
-  Sozialform: Gruppenarbeit (3-4 Personen)
-  Sozialform: Plenum viele Personen

Vorwort

„Übung macht den Meister“, wie dieses bewährte Prinzip für die Lernenden im berufsbezogenen Deutschunterricht neu mit Leben gefüllt werden kann, zeigt die vorliegende Handreichung von Anne Sass. Dieses Kompendium vielfältiger Übungs- und Arbeitsformen zielt darauf, die Lernenden dazu zu befähigen, Wörter, passende Redewendungen und Sätze in zunehmend flüssiger Sprache situationsgerecht abzurufen. Sie werden dadurch Schritt für Schritt sicherer und kompetenter in ihrer beruflichen Kommunikation.

„Übung ist auch der beste Lehrmeister“ und so vermittelt diese Broschüre den Lehrpersonen, wie sie diesen Lehrmeister teilnehmerorientiert, interaktiv und realitätsnah einsetzen können, so dass aus dem ehemals strengen eher spröden „Lehrmeister“ der trockenen Wiederholung ein motivierender und dynamischer „Kollege“ wird, der hilft, eine wichtige didaktische Brücke vom Chunklernen zur Szenario-Methode zu schlagen.

Wir wünschen Ihnen eine anregende und gewinnbringende Lektüre und freuen uns über Ihre Rückmeldungen zu diesem Praxismaterialband 8.

Die Herausgeber der IQ Fachstelle Berufsbezogenes Deutsch

„Die ganze Kunst der Sprache besteht darin, verstanden zu werden.“ Konfuzius

Die Fachstelle Berufsbezogenes Deutsch und das Landesnetzwerk Bremen verbindet im Förderprogramm Integration durch Qualifizierung (IQ) eine besonders enge und fruchtbare Zusammenarbeit, aus der eine Vielzahl praxisorientierter Publikationen hervorgegangen ist. Neben den vielen engagierten Mitarbeiterinnen von Fachstelle und Landesnetzwerk ist es ganz besonders Anne Sass, Autorin der vorliegenden Broschüre, aber auch anderer standardsetzender Publikationen im IQ Netzwerk, die für Synergieeffekte und Know-how-Transfer zwischen den verschiedenen Expertisen gesorgt hat und sorgt.

Die vorliegende Broschüre ist nicht nur Beleg einer erfolgreichen Zusammenarbeit, bei der fachlicher Austausch und praktische Erprobung sich gegenseitig befruchten, sondern zugleich Beispiel für die Dynamik unseres Arbeitsfeldes. Diese Broschüre entstand aus der Praxis heraus für die Praxis: Denn das Fehlen einer solchen Handreichung für Lehrkräfte wurde offensichtlich, als wir in den Jahren 2016 bis 2018 einen „Deutschkurs für Lehrkräfte aus aller Welt“ nach der Szenario-Methode in Bremen und Bremerhaven erprobten.

Wenn Lehrkräfte für Deutsch als Zweitsprache nach der Szenario-Methode arbeiten, müssen sie den Fokus verschieben: Ziel für die Lernenden ist es nicht mehr, „richtig“ zu sprechen oder zu schreiben. Ziel ist es, eine berufliche Situation kommunikativ erfolgreich zu bewältigen – formale Korrektheit, variantenreicher Wortschatz oder Flüssigkeit des Ausdrucks gehören selbstverständlich dazu, müssen jedoch als „dienende Teilfertigkeiten“ erkannt werden.

Die vorliegende Broschüre bietet Lehrkräften die Möglichkeit, sich und Lernende, die aus einem eher grammatikorientierten Sprachkurs kommen, auf die Herausforderungen der Szenarien vorzubereiten. Der Weg dazu führt über mehrere Zwischentappen, die helfen, die vertraute Richtig-Falsch-Dualität der Grammatikübung hinter sich zu lassen und zu lernen, die notwendigen sprachlichen Mittel bedarfsbezogen abrufen und einsetzen zu können.

Allen Nutzerinnen und Nutzern dieser Handreichung wünsche ich viel Freude und hoffe, dass ihnen die Möglichkeit gegeben sein wird, diese Anregungen in den eigenen Unterricht aufzunehmen.

Dr. Sonya Dase

IQ Netzwerk Bremen
Projektleitung

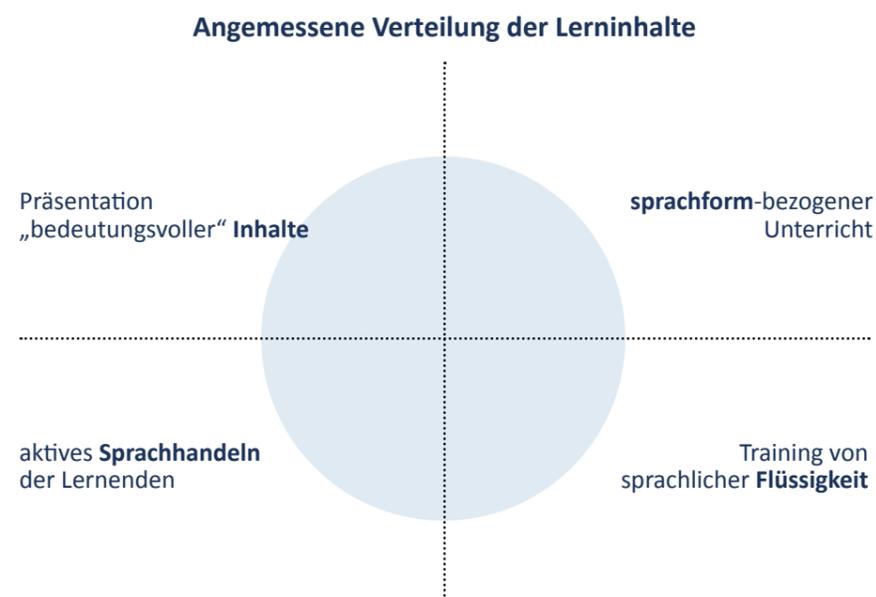
Zu diesem Band

Ein wichtiges Ziel von Anpassungsqualifizierungen und berufsbezogenen Sprachkursen ist es, Lernende darauf vorzubereiten, mündliche und schriftliche Kommunikationssituationen am (zukünftigen) Arbeitsplatz bewältigen zu können. Dafür ist zum einen der Transfer der im Sprachkurs erworbenen sprachlichen Mittel (Wortschatz, Grammatik, Aussprache bzw. Schriftsprache) auf eine reale Situation sowie zum anderen **Sprachbewusstheit** erforderlich. Letzteres beinhaltet auch, die mentalen **Handlungspläne** zu kennen und zu nutzen, die eine effektive Kommunikation ermöglichen und eine Beziehung zum Gegenüber stärken.

Dies gelingt in der Zweitsprache Deutsch umso besser, wenn im Sprachkurs integrierend zu den Fertigkeiten Hören, Sprechen, Lesen und Schreiben auch Sprachbewusstheit und der Transfer auf reale berufliche Situationen mit Hilfe von Szenarien in den Blick genommen und trainiert werden.

Die Erfahrungen aus berufsbezogenen Kursen zeigen, dass das Trainieren von **sprachlicher Flüssigkeit** einen besonderen Stellenwert haben sollte, damit dieser Transfer erzielt werden kann.

Die folgende Grafik, die sich auf das **Lernfeldermodell** von Nation/Newton 2009 bezieht, zeigt die für den Sprachunterricht relevanten vier Lernfelder



1: Lernfeldermodell nach Nation/Newton; vgl. Funk; Kuhn, u.a. 2014, 23

und bestätigt, welchen Raum das Trainieren von sprachlicher Flüssigkeit einnehmen sollte; immerhin ein Viertel der gesamten Unterrichtszeit!

Ein Fremdsprachenunterricht der das Ziel hat, die Lernenden zum aktiven Sprachhandeln zu befähigen, sollte - nach diesem Modell - sowohl **bedeutungsvolle Inhalte** präsentieren, die die Lebens- und Berufsrealität der Teilnehmenden (TN) aufgreifen als auch Inhalte, die wichtig für das Ankommen in Alltag und Arbeitswelt sind. „Ein personalisierter Unterricht, bei dem Lernende sich persönlich angesprochen fühlen, wird als bedeutungsvoll empfunden“ (Funk; Kuhn, u.a., 2014, 24).

Sprachformbezogener Unterricht bezieht sich auf die für die Anwendung dieser bedeutungsvollen Inhalte notwendigen sprachlichen Strukturen auf Wort-, Satz- und Textebene; dazu gehören Aussprache, Wortschatz, Satzbau, Redemittel und Textzusammenhänge. Dazu ein Beispiel: Die Teilnehmenden lernen das Verstehen von Arbeitsanweisungen und üben dann situativ eingebunden Imperativformen, deren Aussprache sowie den für den eigenen Beruf/Berufswunsch relevanten Wortschatz, wie z. B. „Gib mir den großen Schraubenschlüssel! oder „Bring Frau Meyer bitte diese Tabletten!“.

Aktives und „sinnvolles“ Sprachhandeln im Unterricht „meint die bewusste oder unbewusste Verwendung der Fremdsprache, schriftlich wie mündlich.“ (Funk; Kuhn, u.a., 2014, 24). Dies lässt sich gut durch den Austausch von Informationen, durch Rollenspiele und insbesondere für den berufsbezogenen Unterricht durch Szenarien (vgl. Eilert-Ebke/Sass 2014), aber auch durch Projekte und Praxiserkundungen erreichen.

Training von sprachlicher Flüssigkeit heißt „dass die Lernenden in der Lage sind, sowohl zu sprechen als auch zu schreiben, ohne sich jedes einzelne Wort, jeden einzelnen Satz im Kopf zurecht legen zu müssen.“ (Funk; Kuhn, u.a., 2014, 24).

Die Lernenden können, ohne lange zu überlegen, auf die Fragen des neuen Chefs/der neuen Chefin reagieren (4.1. Erster Tag im Praktikum, S. 16) oder auch die Arbeitsanweisung des Kollegen verstehen (4.2. Arbeitsanweisung, S. 22). Auch schriftlich gelingt es ihnen, Infos für Kolleginnen und Kollegen zu formulieren (5.1 Notiz/Memo, S. 56) oder auf eine Terminanfrage zu reagieren (5.3 Terminbestätigung, S. 68).

Verstärkt Übungen zum Training sprachlicher Flüssigkeit in den Blick zu nehmen bedeutet auch, die Perspektive zu wechseln: Nicht mehr das Trainieren einzelner Teilfertigkeiten steht im Vordergrund, wie z. B. Multiple Choice Aufgaben zu einem Hörtext oder eine an einen Lesetext anschließende Gram-

matikübung, sondern das flüssige sprachliche Handeln in relevanten Kommunikationssituationen.

Die vorliegende Broschüre verdeutlicht, welche Schritte das Trainieren von sprachlicher Flüssigkeit unterstützen, und gibt methodisch-didaktische Hinweise für den Einsatz in berufsbezogenen DaZ-Kursen.

Die praktischen Beispiele sensibilisieren dafür, wie das Üben sprachlicher Flüssigkeit selbstverständlich in die jeweilige Unterrichtssequenz übernommen und sprachliches Handeln kontinuierlich mit den Teilnehmenden reflektiert werden kann.

Rollenspiele und komplexere Handlungsketten (Szenarien) werden so Schritt für Schritt vorbereitet und die Lernenden reflektieren ihr sprachliches Handeln.

Die Beispiele sind so gewählt, dass sie verschiedene Themen des Spektrums der beruflichen Kommunikation umfassen und je nach Bedarf und Niveau der Lernenden in ihren Kursen eingesetzt werden können. In dieser Broschüre wird bewusst darauf verzichtet, die Übungsvorschläge mit Niveaustufen zu versehen, denn authentische Kommunikationssituationen am Arbeitsplatz finden niveauübergreifend statt (Kuhn 2015, 5). Wählen Sie daher die Übungen dann aus, wenn diese in Ihre Unterrichtsprogression und zum Sprachbedarf Ihrer Teilnehmenden passen und diese so beim flüssigen Sprachgebrauch unterstützen.

Die jeweils exemplarisch zu verstehenden methodisch-didaktischen Schritte – mal ein sehr kleinschrittiges Vorgehen, mal nur das Herausgreifen von einzelnen relevanten Chunks – verdeutlichen, dass das Trainieren von sprachlicher Flüssigkeit interaktionsorientiert und teilnehmeraktivierend gestaltet werden kann und so zu Unrecht den Makel von stupiden „Drillübungen“ hat. Die Beispiele bilden eine Vielzahl von Kommunikationssituationen ab, wie sie im Arbeitsalltag vorkommen können. Das Vorgehen Schritt für Schritt lässt sich leicht auf andere – für die jeweilige Zielgruppe passende – Situationen übertragen.

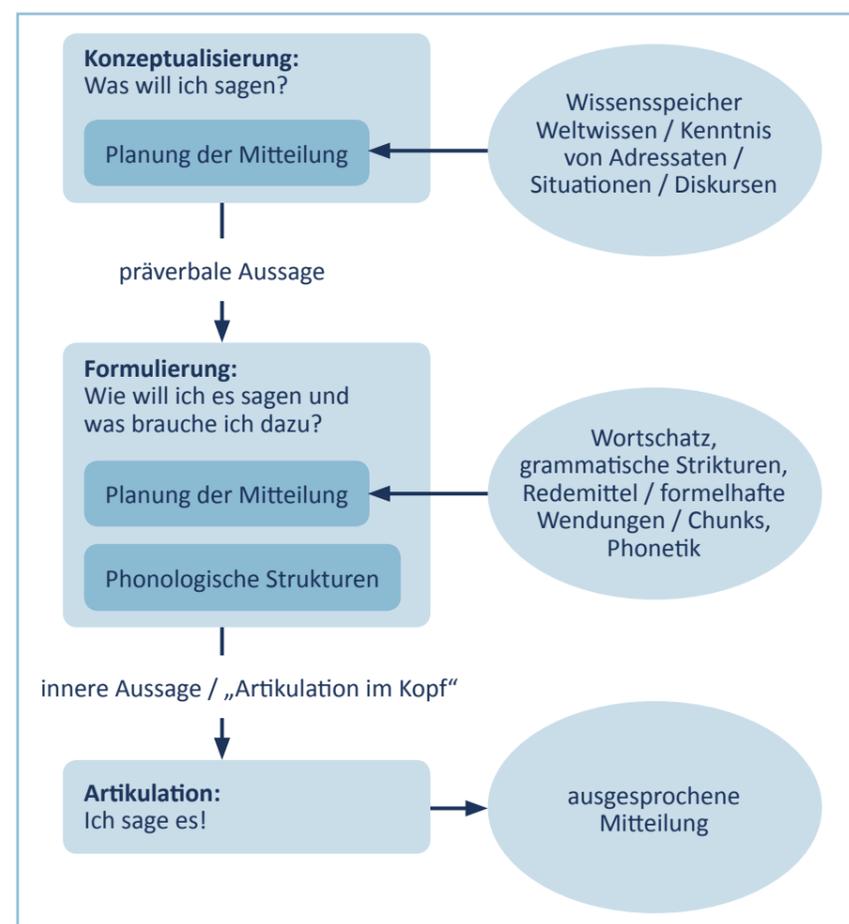
„Wie bringe ich's rüber?“, der Titel dieser Broschüre, ist in diesem Zusammenhang als metaphorischer Rahmen zu sehen: Aus der Perspektive der Lehrenden geht es um das „Rüberbringen“ von - für den (zukünftigen) Arbeitsalltag - relevanten Lerninhalten und für die Lernenden um das konkrete „Rüberbringen“ ihrer Themen und Anliegen, damit sie aktiv an der Gestaltung ihres Arbeitsalltags und der Gesellschaft in Deutschland teilhaben können.



Theoretische Grundlagen

Erstsprachler/ -innen und kompetente Zweitsprachler/ -innen können in der jeweiligen Kommunikationssituation sehr schnell – im Bruchteil einer Sekunde – die erlernten kommunikativen Mittel abrufen und in flüssige und verständliche Sprache umsetzen.

Bezogen auf den mündlichen Sprachgebrauch lohnt sich dazu ein Blick auf das Sprechmodell von Levelt (1989). Levelt geht von drei Phasen bei der sprachlichen Produktion aus: Zunächst wird die sprachliche Mitteilung in der **Konzeptualisierungsphase** geplant, in der **Formulierungsphase** werden die Wörter gesucht und die grammatische und phonologische Struktur der Äußerung entwickelt. Das heißt die Formulierung existiert zunächst im Kopf, bevor sie in der **Artikulationsphase** laut gesprochen wird. (Funk; Kuhn, u.a. 2014, S. 86)



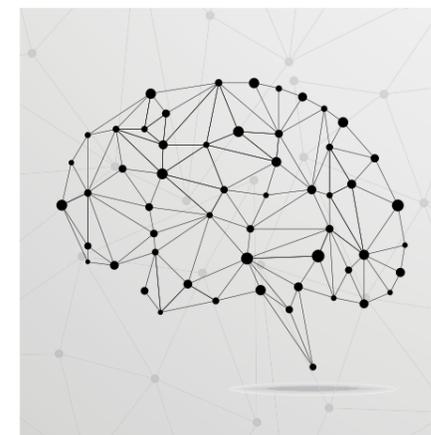
2 Sprechmodell nach Levelt 1989 (vereinfacht) © Funk; Kuhn, u.a. 2014, 87

Vor allem in der Formulierungsphase muss ein Zugriff auf unser **mentales Lexikon** erfolgen. Um diesen Zugriff zu ermöglichen, d.h. um die Sprache aktiv zu nutzen und immer wieder in neuen Kontexten produzieren zu können, stehen die mentalen Repräsentationen von Wörtern, z. B. phonologische, grammatische Merkmale und auch persönliche Bezüge in Verbindung zueinander. (Ballweg; Drumm, u.a., 29)

Das mentale Lexikon ist somit vereinfacht gesagt unser **Sprachspeicher** und hat klare Strukturprinzipien: Es sortiert nach übergeordneten und untergeordneten Begriffen und sucht nach Dingen, die dazu- und zusammengehören, wie z. B. Antonyme (kalt – heiß), Synonyme (sagen – sich äußern) und Kollokationen (Bescheid sagen).

Damit Wörter automatisiert aus dem mentalen Lexikon abgerufen werden können, ist es effektiver nicht einzelne Wörter, sondern **Chunks** (engl. Batzen, Klotz, Klumpen oder großes Stück) zu lernen. Chunk bezeichnet in der Sprachlehr- und Lernforschung einen sprachlichen Baustein, der aus mehreren Wörtern besteht, festgefügt und oft ritualisiert verwendet wird. Chunks werden als Ganzes gelernt und von den Lernenden automatisiert aus dem Gedächtnis abgerufen, z. B. „Ich hätte gern ...“, „Wie geht es Ihnen?“, „Schönen Feierabend“, „Danke für Ihre Nachricht“. Durch Chunks können wir gleichzeitig eine größere Menge an Wörtern verarbeiten, als für unser Arbeitsgedächtnis normalerweise möglich ist. (Oberdrevermann 2018, 17)

Analog zu diesen Annahmen können wir das Gehirn als ein neuronales Netzwerk sehen, in dem Wissen vielfältig miteinander verknüpft ist.



3 Das Gehirn als neuronales Netzwerk

Ein berufsbezogener Unterricht, der die Progression „von der imitierenden Wiederholung vorgegebener Äußerungen über die Musterbildung bis hin zur generativ-kreativen Formulierung eigener Äußerungen“ (Aguado 2017, 62) beherzigt, füllt den Sprachspeicher Schritt für Schritt und nachhaltig, sodass z. B. bei der Kommunikation mit Kolleginnen und Kollegen passende Chunks und Strukturen aktiv abgerufen werden können.

Daher sollte interaktives, handlungsbezogenes und automatisierendes Üben im Unterricht mehr Raum erhalten.

Um im richtigen Moment die passenden Worte abrufen zu können, reicht das alleinige Erlernen von Chunks nicht aus, denn bei der Planung unseres sprachlichen Handelns (= Konzeptualisierungsphase) leiten uns mentale Skripte, die wir aufgrund unserer (Lern-) Erfahrungen erworben haben. Solche Handlungspläne erlauben es uns, strukturiert zu kommunizieren und erhöhen das Verständnis. Menschen, die in derselben Umgebung leben oder arbeiten, haben ein implizites Wissen über diese Skripte. So ist es z. B. für langjährige Mitarbeitende eines Teams selbstverständlich, wie ein Routine-Teamgespräch verläuft, und die Abläufe werden nicht mehr explizit erläutert. Für neue Mitarbeitende lassen sich diese jedoch nicht automatisch erschließen. Darüber hinaus beeinflussen die aus anderen Kontexten mitgebrachten Erfahrungen die Wahrnehmung und auch das Verhalten.

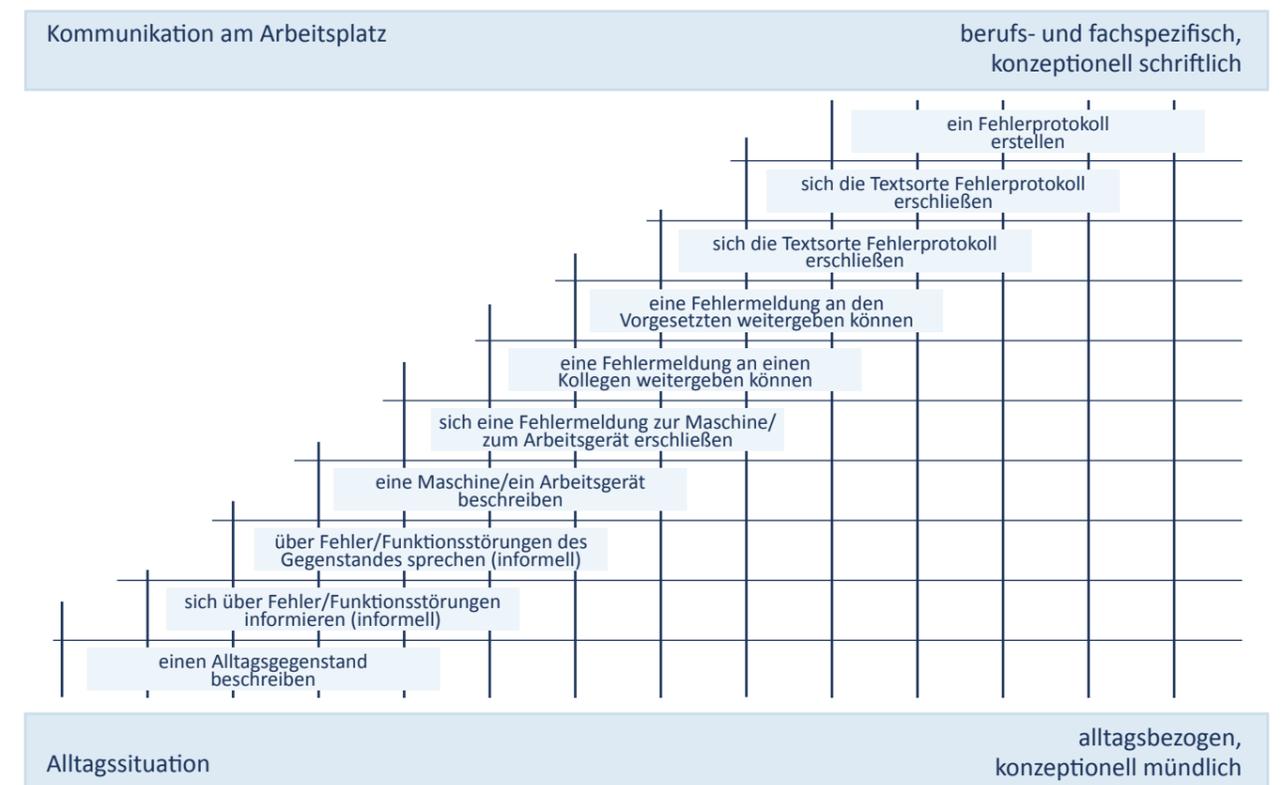
Für das Lernen einer Sprache heißt das, dass neben den sprachlichen Mitteln auch die mentalen Skripte, hier vereinfacht als **Handlungspläne** bezeichnet, bewusst gemacht und geübt werden sollten.

Die bisher getroffenen Annahmen lassen sich auch auf die geschriebene Sprache übertragen: E-Mails in beruflichen Kontexten, z. B. eine Terminvereinbarung folgen ebenso einem impliziten Schreibplan, der je nach Empfängerin/Empfänger der E-Mail variiert wird. Stark konventionalisierte Textsorten, wie z. B. Bewerbungsschreiben, machen dies besonders deutlich. Dies gilt übrigens auch für Schreibprozesse in der Erstsprache; die erste Phase des Schreibprozesses, das Planen, erfordert die folgenden Schritte:

- „Schreibpläne generieren und organisieren
- Zielsetzungen treffen
- Entscheidungen über die Art des Textes, den Aufbau und die Gliederung usw. treffen
- Inhalte auswählen und zueinander in Beziehung setzen“ (Grießhaber, 2010, 20)

Um die sprachlichen Kompetenzen der Lernenden mit dem bereits vorhandenen Wissen zu bestimmten beruflichen Themen zu verknüpfen, ist es zudem wichtig, Lerngerüste (**scaffolds**) zur Verfügung zu stellen, die es ermöglichen, Schritt für Schritt die Zielkompetenz einzuüben, z. B. einen Produktionsfehler schriftlich/mündlich zu dokumentieren oder einen Arbeitsprozess zu beschreiben.

Häufig setzen Lehrmaterialien für berufsorientiertes Deutsch direkt bei den berufsbezogenen Situationen an, die für viele Lernende zu abstrakt sind und nicht mit ihren bisherigen Lebenserfahrungen verknüpft sind. Um die Vernetzung mit bereits bekannten Lerninhalten und sprachlichen Mitteln zu ermöglichen und schrittweise eine berufssprachliche Kompetenz aufzubauen, ist es wichtig, den Lernenden ein Gerüst bestehend aus Handlungsplänen und den relevanten sprachlichen Mitteln anzubieten. Nach ausreichender Automatisierung kann dieses Gerüst dann nach und nach „abgebaut“ werden. Erst dann sind die Routinen, z. B. für die Erstellung eines Fehlerprotokolls bekannt und die notwendigen sprachlichen Mittel können automatisiert abgerufen werden.



4 Scaffolding am Beispiel Fehlermeldung ©Kuhn; Sass, Fremdsprache Deutsch 59, S.10

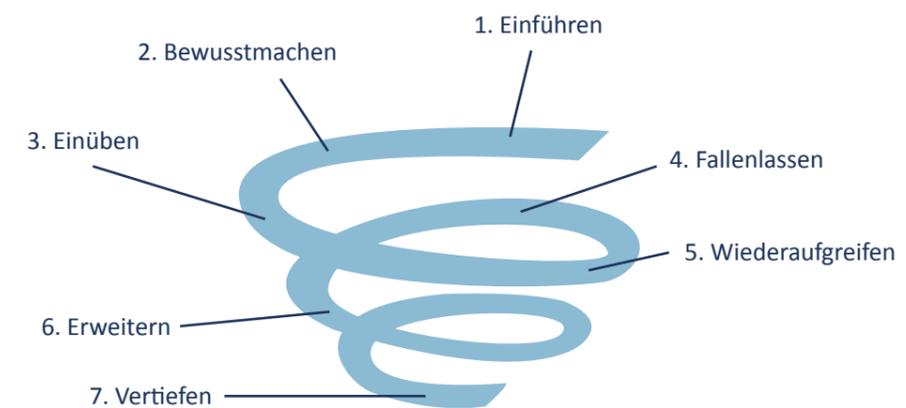


Das methodisch-didaktische Vorgehen, das in „Wie bringe ich’s rüber“ an einigen Beispielen exemplarisch vorgestellt wird, verbindet das Chunklernen mit der Vermittlung von Handlungsplänen. Die Auswahl der Lerninhalte und die Übungsprogression knüpfen dabei immer an das Vorwissen und das „Weltwissen“ der Lernenden an und bieten Lernhilfen (scaffolds), die Schritt für Schritt zur beruflichen Kommunikation führen.

Damit das Einschleifen und Automatisieren nicht ermüdend wird, ist es allerdings wichtig, eine zyklische Progression zu berücksichtigen, sodass Lerninhalte auch mal wieder fallen gelassen und zu einem späteren Zeitpunkt im Kurs wieder aufgegriffen werden. Diese „Baustelle“ ruht eine Weile, wird später weiterbearbeitet und erst dann kann das Gerüst komplett abgebaut werden.

Nicht das systematische (Fach)Wortschatzlernen und Grammatikübungen sollten also den berufsbezogenen DaZ-Unterricht bestimmen, sondern das Trainieren von relevanten Kommunikationssituationen am Arbeitsplatz. (Vollmer; Thürmann 2009, 22) Dies umfasst sowohl den Erwerb und das schrittweise Üben der passenden Redemittel als auch das sich Erschließen der relevanten Handlungs- und Schreibpläne, sodass die Lernenden ihr Anliegen klar, deutlich und flüssig rüberbringen können.

Zyklische Progression



5 Zyklische Progression (in Anlehnung an die Progression des Lehrwerkes Menschen/Hueber Verlag)



33,5

90

Beispiele mündlicher Kommunikation

4.1 Neu im Betrieb Dialog – Erster Tag im Praktikum

Geben Sie den Lernenden immer genug Zeit, in den Kontext eines (Hör-) Textes einzutauchen, damit sie an für sie bekannte Chunks und sprachliche Strukturen sowie an eigene Erfahrungen anknüpfen können. Nutzen Sie dafür Bilder oder führen Sie durch eine Geschichte in den Kontext ein und öffnen Sie so das „Kopfkino“ bei den Lernenden.

Flüssigkeitstraining in sieben Schritten

Kontext: Beran Gökdal hat eine Praktikumsstelle gefunden und heute ist sein erster Tag am neuen Arbeitsplatz. Die Chefin begrüßt ihn und spricht mit ihm über die Anreise, die Firma und seine bisherigen Erfahrungen. Dann lernt er die Kolleginnen und Kollegen kennen.

Ziel: Die TN können am ersten Tag im Praktikum mit der Chefin/dem Chef ein Gespräch zum Kennenlernen führen.

1. Erster Tag im Praktikum (Lager)

1. Guten Tag! Sind Sie Beran Gökdal?	E. Ja, das bin ich!
2. Herzlich willkommen bei der Firma Braun. Mein Name ist Martina Blum.	G. Guten Tag, Frau Blum.
3. Hatten Sie eine gute Anreise?	J. Ja, mit der Straßenbahn war ich in 20 Minuten hier.
4. Dann haben Sie es nicht so weit. Das ist ja praktisch. Wo in Köln wohnen Sie denn?	F. In Köln-Nippes.
5. Ja, das ist ja wirklich zentral und ein sehr schönes Viertel. Dann können wir ja jetzt zu Ihrem Arbeitsplatz gehen. Haben Sie noch Fragen zu unserer Firma?	H. Ist die Firma sehr groß?
6. Nicht so groß, wir haben 80 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Haben Sie sonst noch Fragen?	C. Nein, im Moment nicht, aber später habe ich bestimmt noch Fragen.
7. Ja, gern fragen Sie bitte jederzeit nach. Ich habe aber noch eine Frage: Ist das Ihr erstes Praktikum?	B. Nein, ich hatte einen Deutschkurs mit einem Praktikum in einem Supermarkt.
8. Dann haben Sie ja schon ein bisschen Erfahrung. Was hat Ihnen denn bei der Arbeit am meisten Spaß gemacht?	K. Der Kontakt mit den Kunden.
9. Hier haben Sie leider nicht so viel Kundenkontakt, aber es gibt hoffentlich viele andere interessante Aufgaben.	A. Ja, bestimmt wird das interessant und ich kann sehr viel Neues lernen.
10. So, jetzt sind wir an Ihrem Arbeitsplatz. Das sind Ihre Kollegin Frau Arslan und Ihr Kollege Herr Bauer.	I. Guten Tag, Frau Arslan, Guten Tag, Herr Bauer.



Schritt für Schritt



Schritt 1 Die Themen des Dialogs „Erster Tag im Praktikum“ erkennen

Teillernziel: Die TN können sich die Themen des Dialogs **Erster Tag im Praktikum** erschließen.

Sozialform: (Gruppen)

Material: Höraufnahme des Dialogs und für jede Gruppe Kärtchen mit den Themen, die im Dialog vorkommen

Erster Tag im Praktikum

Begrüßung

Anreise

Fragen zur Firma

Berufserfahrung

Kennenlernen der Kollegen

Aufgabe: Auf dem Tisch liegen Kärtchen mit den Themen des Dialogs. Die TN hören den Dialog und halten während des Hörens die Themen hoch, über die gerade gesprochen wird.

Variante: Bei den Kärtchen mit den Themen tauchen ein bis zwei Themen auf, die nicht in diesem Dialog vorkommen. Dies erhöht bis zum Ende die Aufmerksamkeit der TN, z. B.:

Arbeitsplatz

Arbeitszeiten

Die Variante zu Schritt 1 kann auch binnendifferenzierend genutzt werden! Das heißt: Nur die TN, die schneller einen noch unbekanntem Dialog erfassen können, bekommen 1-2 zusätzliche Kärtchen mit Themen, die nicht im Dialog vorkommen.



Schritt 2 Sich den Handlungsplan des Dialogs erschließen

Teillernziel: Die TN kennen den Handlungsplan dieses Dialogs.

Sozialform: (Gruppen wie in Schritt 1)

Material: Kärtchen wie in Schritt 1 und die Höraufnahme

Aufgabe: Die TN sortieren die Kärtchen mit den Themen entsprechend dem Verlauf des Dialogs. Anschließend hören sie nochmals und korrigieren ggf. das Ergebnis.



Schritt 3

Sich gemeinsam den Dialog erarbeiten

Teillernziel: Die TN können die wichtigsten Aussagen des Dialogs „Erster Tag im Praktikum“ verstehen.

Sozialform:  (Gruppen wie in Schritt 1)

Material: Pro Gruppe einen zerschnittenen Dialog Rolle A (durchnummeriert) und Rolle B (unsortiert). Am besten Rolle A und B in zwei verschiedenen Farben

Pro Gruppe das Lösungsblatt mit dem sortierten Dialog.

Aufgabe: Die TN bekommen nun den zerschnittenen Dialog. Rolle A (Chef: Herr Blum) ist schon in der richtigen Reihenfolge. Rolle B (Beran Gökdal) ist unsortiert.

Die TN ordnen den Aussagen von Rolle A die passenden Aussagen von Rolle B zu. Dabei können die in Schritt 2 sortierten Themen als Unterstützung dienen. Anschließend hören die TN den Text noch einmal oder erhalten das Lösungsblatt zur Korrektur.



Schritt 4

Den Dialog nachsprechen

Wenn Sie selbst solche Übungen entwickeln, ist es wichtig, genau zu überlegen, welche Wörter/Chunks Sie weglassen; Es geht nicht darum, die Lücken so zu setzen, dass gerade eingeführte grammatische Strukturen ergänzt werden müssen, sondern ganz im Gegenteil darum, dass diese möglichst einfach zu ergänzen sind und sich so die relevanten Chunks einschleifen, z. B. Ja, **mit der Straßenbahn** war ich **in 20 Minuten** hier.

Analog dazu können die TN in den nächsten Schritten für sie passende eigene Chunks erarbeiten, wie z. B. „Mit der Straßenbahn war ich in 40 Minuten hier“ oder auch „Mit dem Bus war ich in einer Stunde hier“.

Teillernziel: Die TN können den Dialog gemeinsam laut lesen und nach und nach wichtige Chunks auswendig ergänzen.

Sozialform: 

Material: Präsentation mit dem Dialog, in der auf jeder Folie mehr Wörter weggelassen worden sind

Aufgabe: Die TN sprechen gemeinsam (chorisch) die Rolle B des Dialogs. Die/der Kursleitende übernimmt Rolle A. Bei jedem Durchlauf werden mehr Wörter bzw. Chunks weggelassen und zwar wie folgt:

Erster Tag im Praktikum

Guten Tag! Sind Sie Beran Gökdal?
Ja, das bin ich!

Herzlich willkommen bei der Firma Braun.
Mein Name ist Martina Blum.
Guten Tag, Frau Blum.

Hatten Sie eine gute Anreise?
Ja, mit der Straßenbahn war ich in 20 Minuten hier.

Dann haben Sie es nicht so weit.
Das ist ja praktisch. Wo in Köln wohnen Sie denn?
In Köln-Nippes. (...)

Erster Tag im Praktikum

Guten Tag! Sind Sie Beran Gökdal?
Ja, das bin ...

Herzlich willkommen bei der Firma Braun.
Mein Name ist Martina Blum.
Guten Tag, Frau ...

Hatten Sie eine gute Anreise?
Ja, mit der ... war ich in 20 Minuten hier.

Dann haben Sie es nicht so weit.
Das ist ja praktisch. Wo in Köln wohnen Sie denn?
In ...

Erster Tag im Praktikum

Guten Tag! Sind Sie Beran Gökdal?
Ja, das ...

Herzlich willkommen bei der Firma Braun.
Mein Name ist Martina Blum.
Guten Tag, ...

Hatten Sie eine gute Anreise?
Ja, mit der ... war ich in ... hier.

Dann haben Sie es nicht so weit.
Das ist ja praktisch. Wo in Köln wohnen Sie denn?
...



Schritt 5

Den Dialog mit einer Lernpartnerin/einem Lernpartner üben

Hier ist die Herausforderung, dass ja nun auch Rolle A von den Teilnehmenden übernommen werden muss. So werden nun aber auch die Teilnehmenden gefordert, für die die ersten Schritte Wiederholung von bereits bekanntem Lernstoff waren.

Teillernziel: Die TN können den Dialog zu zweit (noch mit Unterstützung durch den Text bzw. Lückentext) spielen.

Sozialform: –

Material: Die Präsentation aus Schritt 5. Diese drei Folien laufen im Hintergrund in einer dem Sprechtempo angepassten Form automatisch weiter.

Aufgabe: Die TN üben den Dialog in Partnerarbeit. Im Hintergrund ist weiterhin die Präsentation sichtbar.



Schritt 6

Die für den Dialog relevanten Redemittel erarbeiten

Teillernziel: Die TN können aus dem Dialog die für sie relevanten Redemittel erschließen.

Material: Für jeden TN eine Transkription des Dialogs und ein Spickzettel mit dem Handlungsplan des Dialogs

Sozialform:

- Aufgabe:**
1. Die TN markieren die für sie relevanten Redemittel im Dialog, z. B. „Ist die Firma sehr groß?“, „Nein, im Moment nicht?“.
 2. Die TN notieren diese Redemittel auf einen Spickzettel, auf dem der Handlungsplan schon vorgegeben ist.
 3. Die TN erarbeiten zusammen mit der/dem Kursleitenden ein Lernplakat, wobei der Aufbau des Plakats den individuell erstellten Spickzetteln entspricht.
 4. Die TN korrigieren und ergänzen individuell ihre Spickzettel.

Vielen TN fällt es schwer, die für sie wirklich relevanten Redemittel zu erkennen und auszuwählen. Üben Sie dies regelmäßig im Kurs und geben Sie dazu immer wieder konkrete Beispiele bzw. lassen Sie die Lernenden vergleichen, was sie markiert haben und begründen, warum sie genau diese Wörter markiert haben.



Schritt 7

Das Gelernte auf eine relevante Kommunikationssituation übertragen

Teillernziel: Die TN können den Handlungsplan und die Redemittel in einem für sie relevanten Kontext anwenden.

Sozialform: – wenn möglich Gruppenbildung nach Berufsfeldern der TN.

Material: Spickzettel und Lernplakat (siehe Schritt 6)

Aufgabe: Die TN spielen zu zweit einen Dialog mit Hilfe der zuvor erstellten Spickzettel. Je nach Berufserfahrung und Sprachniveau der TN kann die Situation vorgegeben bzw. selbst von den TN entwickelt werden. In beiden Fällen ist es wichtig, dass die TN nun sich selbst in ihrem eigenen (zukünftigen) beruflichen Kontext spielen.

Eine Person beobachtet, macht Notizen und gibt am Ende ein Feedback zu dem Dialog.

Folgende Fragen helfen für die Auswertung:

- Was hat bei dem Dialog gut geklappt?
- Was hätte ich anders gesagt?
- Wo bin ich mir nicht so ganz sicher, ob es korrekt war.

Auch wenn es vielen TN nicht so leichtfallen wird, sich gegenseitig Rückmeldungen zu geben, bauen Sie so schrittweise eine Feedbackkultur in Ihrer Lerngruppe auf. Die Lernenden reflektieren so ihre Sprachverwendung und entwickeln Sprachlernbewusstheit.

Mein Spickzettel



Handlungsplan	Was sage ich?
Begrüßung	
Anreise	
Fragen zur Firma	
Berufserfahrung	
Kennenlernen der Kollegen	

4.2 Arbeitsanweisung – Die Palette muss morgen raus!

Minidialoge und Chunkrunden

In diesem Dialog spricht der Kollege der Auszubildenden teilweise stark umgangssprachlich Sprache; der Text basiert auf einer Originalaufnahme aus dem von der VW Stiftung geförderten Projekt „Deutsch am Arbeitsplatz“.

Kontext: Amira Chedidi arbeitet als Auszubildende (Großhandelskauffrau) bei der Firma Mühlens & Co. Seit einigen Tagen arbeitet sie gemeinsam mit dem Kollegen Paul Schmidt im Lager. Dort soll sie Paletten verpacken, die an Kunden verschickt werden müssen.

Ziel: Eine Arbeitsanweisung verstehen und bei Unklarheiten nachfragen können

2. Erster Tag im Praktikum (Lager)

Paul Schmidt (Kollege): So, pass mal auf...diese Palette hier...

Amira Chedidi (Auszubildende): Die lange...

Paul S.: Die, nee, nee, nicht die Lange, die hier. Die muss morgen raus. Die können wir aber so nicht schicken. Die muss neu verpackt werden.

Amira C.: Wie muss sie denn verpackt werden?

Paul S.: Komm, ich zeig's dir! Komplet neu einpacken, schön, Pappe rum, und alles schön ordentlich befestigen. Ähm, das ist Nummer eins, ...da vorne...die...die ist für denselben Kunden...

Amira C.: Oh ja, das ist teures Material. Wie muss die verpackt werden?

Paul S.: Ja, das teure Material, ganz genau. Ähm, versuch mal, ob du da einen Kantenschutz herummachen kannst. Du weißt schon, die Winkel...

Amira C.: Winkel? Wie genau sehen die denn aus?

Paul S.: Ach so, die kennst du noch nicht. Ich bringe dir gleich ein paar rüber.

Amira C.: Danke! Dann kann ich das gleich sofort machen. Ist das alles für denselben Kunden?

Paul S.: Ja, die beiden müssen morgen raus und die hier, kommt auch mit. Aber die kannst du ganz zum Schluss machen, äh, weil dafür muss Peter noch was zuschneiden.

Amira C.: Ist die auch für den Kunden?

Paul S.: Nein, die nicht, die! Nur die drei sind ein Kunde. Mit den ersten beiden kannst schon mal anfangen. Schön doppelte Pappe rum und für die zweite noch Kantenschutz. Mit der dritten noch warten, bis Peter die fertig hat.

Amira C.: Ja, dann fange ich mit dieser Palette an. Bei der zweiten mache ich auch noch den Kantenschutz und mit der dritten warte ich, bis Peter alles fertig gemacht hat. Ist das so okay?

Paul S.: Ja, ja mach. Alles...immer eins nach dem anderen und dann geht morgen alles raus.

Amira C.: Ich sag' Bescheid, wenn alles fertig ist.

A: Alles klar, ich muss jetzt schnell mal zum Chef rüber...

Quelle: nach einer Originalaufnahme einer Arbeitsanweisung; Projekt Deutsch am Arbeitsplatz, gefördert durch die VW Stiftung, 2007-2009, adaptiert von Anne Sass

Schritt für Schritt



Schritt 1

Minidialoge zum Thema „Eine Arbeitsanweisung“ verstehen

Teillernziel: Die TN können dem Artikel des Nomens das passende Pronomen zuordnen.

Sozialform:  und 

Material: Tafelbild (Minidialoge und Satzbaumuster) sowie Arbeitsblatt mit diesen Dialogen und Satzbaumustern

Aufgabe: Die/der Kursleitende spielt gemeinsam mit einem/einer Teilnehmenden die Minidialoge vor.

Die TN bekommen die Minidialoge als Kopie und markieren in Einzelarbeit die Nomen und die Pronomen.

Minidialog 1:

A: So, pass mal auf! Der Kühlschrank muss neu verpackt werden!

B: Wie muss er denn verpackt werden?

A: Komm, ich zeig's dir!

Minidialog 2:

A: Die Waschmaschine muss neu verpackt werden!

B: Wie muss sie denn verpackt werden?

A: Komm, ich zeig's dir!

Minidialog 3:

A: Das Sofa muss neu verpackt werden!

B: Wie muss es denn verpackt werden?

A: Komm, ich zeig's dir!

Da das Erlernen der Nomen mit dem passenden Artikel auch für Lernende auf höheren Niveaustufen eine Herausforderung darstellt, sollten Übungen zum Genus immer mal wieder im Unterricht durchgeführt und dabei konsequent auf eine festgelegte, farbliche Markierung der Artikel geachtet werden.



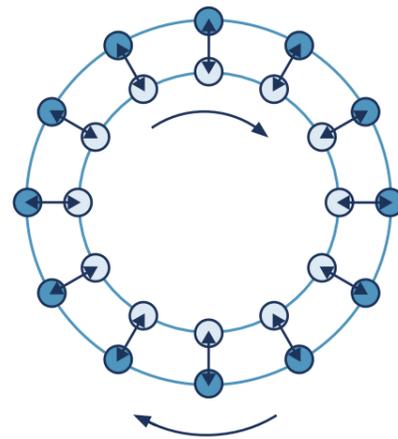
Schritt 2 Minidialoge spielen

Teillernziel: Die TN können nach einem vorgegebenen Satzmuster einen Arbeitsauftrag verstehen und gezielt nachfragen.

Sozialform: 👤, 👤👤 mit Partnerwechsel

Material: Tafelbild des Musterdialogs sowie für jede/-n TN einen Schnipsel mit diesem Minidialog

Arbeitsform: Kugellager [Http://www.teachsam.de/methdid/meth_samml/meth_1.htm](http://www.teachsam.de/methdid/meth_samml/meth_1.htm)



11 Kugellager ©www.teachsam.de

An dieser Stelle sollte das Thema Passiv mit Modalverben nicht bearbeitet werden, es reicht aus, die Formulierung „muss verpackt werden“ bzw. „müssen verpackt werden“ als „Chunk“ zu verwenden!

Aufgabe: Jeder TN erhält den folgenden Musterdialog und ergänzt ihn mit eigenen Worten, z. B. der Stuhl, das Buch, die Maschine....

Musterdialog:

A: _____ muss neu verpackt werden!

B: Wie muss _____ denn verpackt werden?

A: Komm, ich zeig's dir!



Schritt 3 Den ersten Teil des Dialogs erarbeiten

Teillernziel: Die TN können die zuvor erarbeiteten Chunks im Kontext verstehen.

Sozialform: 👤👤👤, 👤, 👤👤, 👤👤👤

Material: Höraufnahme des Dialogs, Teil 1 und Kopie der Transkription des Dialogs

Arbeitsform: Die TN hören den ersten Teil des Dialogs.

Dann erhalten die TN den Text und lesen den ersten Teil des Dialogs und markieren die in Schritt 1 und 2 erarbeiteten Strukturen.

Außerdem formulieren sie ein bis zwei Fragen zum Text, z. B. „Was muss verpackt werden?“ „Wer bekommt die Paletten?“

Anschließend arbeiten die TN zu zweit und beantworten gegenseitig die zuvor formulierten Fragen.

Teil 1:

Paul Schmidt (Kollege): So, pass mal auf...diese Palette hier...

Amira Chedidi (Auszubildende): Die lange...

Paul S.: Die, nee, nee, nicht die Länge, die hier. Die muss morgen raus. Die können wir aber so nicht schicken. Die muss neu verpackt werden.

Amira C.: Wie muss sie denn verpackt werden?

Paul S.: Komm, ich zeig's dir! Komplet neu einpacken, schön, Pappe rum, und alles schön ordentlich befestigen. Ähm, das ist Nummer eins, ...da vorne...die...die ist für denselben Kunden...

Amira C.: Oh ja, das ist teures Material. Wie muss die verpackt werden?

In einem Austausch im Plenum werden noch offene Fragen geklärt und bei Bedarf geht die/der Kursleitende darauf ein, dass es im Text zahlreiche umgangssprachliche Formulierungen und Verschleifungen gibt. Falls es für die Zielgruppe passt, können diese Wörter an dieser Stelle gesammelt werden und den hochsprachlichen Ausdrücken gegenübergestellt werden, z. B. „rum“ statt „darum herum“ oder „nee“, statt „nein“, aber auch ich „Ich zeig's dir“ statt „Ich zeige es dir“.

Falls der verwendete Dialog nicht als Hörversion vorliegt, sollten bei diesem Schritt die Dialoge nicht laut vorgelesen werden, außer von der Lehrkraft und einem TN, der gern vorliest! Denn vor dem lauten Sprechen sollte immer erst das Verstehen des Textes erfolgen!



Schritt 4

Den ersten Teil des Dialogs spielen

Teillernziel: Die TN üben das flüssige Sprechen, indem sie einen authentischen Dialog nachspielen.

Sozialform: (im Kreis stehend)

Material: wie in Schritt 3

Aufgabe: Die TN spielen in verteilten Rollen den ersten Teil des Dialogs. Hierbei sollten die TN aufstehen und auch Mimik und Gestik einsetzen.



Schritt 5

Die Formulierung „Ich sag’ Bescheid, wenn..“ verwenden

Teillernziel: Die TN können darüber informieren, wenn sie noch Fragen haben bzw. eine Aufgabe erledigt haben

Sozialform: (im Kreis stehend)

Material: Ball

Aufgabe: Zunächst erarbeitet die/der Kursleitende gemeinsam mit den TN die Bedeutung der Formulierung „Ich sag’ Bescheid, wenn...“ und sammelt dazu einige Beispiele an der Tafel. Danach bittet er die TN aufzustehen und leitet eine Chunkrunde an. Die Dynamik der Runde wird dadurch erhöht, dass ein Ball eingesetzt wird, um die nächste Sprecherin/den nächsten Sprecher zu bestimmen.

A: Ich sag’ Bescheid, wenn ich zu spät komme. Und du, wann sagst du Bescheid?

B: Ich sag’ Bescheid, wenn ich einen Praktikumsplatz gefunden habe. Und du, wann sagst du Bescheid?

A: Ich sag’ Bescheid, wenn....

Bei Chunkrunden geht es darum, die in zahlreichen Gesprächssituationen immer wieder auftauchenden Chunks „einzuschleifen“. Chunkrunden sollten Sie immer mal wieder zwischen- durch einbauen, als Wiederholung oder auch um bereits bekannte Chunks erneut aufzugreifen, falls diese noch nicht korrekt automatisch abrufbar sind.



Schritt 6

Den zweiten Teil des Dialogs erarbeiten

Teillernziel: Die TN können die zuvor erarbeiteten Chunks im Kontext verstehen.

Sozialform: , , ,

Material: Höraufnahme des Dialogs, Teil 2 und Kopie der Transkription des Dialogs (Teil 2)

Aufgabe: Die TN hören den zweiten Teil des Dialogs. Dann erhalten die TN den Text und lesen den zweiten Teil des Dialogs und markieren die in Schritt 4 erarbeiteten Strukturen.

In einem Austausch im Plenum werden noch offene Fragen geklärt und bei Bedarf geht die/der Kursleitende auch hier nochmals darauf ein, dass es im Text zahlreiche umgangssprachliche Formulierungen und Verschleifungen gibt. Falls es für die Zielgruppe passt, kann die in Schritt 3 erstellte Liste an dieser Stelle ergänzt werden, z. B. „raus“ statt „heraus“, „was“ statt „etwas“, „kannste“ statt „kannst du“.



Schritt 7

Den Dialog spielen

Teillernziel: Die TN üben das flüssige Sprechen, indem sie einen authentischen Dialog nachspielen.

Sozialform:

Aufgabe: Die TN spielen in verteilten Rollen den gesamten Dialog. Hierbei sollten die TN aufstehen und auch Mimik und Gestik einsetzen.



Schritt 8

Sich relevante Chunks notieren

Teillernziel: Die TN können gezielt nachfragen und über den Stand der Dinge informieren.

Sozialform:

Material: Je nach Lerntyp - Vokabelheft, Vokabelkarten oder auch digital z. B. www.quizlet.com

Aufgabe: Die TN notieren sich die erlernten Chunks mit einem eigenen Beispiel. Dies kann – je nach Lerntyp – auch digital sein, z. B. mit der App www.quizlet.com lassen sich eigene Vokabelkarten anlegen, mit denen dann der Wortschatz individuell wiederholt werden kann.

Auch Apps wie Memorion ermöglichen es, kostenfrei eigene Karteikarten zum Lernen von Wortschatz zu erstellen. Der Vorteil ist, dass der Wortschatz durch selbst eingefügte Bilder visuell unterstützt werden kann und die eingegebenen Sätze auch als Audio zur Verfügung gestellt werden und jederzeit bearbeitet und ergänzt werden können

4.3 Fehlermeldung Störungen der Arbeitsabläufe

Scaffolding und Zick-Zack-Dialog

Da dieser Dialog recht komplex ist, ist es wichtig, hier nach dem Prinzip des Scaffoldings vorzugehen (vgl. Abb. S. 11). Im Folgenden finden Sie dafür ein Beispiel wie Schritt für Schritt vom Gespräch über Alltagssituationen bis hin zu einer komplexen Fehlermeldung die sprachliche Flüssigkeit trainiert werden kann. Dieser Beispieldialog ist als exemplarisch anzusehen; sowohl der Dialog als auch die Beschreibung eines Gerätes sollten zu der jeweiligen Zielgruppe und zu den Bedarfen der TN passen.

Kontext: Petra Jablonka arbeitet in der Qualitätsprüfung eines mittelständischen Betriebs, in dem elektronische Bauteile für die Autoindustrie hergestellt werden. Am Vortag hat sie kurz vor Feierabend festgestellt, dass die Messwerte für eine Baureihe nicht ganz korrekt sind. Direkt am nächsten Morgen spricht sie mit ihrem Chef Herrn Schmidt.

Ziel: Die TN können eine Fehlermeldung verstehen und zu ihrem eigenen beruflichen Kontext einen Fehler melden.

3. Beispiel (Fehlermeldung)

1. Guten Morgen, Herr Schmidt!	Guten Morgen, Frau Jablonka! Heute schon so früh hier?
2. Ja, Peter ist ja nicht da, und ich starte in dieser Woche immer schon um 7:00 Uhr. Übrigens, ich muss Ihnen dringend etwas sagen.	Was ist denn passiert?
3. Mir ist aufgefallen, dass seit gestern das Messgerät ungewöhnliche Werte zeigt...	Das ist ja komisch: Als ich das Gerät vorgestern benutzt habe war alles okay. Könnten Sie mir etwas genauer erklären, welche Werte ungewöhnlich sind?
4. Gestern Nachmittag habe ich die neue Produktionsreihe X37 geprüft, und die Werte waren immer über dem Normalbereich. Haben Sie eine Idee, was der Grund dafür sein könnte?	Ach so, es geht um die Produktionsreihe X 37. Das müsste ich mir mal genauer anschauen. Es kann entweder am Messgerät liegen oder – und das wäre wirklich ein großes Problem – es gibt tatsächlich einen Produktionsfehler. Welcher Wert lag denn außerhalb des Normbereichs oder waren es verschiedene Werte?
5. Nein, nur einer und zwar der, der die Materialdichte anzeigt...	Puh, dann könnte es wirklich sein, dass es ein Materialfehler ist. Ich komme direkt mal mit, um mir das genauer anzuschauen. Wie viele Teile haben Sie denn gestern geprüft?
6. So etwa 50. Wir hatten erst um 14:30 Uhr damit begonnen...	Nur 50, dann ist es ja noch nicht ganz so tragisch. Sind das hier die Teile?
7. Genau, das sind die schon geprüften Teile und da vorn das Messgerät habe ich benutzt. Soll ich das mal einschalten?	Ja bitte, schalten Sie es sofort ein. Ist Ihnen denn sonst noch etwas aufgefallen?
8. Nein, eigentlich nicht... nur an einigen Stellen waren die Kanten nicht ganz sauber gefräst. Ist das normal?	Ja, das ist normalerweise ganz normal. Die Kanten werden später noch nachgearbeitet...
9. So jetzt ist das Messgerät bereit. Soll ich mal ein Teil einlegen?	Ja, legen Sie ein Teil ein. (..) Und wie sieht es aus?
10. Sehen Sie, die Werte sind wirklich viel zu hoch...	Oh, Sie haben recht... der Wert ist extrem hoch!



Schritt für Schritt



Schritt 1

Einen Alltagsgegenstand beschreiben

Teillernziel: Die TN können einen Alltagsgegenstand beschreiben.

Sozialform: , , ,

Material: Arbeitsblatt – Mein Lieblingsgerät

Aufgabe: Zunächst wird gemeinsam im Plenum an einem Beispiel (z. B. Mein Smartphone) gearbeitet, sodass sich die TN über das Beispiel die Fragen erschließen können.

Dann bearbeitet jeder TN allein das Arbeitsblatt und beschreibt einen Gegenstand (Dieses Mal nicht das Smartphone!).

Anschließend stellen sich die TN in Partnerarbeit ihre Alltagsgeräte vor, ohne diese zu nennen. Die Partnerin/der Partner soll erraten, um welches Gerät es sich handelt.

Abschließend findet eine Auswertung im Plenum statt, indem jeder nochmals sein Gerät nennt und sagt warum er/sie dieses Gerät praktisch findet.

1. Stell dir vor, du musst einem Kollegen/einer Kollegin dein Lieblingsgerät vorstellen. Schau dir die Fragen an und notiere deine Ideen.

Name des Geräts?

Aus welchem Material ist das Gerät?

Welche Form hat das Gerät?

Wie oft benutzt du das Gerät?

Was kannst du mit dem Gerät machen?

Was kannst du mit dem Gerät nicht machen?

Was ist das Besondere an diesem Gerät?

Warum findest du dieses Gerät sehr praktisch?

2. Stellt eure Arbeitsgeräte vor. Nennt bitte den Namen des Geräts nicht! Dein Partner/deine Partnerin soll nun raten: Was ist dein Lieblingsgerät?

12 © Anne Sass, Mobil mit Deutsch, Goethe Institut Paris, 2017, 42



Schritt 2

Den Fehler/Die Funktionsstörung eines Alltagsgegenstandes benennen

Teillernziel: Die TN können den Fehler/den Defekt eines Alltagsgegenstandes benennen.

Sozialform: 

Material: Bilder von Alltagsgegenständen mit einem Defekt

Aufgabe: Die/der Kursleitende bittet die TN Bilder von defekten Gegenständen/Geräten mitzubringen. Anhand eigener Beispiele stellt der/die Kursleitende die Aufgabe im Plenum vor.

Bild 13: Das Handy ist kaputt. Das Display ist zerbrochen.

Bild 14: Die Kette ist leider kaputt. Der Verschluss ist defekt!

Dann beschreiben die TN den Defekt ihres Gegenstandes und die/der Kursleitende unterstützt bei den Formulierungen.



13 Defekter Gegenstand 1



14 Defekter Gegenstand 2



Schritt 3

Einen Freund über einen defekten Alltagsgegenstand informieren

Teillernziel: Die TN können informell über einen Defekt eines Alltagsgegenstandes informieren.

Sozialform:  mit Partnerwechsel

Material: Wie in Schritt 3, zusätzlich Vorlage für einen Minidialog.

Aufgabe: Die TN formulieren ausgehend von dem Musterdialog eigene Dialoge und notieren diese. Sie gehen dann mit diesem Notizzettel im Raum herum und informieren sich gegenseitig über die defekten Geräte. Dann tauschen sie die Zettel und gehen zur nächsten Person.

Beispiel 1

A: Guck mal, das Handy ist kaputt!

B: Was ist denn passiert?

A: Das Display ist zerbrochen.

Beispiel 2

A: Guck mal, der Pullover ist kaputt!

B: Was ist denn passiert?

A: Der Ärmel ist zerrissen.

Jetzt sind Sie dran!

A: Guck mal, _____ ist kaputt!

B: Was ist denn passiert?

A: _____



Schritt 4

Über die Funktionsstörung eines Geräts berichten

Teillernziel: Die TN können über ein Missgeschick berichten und die Funktionsstörung eines Geräts beschreiben

Sozialform: 👥 : je nach TN-Zahl wird die Gruppe in mehrere Teams A und B geteilt.

Material: Foto von einem Missgeschick, wie z. B.:



15 Ein Missgeschick

Gerade in Stresssituationen fällt es schwerer, schnell die passenden Wörter zu finden. Diese Aufgabe sensibilisiert dafür, dass in Situationen, in denen es um Fehlermeldungen geht, immer auch der Faktor Stress dazukommt, da hier geübt wird, unter Zeitdruck schnell Wortschatz abzurufen.

Aufgabe: Die TN sehen das Bild und sammeln Ideen, wie sie auf dieses Missgeschick sprachlich reagieren würden. Die Teams A sammeln Ideen aus der Perspektive der Person, die den Kaffee verschüttet hat und Teams B aus der Perspektive des Besitzers des Smartphones.

Mögliche Antworten: Team A: „So ein Mist!“, „Schnell, hol mal einen Lappen!“
Team B: „Oh nein, mein neues Handy!“, „Und jetzt?“, „Kannst Du nicht besser aufpassen?“

Auswertung: Jedes Team nennt die möglichen Antworten. Das Team, das innerhalb von 5 Minuten die meisten korrekten und realistischen Antworten gefunden hat, hat gewonnen.



Schritt 5

Ein Arbeitsgerät beschreiben

Teillernziel: Die TN können ein Arbeitsgerät beschreiben und präsentieren.

Sozialform: 👥 – nach Berufsfeldern

Material: Bilder mit für den jeweiligen Beruf typischen Geräten, Arbeitsblatt mit Redemitteln für die Präsentation



16 Ein Messgerät

Liebe Kolleginnen und Kollegen,
wir möchten Euch heute ein ganz besonderes Gerät präsentieren

Das Gerät hat folgende Eigenschaften: _____

Das Besondere an diesem Gerät ist: _____

Das Gerät ist sehr praktisch, weil _____

Die Zuhörenden können nachfragen, um genauere Informationen zu dem Gerät zu erhalten.

Aufgabe: Jede Gruppe wählt ein für ihr Berufsfeld typisches Arbeitsgerät. Mit Hilfe von Informationen aus dem Internet beschreiben sie dieses Gerät und präsentieren es. Die Vorlage hilft dabei, die Präsentation zu strukturieren.



Schritt 6

Sich eine Fehlermeldung erschließen und diese an eine Kollegin/einen Kollegen weitergeben

Teillernziel: Die TN können zu dem zuvor beschriebenen Gerät eine Fehlermeldung benennen und an Kolleginnen und Kollegen weitergeben.

Sozialform:  (siehe Schritt 5)

Material: Moderationskarten, Musterdialog auf Tafel oder Flipchart und Arbeitsblatt für die TN

Aufgabe: Die TN erhalten jeweils eine Moderationskarte und notieren darauf einen für das zuvor präsentierte Gerät passenden Fehler, z. B. *Das Display ist dunkel* oder *Die Werte werden nicht korrekt angezeigt*.

Die/der Kursleitende unterstützt bei den Formulierungen.

Anschließend benennt jeder TN in der Arbeitsgruppe den zuvor formulierten Defekt und die TN spielen dazu Dialoge nach dem Muster.

Beispiel

A: Was ist denn passiert?

B: Mir ist aufgefallen, dass das Gerät falsche Werte anzeigt.

A: Das ist ja komisch! Kannst Du das etwas genauer beschreiben?

B: Ich habe mit dem Gerät die Materialdichte gemessen und dann habe ich gemerkt, dass diese nicht korrekt ist. Habt Ihr eine Idee, was da passiert ist?

Alle: Ne, keine Ahnung!

Jetzt sind Sie dran:

A: Mir ist aufgefallen, dass das Gerät _____

B: Kannst du das etwas genauer beschreiben?

A: Ich habe mit dem Gerät _____ und dann habe ich gemerkt, dass _____

Habt ihr eine Idee, was da passiert ist?

Alle: Ne, keine Ahnung!



Schritt 7

Die Fehlermeldung an den Vorgesetzten weitergeben

Teillernziel: Die TN können eine Fehlermeldung an den Vorgesetzten weitergeben

Sozialform: , 

Material: Der Musterdialog für jeden TN sowie der Handlungsplan an der Tafel oder auf Flipchart



Handlungsplan

- Begrüßung
- Anliegen erläutern
- Problem beschreiben
- Details erläutern
- Vermutungen äußern
- auf Nachfragen reagieren
- über mögliche Lösungen sprechen

17 Handlungsplan Fehlermeldung

Begrüßung

Ja, Peter ist ja nicht da und ich starte in dieser Woche immer schon um 7:00 Uhr.	Guten Morgen, Frau Jablonka! Heute schon so früh hier?
Ja, Peter ist ja nicht da und ich starte in dieser Woche immer schon um 7:00 Uhr. Übrigens, ich muss Ihnen dringend etwas sagen.	Was ist denn passiert?
Mir ist aufgefallen, dass seit gestern das Messgerät ungewöhnliche Werte zeigt...	Das ist ja komisch: Als ich das Gerät vorgestern benutzt habe war alles okay. Könnten Sie mir etwas genauer erklären, welche Werte ungewöhnlich sind?

Aufgabe: Der Hörtext wird einmal vorgespielt. Während des Hörens und auch Lesens hängt der Handlungsplan für alle sichtbar im Raum, sodass die Teilnehmenden diesen als Anker nutzen können. Sie können dann die Themen den einzelnen Abschnitten zuordnen. Nach dem Hören und Lesen tauschen sich die Lernenden in Kleingruppen dazu aus, was sie schon verstanden haben und vergleichen, wo sie die einzelnen Themen des Handlungsplans notiert haben.



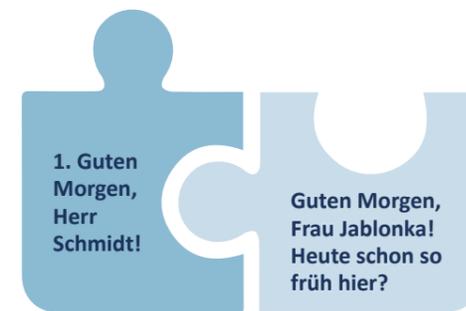
Schritt 8

Den Dialog als Zick-Zack-Dialog spielen

Teillernziel: Die TN können gemeinsam den Dialog „Eine Fehlermeldung“ erschließen und vorspielen.

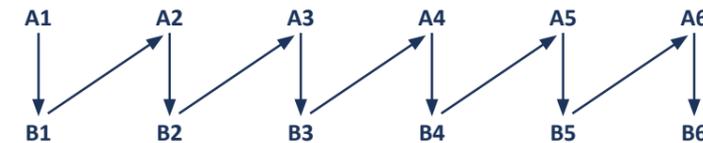
Sozialform: – Zick-Zack-Dialog

Material: Pro TN eine Aussage aus dem zerschnittenen Dialog (Rolle A: Frau Jablonka durchnummeriert) und Rolle B (Frau Schmidt unsortiert). Die Kärtchen der Rolle A und B in zwei verschiedenen Farben.



Arbeitsform: Zick-Zack-Dialog

<https://wiki.zum.de/wiki/Zickzack-Dialog>



18 Zick-Zack-Dialog

Aufgabe: Die TN bekommen jeweils ein Kärtchen mit jeweils einer Aussage aus dem Dialog, gehen dann im Raum herum, lesen sich gegenseitig die Aussage laut vor und suchen den passenden Partner/die passende Partnerin.

Dann stellen sich alle Personen, in der richtigen Reihenfolge gegenüber auf. Die Personen, die Frau Jablonka spielen, haben Kärtchen in derselben Farbe und müssen nur der Nummerierung folgen! Anschließend spielen die TN den Dialog als Zick-Zack-Dialog.

Falls der Dialog an einer Stelle nicht kohärent ist, tauschen die TN die Plätze und starten erneut.

Variante: Falls es das Niveau der Teilnehmenden ermöglicht und der technische Inhalt des Textes relevant für die Zielgruppe ist, kann man nach dem Spielen des Dialogs den Schritt 4 und 5 des Beispiel 4.1 „Erster Tag im Praktikum“, S. 18-20 einplanen.

Dieser Dialog ist relativ komplex; daher ist es wichtig, dass die Kärtchen der einen Rolle schon korrekt durchnummeriert sind; denn sonst ist der zeitliche Aufwand für diese Übung zu groß. Da alle Übungen zum Flüssigkeitstraining sehr kleinschrittig aufgebaut sind, ist es umso wichtiger, das Ziel „flüssiges Sprechen“ im Blick zu behalten, damit nicht zu viel Zeit, z. B. für die Zuordnung der richtigen Lösung verloren geht.



Schritt 9

Die wichtigsten Redemittel aus dem Dialog und diese dem Handlungsplan zuordnen

Teillernziel: Die TN können die für sie relevanten Redemittel zum Thema Fehlermeldung erschließen und notieren sich diese.

Sozialform: 

Material: Für jeden TN die Transkription des Dialogs (vgl. dazu Lösungsblatt in Schritt 3) und ein Spickzettel mit dem Handlungsplan des Dialogs.

Aufgabe analog zu Schritt 6, Beispiel 4.1 Erster Tag im Praktikum, S. 21

1. Die TN markieren die für sie relevanten Chunks/Redemittel im Dialog
2. Die TN notieren diese Redemittel auf einen Spickzettel, auf dem der Handlungsplan schon vorgegeben ist, z. B. Mein Anliegen benennen; „Übrigens, ich muss Ihnen dringend etwas sagen“, Das Problem beschreiben: „Mir ist aufgefallen, dass...“
3. Gemeinsame Erarbeitung eines Lernplakats im Plenum, wobei Aufbau des Plakats den individuell erstellten Spickzetteln entspricht.
4. Die TN korrigieren und ergänzen individuell ihre Spickzettel.

Mein Spickzettel

Handlungsplan	Was sage ich?
Begrüßung	
mein Anliegen benennen	
das Problem beschreiben	
Details erläutern	
Vermutungen äußern	
auf Nachfragen reagieren	
über mögliche Lösungen sprechen	

19 Handlungsplan und Chunks



Schritt 10

Eigene Fehlerdialoge erstellen

Teillernziel: Die TN können eigene Fehlerdialoge spielen

Sozialform:  – nach Berufsfeldern (analog zu Schritt 5)

Material: Spickzettel (vgl. Schritt 9)

Aufgabe: Mit Hilfe des Spickzettels spielen die TN Dialoge zu Fehlern, die in ihrem eigenen Berufsfeld auftauchen können.

Variante: Falls es den TN schwer fällt eigene Themen für eine Fehlermeldung zu erfinden, gibt die/der Kursleiterin – passend zu den (zukünftigen) Berufsfeldern der TN - Situationen auf Kärtchen vor, z. B. so:

Im Café

Die Kaffeemaschine heizt nicht mehr richtig.
Der Kaffee ist zu kalt.

Auf dem Bau

Der Beton ist zu flüssig.

Im Krankenhaus

Das Ultraschallgerät zeigt verrauschte Bilder.

Beim Hersteller von Autolampen

Die Lampen sind nicht wasserdicht.

4.4 Missverständnisse unter Kolleginnen und Kollegen Übernahme der Wochenendschicht

Nachfragen und Klarstellen eines Sachverhalts auch in stressigen Situationen

Kontext: Anna Bauer und Carlos Dubrovnik arbeiten beide als Pflegekräfte in der inneren Abteilung des Krankenhauses Köln-Porz.

Anna Bauer arbeitet schon seit 20 Jahren in diesem Krankenhaus, Carlos Dubrovnik hat in seinem Herkunftsland Kroatien schon 10 Jahre Berufserfahrung gesammelt, hat das Sprachniveau B 2 erreicht und das Anerkennungsverfahren erfolgreich abgeschlossen. Er arbeitet nun seit zwei Monaten im Krankenhaus Köln-Porz.

Ziel: Die TN können auch in stressigen Situationen gezielt nachfragen, um Missverständnissen vorzubeugen bzw. diese zu klären.

4.

Dialog 1 Übernahme der Wochenendschicht - Ein Missverständnis

Anna Bauer: Ach, hallo Carlos, gut, dass ich dich treffe.

Carlos Dubrovnik: Hallo Anna, schön, dich zu sehen. Wie läuft's?

Anna B.: Es geht so; meine Mutter ist leider krank.

Carlos D.: Oh, das tut mir aber leid.

Anna B.: Ja, sie ist ja schon 87 und braucht dringend meine Unterstützung. Daher auch eine Bitte an Dich: Könntest du am nächsten Wochenende meine Schicht übernehmen?

Carlos D.: Das würde ich gern machen, aber da hab` ich schon Dienst.

Anna B.: Komisch, ich hatte auf den Dienstplan geschaut und gesehen, dass du frei hast.
(...)

Anschließend schaut Anna B. nochmals auf den Dienstplan und sieht, dass Carlos D. wirklich am Wochenende keinen Dienst hat. Sie ist ziemlich sauer. Carlos D. wundert sich am nächsten Tag sehr darüber, dass Anna B. so unfreundlich zu ihr ist, denn ihr ist gar nicht klar, was los ist.

Dialog 2 Übernahme der Wochenendschicht - Ein Missverständnis vermeiden

Carlos D.: Anna, was ist eigentlich los? Bist du sauer auf mich, weil ich den Dienst nicht mit dir tauschen kann?

Anna B.: Ja, ich bin echt sauer. Ich frage dich ganz freundlich, ob ich den Dienst mit dir tauschen kann und du belügst mich. Du hast doch am Wochenende gar keinen Dienst!

Carlos D.: Doch, ich habe Dienst! Oder meinst du etwa ein anderes Wochenende?

Anna B.: Jetzt, das kommende... Das ist Samstag, der vierzehnte und Sonntag, der fünfzehnte!

Carlos D.: Ach so, dann war das wohl ein Missverständnis... Ich dachte, du meinst das nächste, also den einundzwanzigsten/zweiundzwanzigsten. Ich bringe das immer durcheinander... kommendes Wochenende, nächstes Wochenende...

Anna B.: Entschuldige, bitte. Da hätte ich genauer fragen müssen. Kannst du denn jetzt so kurzfristig noch tauschen?

Carlos D.: Ja, das ist möglich! Aber, übernimmst du dann bitte den einundzwanzigsten/zweiundzwanzigsten, denn sonst muss ich drei Wochenenden hintereinander arbeiten.

Anna B.: Ja, klar. Das ist doch selbstverständlich!

5.

4.

Dialog 3 Übernahme der Wochenendschicht - Missverständnisse vermeiden

Anna B.: Ach, hallo Carlos, gut, dass ich dich treffe.

Carlos D.: Hallo Anna, schön, dich zu sehen. Wie läuft's?

Anna B.: Es geht so; meine Mutter ist leider krank.

Carlos D.: Oh, das tut mir aber leid.

Anna B.: Ja, sie ist ja schon 87 und braucht dringend meine Unterstützung. Daher auch eine Bitte an dich: Könntest du am nächsten Wochenende meine Schicht übernehmen?

Carlos D.: Welches Wochenende meinst du denn genau? Ich komme immer durcheinander mit „kommendes Wochenende“; „nächstes Wochenende“....

Anna B.: Oh, das kann ich gut verstehen. Ich meine Samstag, den vierzehnten und Sonntag, den fünfzehnten.

Carlos D.: Ach so, ja da kann ich. Ich habe erst wieder am einundzwanzigsten/zweiundzwanzigsten Dienst. **Anna B.:** Ja, super. Danke dir! Ich übernehme dann Samstag, den einundzwanzigsten und Sonntag, den zweiundzwanzigsten für dich.

6.

Bei diesem Beispiel ist die Herausforderung, das Missverständnis frühzeitig zu erkennen. Dies ist besonders schwer, da solche Missverständnisse vielfache Ursachen haben können, z. B. wie hier auf der sprachlichen Ebene. Sie können aber auch kulturelle Hintergründe haben oder auf kommunikativ-pragmatischer Ebene liegen. Außerdem spielt neben der Sachebene auch die Beziehungsebene eine große Rolle, z.B. Wie lange und gut sich die Kolleginnen und Kollegen schon kennen, ob es schon häufiger Missverständnisse oder gar Konflikte gegeben hat oder auch wie insgesamt die Atmosphäre im Team ist.

Schritt für Schritt



Schritt 1

Minidialog - eine Bitte ablehnen

Teillernziel: Die TN können auch in einer stressigen Situation das Gespräch in Gang halten und Unklarheiten ansprechen.

Sozialform: , ,

Material: Rollenkärtchen für Person A und B

Rollenkarten Beispiele:

Rollenkarte A:

Situation

Sie haben einen stressigen Tag.
Sie brauchen Hilfe. Zum Glück kommt gerade Ihre Kollegin.

Aufgabe

Fragen Sie Ihre Kollegin, ob sie Ihnen helfen kann!
Reagieren Sie auf die Antwort!

Rollenkarte B:

Situation

Es ist kurz vor Feierabend, Sie haben einen sehr stressigen Tag und müssen heute pünktlich nach Hause, denn Sie müssen Ihre Tochter aus dem Kindergarten abholen und dann kommt auch noch eine Kollegin und bittet Sie um Hilfe.

Aufgabe

Sagen Sie, dass Sie keine Zeit haben und sofort gehen müssen!

Aufgabe: Zunächst werden die TN in folgende Situation eingeführt:

„Stellen Sie sich vor, Sie sind an Ihrem Arbeitsplatz. Sie haben unglaublich viel zu tun und sind gestresst, dann kommt ein Kollege und bittet Sie um etwas. Da auch er im Stress ist, redet er nicht nur sehr schnell, sondern er möchte auch ganz schnell eine Antwort von Ihnen.“

Anschließend tauschen die TN die Rollen!

Dann tauschen sich die Personen A und B darüber aus, wie der Stress auf beiden Seiten die Kommunikation beeinflusst hat und was man tun kann, damit das Gespräch positiver läuft, z. B. mit folgenden Fragen:

- Warum war die Gesprächsatmosphäre eher unfreundlich?
- Wie fühlt sich A nach diesem Gespräch? Wie fühlt sich B?



Schritt 2

Bedauern ausdrücken und die Ablehnung begründen

Teillernziel: Die TN können begründen, warum sie eine Aufgabe ablehnen.

Sozialform: , ,

Material: Beispiele an Tafel oder Flipchart

Beispiele:

Ablehnung eher unhöflich

- Nee, ich hab' selbst gerade Stress.
- Nein, ich habe keine Zeit.
- Nein, das geht gar nicht.
- Jetzt sofort? Nee, da habe ich selbst genug zu tun.

Ablehnung höflicher

- Tut mir leid, aber ich muss in 10 Minuten gehen, denn ich muss meine Tochter aus dem Kindergarten abholen.
- Gerade passt es leider gar nicht, denn ich muss diese Aufgabe noch zu Ende machen und spätestens um 16:00 meine Tochter abholen.
- Das würde ich gern machen, aber ich muss meine Tochter gleich aus dem Kindergarten abholen...

Aufgabe: Gemeinsam mit den Teilnehmenden werden eher unfreundliche und eher freundliche Aussagen erarbeitet, um eine Anfrage von einer Kollegin/einem Kollegen abzulehnen. Diese Aussagen werden am Flipchart oder an der Tafel notiert.

Die Dialoge werden mehrfach in Partnerarbeit gespielt. Mal nutzen die TN die eher unhöflichen und mal die eher höflicheren Antworten.

Danach werden die Dialoge im Plenum ausgewertet:

- Wie waren die verschiedenen Gespräche für A bzw. B.?
- Wie wirkt es auf A, wenn B ablehnt, aber dies bedauert und den Grund für die Ablehnung angibt?

Diese Fragen unterstützen dabei, das Bewusstsein dafür zu schulen, auch unterschwellige Gefühle und Aussagen in Gesprächen zu erkennen und somit frühzeitig Missverständnissen vorzubeugen. Denn die meisten neigen gerade in Stresssituationen dazu, besonders schnell zu reagieren. Insbesondere in einer Zweitsprache kann dies zu Unklarheiten und Missverständnissen führen.

Durch diese Übung werden die TN dafür sensibilisiert, dass es manchmal sehr hilfreich sein kann, auch wenn dies gerade in stressigen Situationen sprachlich herausfordernder ist, so konkret wie möglich eine Aufgabe abzulehnen. Dies kann helfen, Missverständnisse zu vermeiden. Feste Wendungen, wie z. B. „Tut mir leid, aber...“ oder auch „Das würde ich gern machen, aber...“ helfen dabei, schnell in den Sprachfluss zu kommen.



Schritt 3

Sich den Dialog „Übernahme der Wochenendschicht“ erarbeiten

Teillernziel: Die TN können einen Dialog verstehen, in dem es um das Thema „den Dienst tauschen“ geht und das darin enthaltene Missverständnis erschließen.

Sozialform: , , ,

Material: Höraufnahme und Transkription von Dialog 4.1 für alle TN

Aufgabe: Die TN hören den Dialog 4.1.

Aufgabe während des Hörens:

Hören Sie bitte den Text und überlegen Sie:

Warum ist Carlos B. sauer auf Anna D.?

Dazu erfolgt ein kurzer Austausch im Plenum.

Ziel des Austausches ist es zu erkennen, dass gezieltes Nachfragen helfen kann, Missverständnisse zu vermeiden.

Die TN bekommen das Transkript des Dialogs 4.1, lesen den Dialog und markieren die Worte, die sie besonders betonen möchten.

Beim Lesen von Texten ist es sinnvoll auf Wortbetonung und Satzakzent zu achten. Daher ist es wichtig bei Leseübungen genug Zeit zur Vorbereitung zu geben und regelmäßig phonetische Übungen einzuplanen



Schritt 4

Den Dialog „ein Missverständnis ansprechen“ erarbeiten und spielen

Teillernziel: Die TN können in einem Dialog die Redemittel erschließen, die helfen, Missverständnisse zu klären.

Sozialform: , , ,

Material: Höraufnahme und Transkription von Dialog 4.2 für alle TN

Aufgabe: Die TN hören den Text und besprechen, wie es gelingt, das Missverständnis zu klären.

Beim 2. Hören lesen sie mit und markieren die Formulierungen, die Anna D. nutzt, um das Missverständnis zu klären.

Aufgabe während des Lesens:

Lesen Sie den Text und markieren Sie die Formulierungen, die Anna D. helfen, das Missverständnis zu klären.

Nun lesen die TN auch diesen Dialog in Partnerarbeit und versuchen, die besonders wichtigen Satzteile entsprechend der gewünschten Aussage zu betonen.

Lösung:

Anna, was ist eigentlich los? Bist du sauer auf mich, weil...
Ach so, dann war das wohl ein Missverständnis... Ich dachte, du meinst...



Schritt 5

Den Dialog „Ein sprachliches Missverständnis klären“ erarbeiten und spielen

Teillernziel: Sprachliche Missverständnisse erkennen und diese klären

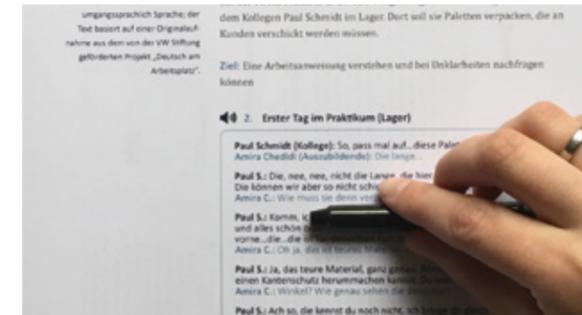
Sozialform: ,

Material: Höraufnahmen und Transkription von Dialog 4.3 für alle TN

Aufgabe: Die TN hören und lesen den Dialog 4.3 und spielen diesen nach.

Variante: Falls alle oder einige Ihrer TN vor dem Transfer noch weitere Schritte brauchen, können Sie wie folgt vorgehen: Die TN lesen mehrmals zu zweit in verteilten Rollen Dialog 2 oder 3. Bei jedem Durchlauf werden mehr Wörter bzw. Chunks weggelassen und zwar wie folgt:

Beim Spielen von Dialogen ist es sinnvoll, dass die TN – wenn es inhaltlich passt – aufstehen und versuchen, die Situation so authentisch wie möglich zu inszenieren.



20 Mit dem Stift lesen



Schritt 6

Eigene Dialoge zu Missverständnissen am Arbeitsplatz entwickeln

Teillernziel: Die Teilnehmenden können das Gelernte auf eigene Situationen übertragen

Sozialform: , ,

Material: Flipchart, Tafel

Aufgabe: Im Plenum werden Beispiele für Missverständnisse unter Kolleginnen/Kollegen gesammelt. Dazu entwickeln die TN in Kleingruppen Dialoge. (Paralleltext zu Dialog 2 oder 3).

Dann spielt jede Gruppe ihren Dialog im Plenum vor und die anderen TN geben Rückmeldungen dazu.

Mögliche Fragen zur Auswertung:

- Welches Missverständnis gab es?
- Wie wurde es gelöst?
- Wie war die Gesprächsatmosphäre?

4.5 Gespräch mit Kundinnen und Kunden Ich suche einen neuen Staubsauger

Handlungsplan und Redemittel

Kontext: Die Verkäuferin Djamila S. arbeitet im Elektro Einzelhandel Pluto in Hamburg. Der Kunde Peter Mayer sucht einen neuen Staubsauger und Djamila führt ein Verkaufsgespräch mit ihm

Ziel: Die TN können ein Verkaufsgespräch führen

7. Beispiel (Im Elektrogeschäft)

Verkäuferin im Einzelhandel (Haushalts- und Elektrogeräte): **Djamila Sabia**
Kunde: **Peter Mayer**

Djamila S.: Guten, Tag. Was kann ich für Sie tun?

Peter M.: Ich suche einen neuen Staubsauger.

Djamila S.: Was für ein Gerät suchen Sie denn?

Peter M.: Einen ganz normalen, preisgünstigen Staubsauger mit dem ich sowohl Teppichböden als auch Holzfußböden und Fliesen saugen kann.

Djamila S.: Ja, da kann ich Ihnen gern einige Modelle zeigen, hier zum Beispiel ein sehr günstiges, einfaches Gerät der Marke Blanco, für nur 199,00 € oder dieses hervorragende Modell der Marke Müller / Modell Giga Clean 500 für 399,00 € oder wenn Sie auch Ecken und Kanten sorgfältig saugen möchten, kann ich Ihnen das Modelle Giga Clean 1000 für 499,00 € anbieten.

Peter M.: Ja, es soll schon ein etwas besseres, solideres Gerät sein, aber 400,00 € oder sogar 500,00 € für einen Staubsauger?

Djamila S.: Wenn Sie den Giga Clean wählen, dann haben Sie auf jeden Fall ein Gerät, das hervorragend saugt. Und es ist sehr leise und hat einen geringen Energieverbrauch. Außerdem ist das Gerät sehr leicht. Probieren Sie doch mal...

Peter M.: Wirklich, das ist sehr leicht, liegt gut in der Hand. Was ist denn nun der Unterschied zwischen Giga Clean 500 und Giga Clean 1000?

Djamila S.: Der Unterschied besteht darin, dass Giga Clean 1000 einen etwas stärkeren Motor hat und mehr Funktionen als der Giga Clean 500. Es gibt beispielsweise einen extra Aufsatz, um in den Ecken und unter den Regalen zu saugen.

Peter M.: Ach so, ich glaube, da reicht der Giga Clean 500, denn 500,00 € ist mir echt zu teuer.

Djamila S.: Ja, damit haben Sie auch eine sehr gute Wahl getroffen. Der Giga Clean 500 ist in schwarz, blau oder rot erhältlich. In welcher Farbe möchten Sie das Gerät?

Peter M.: In schwarz. Haben Sie das Gerät auf Lager?

Djamila S.: Ja, klar. Sie können es direkt mitnehmen und Sie bekommen auch noch zehn Staubbeutel gratis dazu!

Peter M.: Das ist ja super, dann nehme ich das Gerät direkt mit.

Djamila S.: Das ist in jedem Fall die richtige Entscheidung! Ich brauche noch ein paar Daten von Ihnen, und Sie können dann direkt an der Kasse bezahlen....

Dieses Beispiel ist berufsspezifisch und richtet sich an Personen, die im Verkauf tätig sein werden. Die Arbeitsformen und einzelnen Schritte lassen sich jedoch auf alle Gespräche übertragen, die einem sehr strukturierten Handlungsplan folgen.

Schritt für Schritt



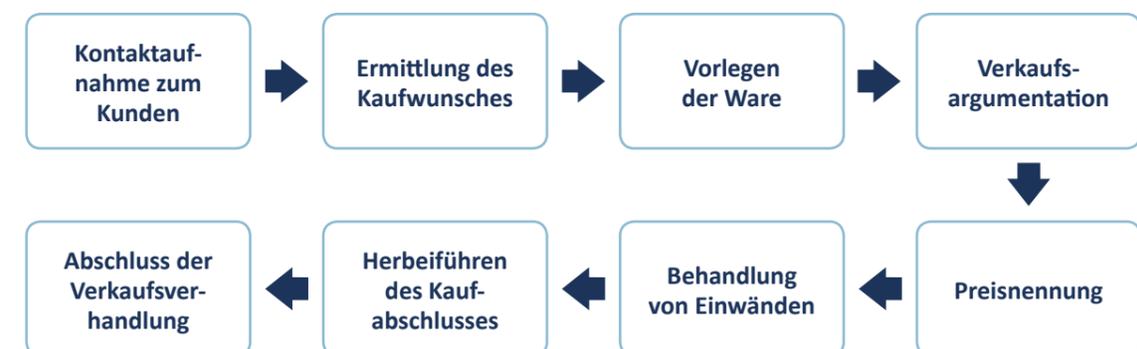
Schritt 1

Die Phasen des Verkaufsgesprächs zuordnen

Teillernziel: Die TN können ein Verkaufsgespräch global verstehen und die Phasen des Verkaufsgesprächs erkennen.

Sozialform: , ,

Material: Kärtchen mit den Phasen des Verkaufsgesprächs



21 Phasen des Verkaufsgesprächs

Aufgabe: Zwei TN spielen das Gespräch vor, die anderen TN sortieren während des Hörens die Kärtchen mit den Phasen des Verkaufsgesprächs in die richtige Reihenfolge. Anhand der obigen Grafik erfolgt die Kontrolle der Lösung.



Schritt 2

Wichtige Informationen in einem Verkaufsgespräch verstehen

Teillernziel: Die TN können einem Dialog die wichtigsten Informationen entnehmen.

Sozialform: , , 

Material: Transkription des Verkaufsgesprächs für jeden TN

Aufgabe: Jede/-r TN liest den Dialog und formuliert anschließend zwei Fragen dazu, z. B. „Was möchte der Kunde kaufen?“, „Welche Modelle bietet die Verkäuferin an?“ In Kleingruppen stellen sich die TN gegenseitig die Fragen und beantworten diese. Anschließend wählen sie zwei der Fragen aus, die sie dann im Plenum stellen und die anderen Teams beantworten müssen.



Schritt 3

Redemittel in einem Text markieren

Teillernziel: Die TN können aus einem Dialog die für sie passenden Redemittel auswählen und diese den Phasen des Verkaufsgesprächs zuordnen.

Sozialform: , , 

Material: Transkription des Dialogs und wie in Schritt 2: Phasen des Verkaufsgesprächs an der Tafel oder auf Flipchart

Aufgabe: Jeder TN markiert in dem Dialog die für ein Verkaufsgespräch passenden Redemittel; anschließend vergleichen jeweils zwei TN, was sie markiert haben und tauschen sich darüber aus, warum sie genau dies markiert haben.

Im Plenum (am Flipchart oder an der Tafel) werden die Redemittel den Phasen des Verkaufsgesprächs zugeordnet. Dieses Lernplakat steht für weitere Übungen zur Verfügung.

<i>Handlungsplan</i>	<i>Sprachliche Mittel</i>
<i>Kontaktaufnahme</i>	<i>Guten Tag, schön Sie zu sehen</i>
<i>Ermittlung des Wunsches</i>	<i>Was kann ich für Sie tun? Wie kann ich Ihnen weiterhelfen?</i>
<i>Fragen zum Einwand</i>	<i>Was genau funktioniert nicht? Haben Sie schon xxx versucht?</i>
<i>Aufzeigen der Möglichkeiten (...)</i>	<i>Ich kann/könnte Ihnen ... anbieten Ausnahmsweise ...</i>

22 Beispiel für ein Lernplakat: Phasen des Verkaufsgesprächs



Schritt 4

Die Phasen des Verkaufsgesprächs sortieren

Teillernziel: Die TN kennen die Phasen des Verkaufsgesprächs

Sozialform:

Material: Learning App, <https://learningapps.org/5909545>

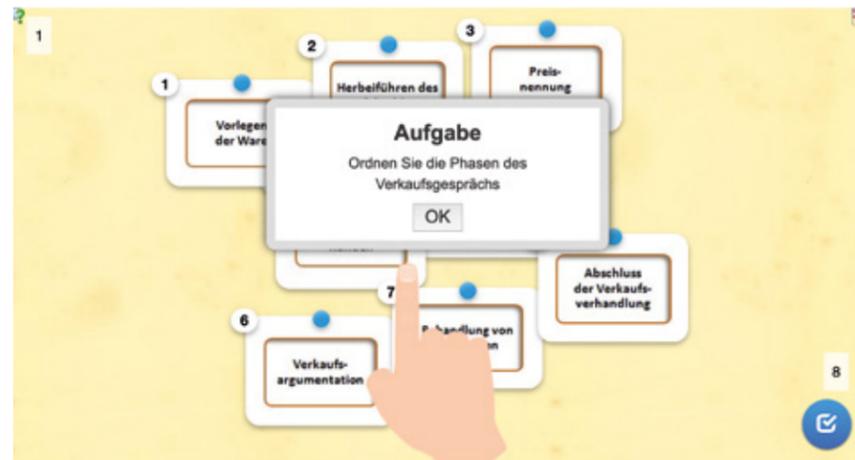
Aufgabe: Die TN öffnen mit Smartphone oder Tablet die App und führen die Übung durch.

Anschließend Austausch im Plenum zu offenen Fragen.



Schritt 4 und 5 sowie 7 dienen der Übung und der Festigung des zuvor Erlernten und zwar mit Hilfe der mit <http://www.learningapps.org> erstellten digitalen Übungen. Diese Übungen können die TN auch außerhalb der Kurszeiten durchführen. Diese ist ein Vorteil, weil die TN diese jederzeit wiederholen können.

Wenn Sie eine Übung mit „Learning Apps erstellen“ wird automatisch ein QR Code generiert, mit dem Sie direkt auf die Übung zugreifen können.



23 Learningapps, Phasen des Verkaufsgesprächs



Schritt 5

Den Phasen des Verkaufsgesprächs die passenden Redemittel zuordnen

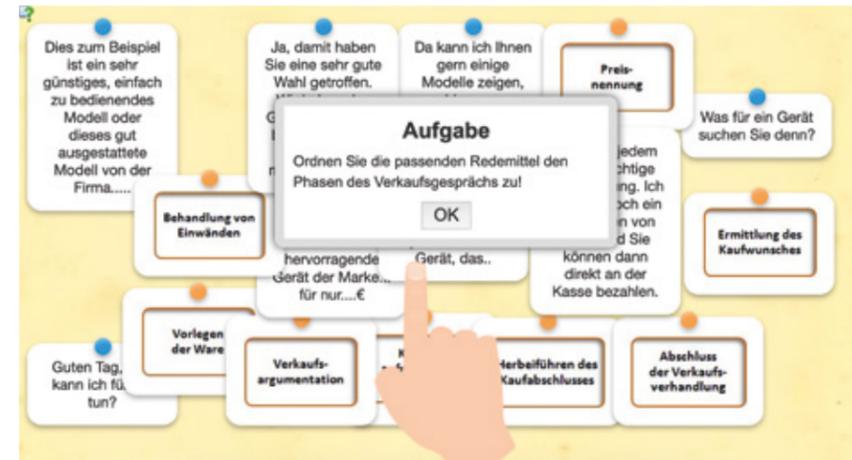
Teillernziel: Die TN können den Phasen eines Verkaufsgesprächs passende Redemittel zuordnen

Sozialform:

Material: Learning Apps, <https://learningapps.org/5909957>

Aufgabe: Die TN öffnen mit Smartphone oder Tablet die App und führen die Übung durch.

Danach erfolgt ein Austausch im Plenum zu offenen Fragen und eventuell wird das in Schritt 3 erstellte Lernplakat ergänzt.



24 Learning Apps, Phasen des Verkaufsgesprächs und Redemittel



Schritt 6

Verkaufsgespräche erarbeiten und spielen

Teillernziel: Die TN können Teile eines Verkaufsgesprächs erarbeiten und dann spielen.

Sozialform:

Material: Kurze Information zum Kontext:

Sie möchten in einem Elektrogeschäft ein neues Fernsehgerät kaufen und werden dort von einer kompetenten Verkäuferin/einem kompetenten Verkäufer beraten.

Aufgabe: Die/der Kursleitende gibt eine kurze Information zum Kontext, Wichtig ist, dass jede Gruppe ein anderes Verkaufsgespräch erarbeitet, z. B. Kauf eines Haartrockners, einer Waschmaschine, eines Smartphone oder eines Computers.

Falls die TN für die Verkaufsargumentation mehr Hintergründe zu den Produkten brauchen, kann die/der Kursleitende passende Werbeprospekte mitbringen oder die TN recherchieren dazu im Internet und sammeln so die für den Verkauf passenden Argumente.

Nun schreiben die TN eigene Dialoge. Das zuvor erstellte Lernplakat dient der Unterstützung.

Wenn alle Gruppen ihre Dialoge erstellt haben, geht jede Gruppe zu einem

anderen Lernplakat und korrigiert bzw. ergänzt den Dialog, dann geht wieder jede Gruppe zu einem anderen Plakat, erarbeitet den Dialog und spielt diesen im Plenum vor.

Abschließend erfolgt eine Auswertung im Plenum mit Hilfe von Skalierungsfragen:

Schätzen Sie auf einer Skala von 1-10 ein, wie gut es Ihnen nun gelingt, ein Verkaufsgespräch zu führen? 10 = sehr gut; 1= noch nicht so gut.

Die TN positionieren sich so entlang des Bandes, wie sie sich selbst einschätzen:



25 Skalierungsband ©IQ Fachstelle Berufsbezogenes Deutsch

Dies ist ein Beispiel dafür, wie Sprachbewusstheit über Fragen zur Selbstreflexion trainiert werden kann. Durch die Skalierung lernen die Teilnehmenden, sich selbst einzuschätzen. Der nächste Schritt verdeutlicht für jeden Lernenden, was er selbst tun kann, um die eingeübten sprachlichen Mittel zu lernen bzw. anzuwenden.

Dann stellt die/der Kursleitende eine weitere Frage: „Was brauchst du nun noch, um für dich den nächsten Schritt gehen zu können, z. B. um von der 5 auf die 6 zu kommen?“ Die TN können eine Weile überlegen und gehen dann diesen Schritt, also z. B. von der 5 auf die 6. Mit Lernenden, die sich in der Nähe positioniert haben, tauschen sie sich dazu aus, was sie tun werden, um auf Deutsch kompetent Verkaufsgespräche führen zu können.



Schritt 7

Die passenden Redemittel zu den Verkaufsphasen notieren

Teillernziel: Die TN können die zu den Phasen des Verkaufsgesprächs passenden Redemittel selbstständig ergänzen.

Sozialform: 🧑

Material: www.quizlet.com

Aufgabe: Die TN erstellen mit Quizlet (www.quizlet.com) selbstständig ein Lernset mit Redemitteln zu den Phasen des Verkaufsgesprächs, vgl. dazu 4.2 Schritt 8, S. 27

Mit diesem Lernset können sie autonom und so häufig wie sie möchten, die Redemittel wiederholen.



Schritt 8

Ein Verkaufsgespräch spielen

Teillernziel: Die TN können spontan ein Verkaufsgespräch spielen.

Sozialform: 🧑🧑🧑

Material: -

Aufgabe: Die Teilnehmer stehen sich in zwei Reihen gegenüber. Reihe A spielt die Rolle des Verkäufers, Reihe B ist der Käufer.

A1 beginnt mit dem Verkaufsgespräch B 1. reagiert, A2 reagiert und B2 antwortet. Dies wird weiter geführt, bis die gesamte Gruppe in Form eines Zick-Zack-Gesprächs (vgl. 4.3, Schritt 8 S. 37) ein Verkaufsgespräch gespielt hat.

Anschließend können die Rollen getauscht werden, und es kann ein weiteres Gespräch inszeniert werden.

Ganz im Sinne einer zyklischen Progression kann dieser Schritt zur Wiederholung eingesetzt werden – einige Kursstunden nach dem das Gespräch Schritt für Schritt geübt wurde.



Beispiele schriftlicher Kommunikation

5.1 Notiz/Memo Infos an Kolleginnen und Kollegen

Textbausteine erarbeiten und Paralleltexte schreiben

Ausgangspunkt dieses Flüssigkeitstrainings zur schriftlichen Kommunikation ist es, dass die Texte/Textsorten auf der Ebene des Verstehens bekannt sind und somit keine Herausforderung für die TN darstellen, d.h. konkret, dass die Beispieltexte ohne umfangreiche Erarbeitung im Kurs verstanden werden. Es geht vielmehr darum, die TN dabei zu unterstützen, diese für das Arbeitsleben relevanten Textsorten auf eigene Kontexte zu übertragen und eigenständig flüssig produzieren zu können.

Kontext: Kurz vor Feierabend legt Marie eine Notiz auf den Schreibtisch ihres Kollegen Klaus, denn sie ist am nächsten Tag nicht am Arbeitsplatz.

Beispiel 1

Nachricht auf dem Schreibtisch

Wichtige Info für Dich!

Nächste Woche findet die IT-Fortbildung statt!

Bitte denk daran, Dich morgen bei Herrn Schmidt verbindlich anzumelden. Morgen ist Anmeldeschluss!

Ich freue mich darauf, mit Dir gemeinsam die IT-Fortbildung zu besuchen.

Schönen Feierabend und bis übermorgen!

Kontext: Bei der Firma Herbrandts & Co findet einmal pro Jahr ein gemeinsamer Betriebsausflug statt. Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter finden dazu am Schwarzen Brett eine Information.

Beispiel 2

An alle Kolleginnen und Kolleginnen

Wichtige Info für Euch!

Am 14. Juni findet unser gemeinsamer Betriebsausflug statt!

In diesem Jahr machen wir eine Stadtführung mit dem Motto „Touristin/Tourist in der eigenen Stadt“

Bitte denkt daran, Euch rechtzeitig bei Klaus anzumelden. Der 1. Juni ist Anmeldeschluss!

Wir freuen uns darauf, wenn viele von Euch dabei sein können.

Weitere Informationen folgen!

Schritt für Schritt



Schritt 1

Wichtige Textbausteine erkennen und markieren

Teillernziel: Die TN können aus einer Notiz relevante Textbausteine entnehmen.

Material: Arbeitsblatt mit den beiden Textbeispielen

Sozialform: , ,

Aufgabe: Die Hälfte der Lerngruppe liest Beispiel A, die andere Hälfte Beispiel B. Sie markieren in dem jeweiligen Text Satzteile, die ihnen helfen können, eine ähnliche Notiz zu schreiben. Anschließend vergleichen sie mit den TN, die den anderen Text gelesen haben, welche Textteile sie markiert haben und wo es Ähnlichkeiten und Unterschiede gibt, z. B. **Wichtige Info für Dich!** **Wichtige Info für** alle Kolleginnen und Kollegen.

Die Gemeinsamkeiten der beiden Texte werden anschließend an der Tafel oder am Flipchart visualisiert, z. B. „Wichtige Info für...“, „...findet ...statt“, „Bitte denk/denkt daran,...“



Schritt 2

Textbausteine in Chunkrunden üben

Teillernziel: Die TN können die Satzbaumuster mündlich anwenden.

Sozialform: , stehend im Kreis

Material: ein Ball oder für die Variante zwei Bälle in verschiedenen Farben oder Formen

Tafelanschrift: Runde 1: Bitte denk daran,...

Runde 2: Bitte denkt daran,...

Aufgabe: Die/der Kursleitende gibt einige Beispiele nach dem vorgegebenen Muster, z. B. „Bitte denk daran, Dich anzumelden;“ „Bitte denk daran, Dich zu informieren.“ „Bitte denk daran, einzukaufen.“

Die TN stehen im Kreis und die/der Kursleitende wirft den Ball an eine Person und fragt: „Woran muss ich denken?“

Der TN antwortet und wirft den Ball an eine andere Person und stellt die Frage: „Woran muss ich denken?“

Neben dem Effekt, dass die Chunks „Bitte denk daran, dass...“ bzw. „Bitte denkt daran, dass...“ geübt werden, stärkt diese Übung auch das Teamgefühl, denn es geht um Gemeinsamkeiten, Fragen und Handlungen, die alle TN der Gruppe betreffen.

In einer weiteren Runde kann das Satzmuster im Plural geübt werden; die/der Kursleitende fragt: „Woran müssen wir denken?“

Mögliche Antworten der TN: „Bitte denkt daran, Euch anzumelden.“

„Bitte denkt daran, Euch zu informieren.“ „Bitte denkt daran, einzukaufen.“

Variante: Es kann auch parallel mit zwei Bällen in verschiedenen Farben oder mit verschiedenen Formen gearbeitet werden. Der erste Ball steht dann für die Formulierung „Bitte denk daran,...“ und der zweite für „Bitte denkt daran,...“.

Beide Bälle werden dann direkt nacheinander an verschiedene TN geworfen, diese antworten aber zeitversetzt, sodass jeder einen Moment Zeit hat, um sich eine passende Antwort zu überlegen. Sobald TN 1 geantwortet hat, wirft er Ball 1 weiter und während TN 2 antwortet, hat TN 3 Zeit, über die Antwort nachzudenken usw.



Schritt 3

Notieren von Textbausteinen

Teillernziel: Die TN können Textbausteine notieren.

Sozialform: , ,

Material: Arbeitsblatt für TN, die Musterlösung zum Vergleich

Aufgabe: Die TN bekommen das Arbeitsblatt, schauen nochmal in die Notizen/Memos aus Schritt 2 und notieren sich die relevanten Textbausteine auf dem Arbeitsblatt. Anschließend vergleichen sie ihre Notizen mit der Musterlösung.

Meine Sätze

Wenn ich eine Notiz an eine Person schreibe, dann schreibe ich...
Wichtige Info für dich!

Wenn ich eine Notiz an mehrere Personen schreibe, dann schreibe ich...
Wichtige Info für euch!

Musterlösung

Meine Sätze

Wenn ich eine Notiz an eine Person schreibe, dann schreibe ich...

Wichtige Info für dich!

_____ findet _____ statt!

Bitte denk daran, _____

Ich freue mich darauf, wenn Du _____

Wenn ich eine Notiz an mehrere Personen schreibe, dann schreibe ich...

Wichtige Info für alle / für euch

_____ findet _____ statt!

Bitte denkt daran, _____

Wir freuen uns darauf, wenn Ihr _____



Schritt 4

Textbausteine in Chunkrunden üben

Teillernziel: Die TN können die Satzbaumuster mündlich anwenden.

Sozialform: , stehend im Kreis

Material: ein Ball bzw. für die Variante zwei Bälle in verschiedenen Farben oder Formen

Tafelanschrift: Runde 1: Ich freue mich darauf, wenn du...

Runde 2: Wir freuen uns darauf, wenn ihr...

Aufgabe: (analog zu Schritt 2) Die/der Kursleitende gibt einige Beispiele nach dem vorgegebenen Muster, z. B. „Ich freue mich darauf, wenn wir zusammen ins Kino gehen.“, „Ich freue mich darauf, wenn du das Essen kochst.“

Die TN stehen im Kreis und die/der Kursleitende wirft den Ball an eine Person und fragt: „Worauf freust du dich?“

Der TN antwortet und wirft den Ball an eine andere Person.

In einer weiteren Runde kann das Satzmuster im Plural geübt werden. Die/der Kursleitende fragt: „Worauf freut Ihr euch?“

Die TN antworten: „Wir freuen uns darauf, wenn ihr uns besucht“, „Wir freuen uns darauf, wenn ihr mit uns Sport macht.“

Variante: Es kann auch parallel mit zwei Bällen in verschiedenen Farben (analog zu Schritt 2) gearbeitet werden.

Chunkrunden müssen nicht unbedingt berufsbezogen sein, denn es geht darum, die Chunks zu üben; die Übertragung auf den jeweiligen Kontext, kann dann erfolgen, wenn die Chunks automatisiert abgerufen werden können.



Schritt 5

eigene Notizen/Memos formulieren

Teillernziel: Die TN können eigene Notizen/Memos nach dem vorgegebenen Muster schreiben.

Sozialform: , ,

Material: Arbeitsblatt mit der Aufgabenstellung

Aufgabe: Die TN bekommen das Arbeitsblatt und schreiben eine der beiden Notizen/Memos.

Anschließend tauschen die TN ihre Notizen und korrigieren bzw. ergänzen diese gegenseitig und geben sich Rückmeldungen dazu.

Falls viel korrigiert werden muss, überarbeiten die TN den Text einmal, erst nach dieser Überarbeitung wird der Text von der/von dem Kursleitenden korrigiert.

Variante: TN, denen das Schreiben auf Deutsch leicht fällt, können ohne Vorgaben mit den erlernten Textbausteinen eigene Notizen/Memos schreiben.

Schreiben Sie Notiz A oder B

Situation A

Sie sind morgen nicht im Büro und notieren etwas für Ihre Kollegin Sabine

Benutzen Sie die folgenden Informationen:

- Teambesprechung am nächsten Vormittag
- die neuen Sicherheitshinweise an die Kollegen weitergeben
- übermorgen alles Wichtige erfahren

Situation B

Die Mitarbeiter der Firma Schmidt & Co planen ein Sommerfest. Die Organisatorinnen und Organisatoren des Fests schreiben eine Notiz für alle.

Benutzen Sie die folgenden Informationen:

- am 15. Juli Sommerfest
- bis zum 1. Juli auf der Liste eintragen (Essen für das Büffet)
- gemeinsam feiern, essen und tanzen

5.2

Terminanfrage per E-Mail Das Team-Meeting

Mnemoübung und Gemeinsames Schreiben

Mnemotechniken

Ziel: Die TN können einen Termin per E-Mail verschieben (informell und formell)

Kontext: Claudia organisiert die monatliche Teambesprechung. In diesem Monat muss die Besprechung aus organisatorischen Gründen leider um eine Stunde verschoben werden. Sie informiert die Kolleginnen und Kollegen und schickt ihnen gleichzeitig die Agenda für die Besprechung.

Beispiel:

✉ E-Mail
✕

An:

Betreff: Teammeeting Dienstag 18.09., 15:00 Uhr (!)

Liebe Kolleginnen und Kollegen,

es geht um Folgendes: Nächste Woche, am Dienstag, 18.9. findet unsere monatliche Teambesprechung statt.

Leider müssen wir den Termin aus organisatorischen Gründen von 14:00 auf 15:00 Uhr verschieben. Passt das für Euch alle?

Wir treffen uns dann im Gebäude 10, Raum 23.

Bitte gebt kurz Bescheid, ob Ihr kommen könnt.

Im Anhang findet Ihr die vorläufige Agenda. Falls Ihr Ergänzungen habt, bitte ich bis Donnerstag um Rückmeldung.

Viele Grüße
Claudia

➤ Senden
🗑️

Schritt für Schritt



Schritt 1

Die E-Mail verstehen und sich die Struktur der E-Mail erschließen

Teillernziel: Die TN können sich die Struktur einer E-Mail zur Terminverschiebung erschließen.

Sozialform: ,

Material: Für jeden das Arbeitsblatt und das Lösungsblatt als Kopie oder mit Beamer projizieren.

Aufgabe: Die TN lesen die E-Mail und ordnen die angegebenen Wörter zu. Anschließend vergleichen Sie mit dem Lösungsblatt. Unklare Aspekte werden im Plenum besprochen.

Ergänzen Sie bitte: Was passt wo?

Betreff – Grund für die E-Mail - Thema – Weitere Informationen – Bitte an die Empfänger – Treffpunkt - Grußformel – Anrede

The screenshot shows an email window titled 'E-Mail' with a close button. The content is as follows:

- An:** (empty)
- Betreff:** Teammeeting Dienstag 18.09., 15:00 Uhr (!)
- Liebe Kolleginnen und Kollegen,
- es geht um Folgendes: Nächste Woche, am Dienstag, 18.9. findet unsere monatliche Teambesprechung statt.
- Leider müssen wir den Termin aus organisatorischen Gründen von 14:00 auf 15:00 Uhr verschieben. Passt das für Euch alle?
- Wir treffen uns dann im Gebäude 10, Raum 23.
- Bitte gebt kurz Bescheid, ob Ihr kommen könnt.
- Im Anhang findet Ihr die vorläufige Agenda. Falls Ihr Ergänzungen habt, bitte ich bis Donnerstag um Rückmeldung.
- Viele Grüße
Claudia
- Buttons:** Senden (with arrow icon), trash icon

Labels on the left side of the screenshot point to the following elements:

- Begrüßung (points to the salutation)
- (empty label) (points to the subject line)
- (empty label) (points to the first sentence)
- (empty label) (points to the second sentence)
- (empty label) (points to the third sentence)
- (empty label) (points to the fourth sentence)
- (empty label) (points to the fifth sentence)
- (empty label) (points to the sixth sentence)
- (empty label) (points to the closing)
- (empty label) (points to the signature)
- (empty label) (points to the 'Senden' button)

Lösungsblatt

The screenshot shows an email window titled 'E-Mail' with a close button. The content is as follows:

- An:** (empty)
- Betreff:** Teammeeting Dienstag 18.09., 15:00 Uhr (!)
- Liebe Kolleginnen und Kollegen,
- es geht um Folgendes: Nächste Woche, am Dienstag, 18.9. findet unsere monatliche Teambesprechung statt.
- Leider müssen wir den Termin aus organisatorischen Gründen von 14:00 auf 15:00 Uhr verschieben. Passt das für Euch alle?
- Wir treffen uns dann im Gebäude 10, Raum 23.
- Bitte gebt kurz Bescheid, ob Ihr kommen könnt.
- Im Anhang findet Ihr die vorläufige Agenda. Falls Ihr Ergänzungen habt, bitte ich bis Donnerstag um Rückmeldung.
- Viele Grüße
Claudia
- Buttons:** Senden (with arrow icon), trash icon

Labels on the right side of the screenshot point to the following elements:

- Begrüßung (points to the salutation)
- Anrede (points to the subject line)
- Thema (points to the first sentence)
- Grund für die E-Mail (points to the second sentence)
- Treffpunkt (points to the third sentence)
- Bitte an die Empfänger (points to the fourth sentence)
- Weitere Informationen (points to the fifth sentence)
- Grußformel (points to the closing)



Schritt 2

Gründe für eine Terminverschiebung nennen

Teillernziel: Die TN können eine Terminverschiebung begründen.

Sozialform: , ,

Material: Eine Moderationskarte für jede/-r TN, ein Flipchart für jede Gruppe

Aufgabe: Die TN bekommen die Aufgabe, auf einem Kärtchen eine Begründung nach folgendem Muster zu schreiben:

Leider muss der Termin von 14:00 auf 15:00 verschoben werden, weil...

Beispiele

Leider muss der Termin von 14:00 Uhr auf 15:00 Uhr verschoben werden, weil der Raum vorher besetzt ist.

Leider muss der Termin von 14:00 Uhr auf 15:00 Uhr verschoben werden, weil Herr Schmidt vorher noch nicht da ist.

Dann tauschen die TN die Kärtchen mit einer anderen Person und diese Person korrigiert ggf. den Satz. Die Kärtchen werden so oft getauscht, bis alle Sätze korrekt sind. Die/der Kursleitende unterstützt dabei, solange bis jeder wieder seinen Satz – korrigiert - in der Hand hat. Sollte dieser unleserlich sein, wird er nochmals auf ein neues Kärtchen geschrieben.

Jede/-r hat sein korrigiertes Kärtchen in der Hand. Die TN gehen im Raum herum und lesen sich gegenseitig ihre Sätze vor. Ziel ist es zum einen den eigenen Satz zu memorieren, aber sich auch so viele Begründungen wie möglich zu merken.

Dann werden Gruppen gebildet und jede Gruppe bekommt ein Flipchart mit dem angefangenen Satz:

Leider muss der Termin von 14:00 Uhr auf 15:00 Uhr verschoben werden, weil...

Die TN notieren nun alle Begründungen, die sie gehört haben.

Die Gruppe, die sich die meisten Begründungen merken und korrekt aufschreiben konnte, hat gewonnen.



Schritt 3

Textbausteine auswählen und notieren

Teillernziel: Die TN können aus der E-Mail für sie wichtige Textbausteine notieren.

Sozialform: , 

Material: E-Mail wie in Schritt 1, die Bestandteile der E-Mail auf Flipchart (Anrede – Thema, usw., siehe Schritt 1)

Aufgabe: Die TN lesen die E-Mail noch einmal und markieren alle wichtigen Textbausteine, die sie für eigene E-Mails verwenden können,

z. B. „Liebe Kolleginnen und Kollegen“, „Es geht um Folgendes: (...)“

Anschließend werden diese Textbausteine an der Tafel gesammelt und den einzelnen Bestandteilen der E-Mail zugeordnet:

Lösung:

Struktur der E-Mail	Textbausteine informell
Anrede	Liebe Kolleginnen und Kollegen
Thema	Es geht um Folgendes:
Grund	Leider muss der Termin von auf... verschoben werden, weil....
Treffpunkt	Wir treffen uns im Gebäude... im Raum...
Bitte an die Empfänger	Gebt bitte Bescheid,
Weitere Informationen	Im Anhang findet ihr...
Grußformel	Herzliche Grüße

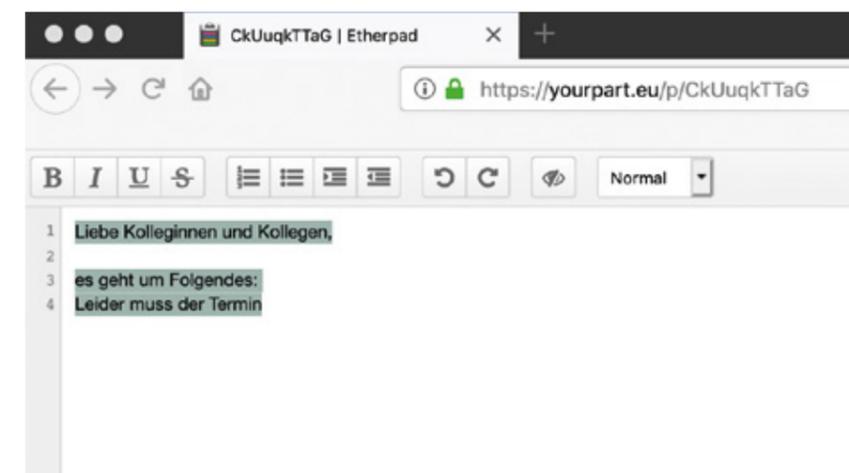


Schritt 4

Gemeinsam eine E-Mail (Terminverschiebung informell) nach einer vorgegebenen Struktur schreiben

Teillernziel: Die TN können einen Termin per E-Mail verschieben (informell).

Material: für jeweils 2 TN ein DIN A 3 Blatt oder alternativ für jede Gruppe ein vorab erstelltes Etherpad zum gemeinsamen Schreiben (z. B. mit www.yourpart.eu)



26 Kollaboratives Schreiben mit einem Etherpad

Weitere Informationen zum gemeinsamen Schreiben mit einem Etherpad finden Sie bei der Bundeszentrale für politische Bildung unter: <http://pb21.de/2010/11/kollaboratives-schreiben-ii-etherpad/>

Aufgabe: Die TN wählen nun einen der Gründe aus Schritt 2 und formulieren zu zweit die passende E-Mail. Die zuvor erarbeiteten Strukturen und die Redemittel sollen dabei aktiv genutzt werden.

Anschließend tauschen die Paare die E-Mails untereinander aus. Die Leserinnen/Leser vergleichen mit der Ausgangsmail (Schritt 1) und markieren, ob in der E-Mail alle wichtigen Punkte bearbeitet wurden.



Schritt 5

Eine formale E-Mail schreiben

Teillernziel: Die TN können das Erlernte auf eine formelle E-Mail übertragen.

Sozialform: , 

Material: Tabelle aus Schritt 3, um eine weitere Spalte ergänzt

Aufgabe: Zunächst werden im Plenum an Tafel oder Flipchart in der Tabelle die formellen Redemittel ergänzt. Die TN ergänzen für sich die in Schritt 3 erstellte Tabelle. Dann erhält jeder TN eine Kopie der in Schritt 4 geschriebenen E-Mails und bereits korrigierten E-Mails und formuliert diese so um, dass es eine offizielle E-Mail wird.

Diese E-Mails werden von der/dem Kursleitenden korrigiert.

Struktur der E-Mail	Textbausteine informell	Textbausteine formell
Anrede	Liebe Kolleginnen und Kollegen	
Thema	Es geht um Folgendes:	
Grund	Leider muss der Termin von auf... verschoben werden, weil....	
Treffpunkt	Wir treffen uns im Gebäude... im Raum...	
Bitte an die Empfänger	Gebt bitte Bescheid,	
Weitere Informationen	Im Anhang findet ihr...	
Grußformel	Herzliche Grüße	

Lösung:

Struktur der E-Mail	Textbausteine informell	Textbausteine formell
Anrede	Liebe Kolleginnen und Kollegen	Sehr geehrte Frau..., Sehr geehrter Herr...,
Thema	Es geht um Folgendes:	Es geht um Folgendes:
Grund	Leider muss der Termin von auf... verschoben werden, weil....	Leider muss der Termin von auf... verschoben werden, weil....
Treffpunkt	Wir treffen uns im Gebäude... im Raum...	Wir treffen uns im Gebäude... im Raum...
Bitte an die Empfänger	Gebt bitte Bescheid,	Geben Sie bitte Bescheid,
Weitere Informationen	Im Anhang findet ihr...	Im Anhang finden Sie...
Grußformel	Herzliche Grüße	mit freundlichen Grüßen



Schritt 6

Selbstständige Fehlerkorrektur von Sätzen aus einer formalen und informellen E-Mail (Terminverschiebung)

Teillernziel: Die TN können fehlerhafte Sätze aus einer E-Mail (Terminverschiebung) selbstständig korrigieren.

Sozialform:  mit Partnerwechsel

Material: pro TN ein Schnipsel mit jeweils einem Satz, aus den in Schritt 4 und 5 geschriebenen E-Mails

Aufgabe: Jede/-r TN erhält einen Papierstreifen mit einem fehlerhaften Satz aus den zuvor geschriebenen E-Mails. Auf dem Streifen sollte noch ausreichend Platz für Korrekturen sein. Die TN versuchen, den Fehler zu finden und den Satz schriftlich – direkt auf dem Streifen zu korrigieren.

Dann laufen die TN im Raum umher und suchen eine Partnerin/ einen Partner. Sie zeigen sich gegenseitig die Schnipsel mit den Sätzen und machen eventuell weitere Korrekturvorschläge, die direkt ergänzt werden. Danach tauschen sie ihre Papierstreifen und suchen neue/-n Partnerinnen/Partner. Die/der Kursleitende unterstützt, wenn ein Fehler nicht richtig identifiziert wurde.

Am Ende werden die korrigierten Sätze an eine Pinnwand gehängt und die TN bekommen ausreichend Zeit, sich Notizen zu machen. (nach einer Idee von S. Daum und H.-J. Hantschel, 44 kommunikative Spiele, 2014)

Durch die „gelenkte Selbstkorrektur“ mit Unterstützung der/des Kursleitenden und das anschließende Notieren der korrigierten Sätze bleiben diese gut im Gedächtnis. So kann diese Übung nicht nur dazu beitragen, die Selbstkorrektur zu fördern, sondern auch, dass zuvor gelernte Formulierungen in korrekter Form im mentalen Lexikon gespeichert werden.

5.3

Auf eine Terminanfrage per E-Mail reagieren Einen Termin zusagen, absagen oder verschieben

Wortfeld Termine vereinbaren und einen Paralleltext schreiben

Ziel: Auf eine Terminanfrage reagieren

Beispiel 1: einen Termin zusagen

E-Mail

An:

Betreff: Antw.: Teammeeting Dienstag 18.09., 15:00 Uhr (!)

Liebe Claudia,

danke für die Nachricht.
Der Termin am Dienstag um 15:00 Uhr passt sehr gut für mich.

Viele Grüße
Marius

Senden

Beispiel 2: einen Termin absagen

E-Mail

An:

Betreff: Antw.: Teammeeting Dienstag 18.09., 15:00 Uhr (!)

Liebe Claudia,

danke für die Nachricht.
Leider kann ich nächsten Dienstag nicht dabei sein, denn ich habe dann eine dringende Besprechung mit einem Kunden.

Viele Grüße
Sergij

Senden

Beispiel 3: einen Termin verschieben

E-Mail

An:

Betreff: Antw.: Teammeeting Dienstag 18.09., 15:00 Uhr (!)

Liebe Claudia,

danke für die Nachricht.
Leider passt es für mich um 15:00 Uhr nicht. Da Sergij ja auch nicht kann, wäre es möglich, dass wir uns stattdessen am Donnerstag, um 14:00 Uhr treffen?

Viele Grüße
Ramona

Senden

Schritt für Schritt



Schritt 1

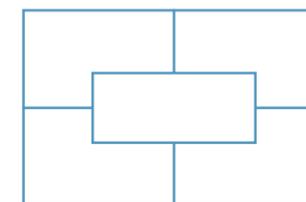
Nomen-Verb-Verbindungen zum Thema Terminvereinbarung sammeln

Teillernziel: Die TN erschließen sich Nomen-Verb-Verbindungen rund um das Wort „Termin“.

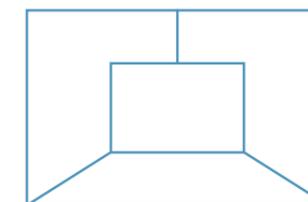
Sozialform: , ,

Material:

Für jede Gruppe (4 Personen) ein Bogen Flipchartpapier und dicke Stifte, wenn möglich für jeden in einer anderen Farbe (Methode Platzdeckchen)



26 Platzdeckchen



Aufgabe: Jedes Team legt das Arbeitsplakat in die Mitte des Gruppentisches und bekommt folgende Aufgabe:

Zunächst arbeiten die TN in Einzelarbeit und ergänzen an ihrem Platz des Platzdeckchens den Satz:

Einen Termin kann man...

Beispiel: Einen Termin kann man absagen.

Für diese Übung können die TN ein analoges oder auch digitales Wörterbuch benutzen.

Die hier eingesetzte Methode Platzdeckchen oder auch Placemat ist eine Methode aus dem kooperativen Lernen. Kooperative Arbeitsformen erhöhen durch den Dreischritt „Denken – Austauschen – Vorstellen“ die Intensität der Auseinandersetzung mit dem Lernstoff und sind daher ein wichtiger Baustein für das Training der sprachlichen Flüssigkeit. (vgl. dazu auch: <http://methodenpool.uni-koeln.de/download/placemat.pdf>)

Mögliche Lösungen

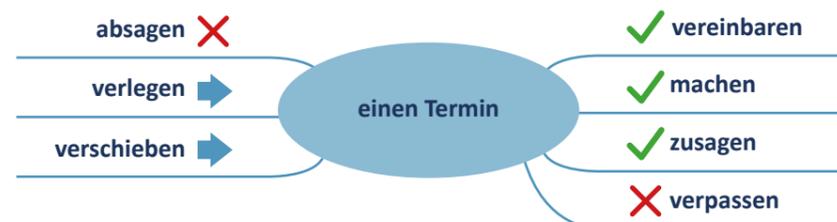
Einen Termin kann man absagen, zusagen, vereinbaren, verschieben, verlegen, machen, verpassen....

Dann vergleichen die TN ihre Beispiele und schreiben alle gefundenen Beispiele in die Mitte. Dafür nutzen sie wie unten im Beispiel angegeben die Perfektform. Auch für diese Aufgabe können die TN ein Wörterbuch verwenden.

Beispiel

Wir haben gestern schon den Termin vereinbart
Wir haben gestern schon den Termin verschoben.

Variante: Die Nomen-Verb-Verbindungen können in der Mitte des Platzdeckchens auch in Form von Mindmaps notiert werden und die Bedeutung durch Symbole verdeutlicht werden.



27 Mindmap



Schritt 2

Mündlich einen Termin vereinbaren, absagen bzw. verschieben

Teillernziel: Die TN können mündlich einen Termin vereinbaren.

Sozialform: (Gruppen wie in Schritt 1)

Material: Ergebnisse der Gruppenarbeit aus Schritt 1

Aufgabe: Die TN gehen wieder zu viert zusammen. TN A beginnt und macht einen Terminvorschlag. TN B reagiert darauf und TN C sagt, was TN B gemacht hat,

z. B. Er/Sie hat den Termin zugesagt und nutzt so einen der in Schritt 1 erstellten Sätze. TN D beobachtet und korrigiert und bestätigt die Aussage: „Stimmt, er hat den Termin zugesagt“.

Dann macht TN B einen Terminvorschlag und TN C reagiert, usw.

Ziel der Übung ist es, dass alle in Schritt 1 gesammelten Sätze einmal genutzt worden sind.

Beispiel

TN 1: Kannst du morgen um 15:00 Uhr?

TN 2: Nein, da kann ich leider nicht!

TN 3: Er hat den Termin abgesagt.

TN 4: Stimmt, er hat den Termin abgesagt.



Schritt 3

Per Chat einen Termin vereinbaren

Teillernziel: Die TN können per Chat einen Termin vereinbaren.

Sozialform:

Material: Papier und Stift oder auch digital mit einem Chatprogramm, Rollenkarten

A.

Sie müssen mit Ihrem Kollegen/Ihrer Kollegin dringend etwas besprechen. Machen Sie per Chat einen Terminvorschlag für diese Woche.

Diese Aufgabe erscheint – für höhere Niveaustufen sehr leicht – doch dies führt zu Erfolgserlebnissen beim Schreiben, die Mut machen, sich auch an komplexere Textsorten zu wagen.

B.
 Sie sind fast die ganze Woche nicht da oder haben schon andere Termine.
 Sie können nur am Freitag um 14:00 Uhr und am Montag um 9:30 Uhr.

Aufgabe: Die TN bekommen Rollenkarten und vereinbaren analog zu den Rollen per Chat einen Termin. Falls die Übung nicht mit digitalen Endgeräten durchgeführt wird, schreibt TN A auf einem Papier, das an TN B weitergegeben wird.



Schritt 4

Eine Antwort auf eine Terminanfrage verstehen können

Teillernziel: Die TN können eine Antwort auf eine Terminanfrage verstehen.

Material: Kopie der Beispiel E-Mails für alle TN (ohne die Überschriften)

Sozialform: 👤, 👥

Aufgabe: Die TN lesen die drei E-Mails und ordnen diesen die Überschriften zu:

einen Termin zusagen / einen Termin absagen / einen Termin verschieben

Danach erfolgt ein kurzer Vergleich der Ergebnisse im Plenum und anschließend markieren die TN die Chunks, die ihnen geholfen haben, die Lösung zu finden, z. B.:

Beispiel: einen Termin zusagen

✉ E-Mail
✕

An:

Betreff: Antw.: Teammeeting Dienstag 18.09., 15:00 Uhr (!)

Liebe Claudia,

danke für die Nachricht.
 Der Termin am Dienstag um 15:00 Uhr passt sehr gut für mich.

Viele Grüße
 Marius

➤ Senden
🗑

Diese Chunks sammeln die TN anschließend auf einem Spickzettel:

Beispiel

Mein Spickzettel



Handlungsplan	Was sage ich?
einen Termin zusagen	... passt sehr gut.
einen Termin absagen	... kann ich leider nicht.
einen Termin verschieben	Wäre es möglich, dass wir uns stattdessen an... um... Uhr treffen?

28 Termine



Schritt 5

Notizen zu einer telefonischen Terminvereinbarung machen

Teillernziel: Die TN können eine Terminvereinbarung am Telefon verstehen und dazu eine Notiz machen.

Sozialform: 👤👤

Material: Notizzettel

Aufgabe: Die TN sitzen Rücken an Rücken und simulieren ein Telefongespräch: Person A ruft an, um einen Termin zu bestätigen, abzusagen bzw. zu verschieben. Person B reagiert darauf und macht dazu eine Notiz auf einer Moderationskarte, z. B. Ahmad kann leider nicht kommen! Dann tauschen die beiden die Rollen. Wenn beide das Telefonat geführt sowie die Notiz geschrieben haben, tauschen sie die Moderationskarten und kontrollieren, ob sie richtig verstanden wurden. Die Kärtchen werden dann an einer Pinnwand aufgehängt und gegebenenfalls von der Kursleiterin/dem Kursleiter korrigiert.



Schritt 6

Informell einen Termin bestätigen, absagen oder verschieben

Teillernziel: Die TN können eine informelle E-Mail schreiben, um einen Termin zu bestätigen, abzusagen oder zu verschieben.

Sozialform: 👤, 👥

Material: Moderationskarten aus Schritt 5

Aufgabe: Jeder TN nimmt nun seine Moderationskarte aus Schritt 5 und formuliert das „Anliegen“ per E-Mail, z. B. Ahmad kann leider nicht kommen.

Beispiel:

Liebe Claudia,

danke für Deine Nachricht. Leider kann ich diese Woche nicht zur Teambesprechung kommen, denn ich habe die ganze Woche Urlaub.

Viele Grüße
Ahmad

Anschließend tauschen die TN in Kleingruppen die E-Mails aus und geben sich dazu Feedback.

Variante: Falls zusätzlich eine formelle Terminbestätigung geübt werden soll, kann hier ein weiterer Schritt analog zu Schritt 5 (vgl. S. 73) eingebaut werden.



Schritt 7

Die TN schätzen ein, wie gut sie per E-Mail auf eine Terminanfrage reagieren können.

Teillernziel: Die TN können ihren eigenen Lernstand zum Thema einschätzen.

Sozialform: 

Material: Kärtchen mit Smileys. z. B.



Aufgabe: Auf dem Boden liegen in einer Reihe Smileys: Die TN positionieren sich entlang dieser Reihe, je nachdem wie sie sich selbst in Bezug auf die Aufgabe einschätzen.

Anschließend erfolgt ein Austausch im Plenum dazu, was die einzelnen TN gelernt haben und was sie noch weiter üben möchten.

5.4

Reklamation einer falschen Lieferung Bitte liefern Sie die neuen Produkte noch diese Woche

Schreibplan und Schreibkonferenz

Ziel: eine falsche Lieferung reklamieren können

Kontext: Saira Maluja arbeitet als Erzieherin im Kindertagesstätte „Kleine Entchen“. Gestern hat sie eine Bestellung von Bastelmaterialien bekommen. Doch leider hat die Firma ganz falsche Ware geliefert.

Beispiel E-Mail (Musterlösung)

✉ E-Mail ✕

An:

Betreff: Ihre Lieferung vom 03.07. an die „Kleinen Entchen“/ 2479/19

Sehr geehrte Frau Weiß,

ich bin Mitarbeiterin der Kindertagesstätte „Kleine Entchen“ /Kundennummer 586 22233. Gestern haben wir die in der vergangenen Woche bestellte Ware mit der Liefernummer 2479/19 bekommen. Bislang waren wir mit Ihren zuverlässigen und einwandfreien Lieferungen immer sehr zufrieden.

Leider war die gestrige Lieferung nicht korrekt. Statt zehn Pappboxen mit Straßenkreide wurden uns zehn Plastikboxen mit Filzstiften geliefert. Außerdem haben wir statt acht Kartons mit buntem Papier acht Kartons mit weißem Papier erhalten.

Wir möchten Sie bitten, bis Mitte dieser Woche, die falsche Ware wieder bei uns abzuholen und uns die richtigen Produkte zu liefern.

Falls Sie dies bis Mittwoch nicht erledigen können, informieren Sie uns bitte schnell, denn dann müssen wir die Produkte bei einem anderen Großhandel bestellen. Wir brauchen diese am kommenden Wochenende dringend für unser Sommerfest.

Wir freuen uns auf eine schnelle und unkomplizierte Lösung und auf die weitere Zusammenarbeit,

mit freundlichen Grüßen
Saira Maluja
Kindertagesstätte Kleine Entchen

 Senden 

Durch dieses sehr kleinschrittige Erarbeiten einer Schreibaufgabe – hier eine Reklamation – machen die TN die Erfahrung, dass Schreiben ein Prozess ist, der die Phasen Planen – Strukturieren – Überarbeiten umfasst.

Schreibplan

Beispiel: Reklamation an einen Lieferanten

Ziel: eine falsche Lieferung reklamieren können

Eine **Betreffzeile** formulieren, die so konkret wie möglich das Thema benennt

Die **passende Anrede** wählen

Einleitung:

sich vorstellen und **das Thema benennen** (Was ist das Thema/Problem?)

Hauptteil:

die Sache/das Ereignis beschreiben (Was genau ist passiert?)

die eigenen Ziele/Wünsche benennen (Was möchten Sie?)

die Konsequenzen/Erwartungen für den anderen benennen (Was soll der andere jetzt tun?)

Schluss:

einen **Wunsch für die weitere Zusammenarbeit** formulieren

Grußformel / Unterschrift

Schritt für Schritt



Schritt 1

Eine Schreibaufgabe verstehen und erste Ideen dazu sammeln

Teillernziel: Die TN können sich die Textsorte Reklamation an einen Lieferanten per E-Mail erschließen.

Sozialform: , , 

Material: Den Kontext und die Fragen zur Schreibaufgabe als Arbeitsblatt

Aufgabe: Die TN lesen die Situation und bearbeiten die Fragen. Anschließend tauschen Sie sich im Plenum zu den Fragen aus.

Beispiel:

Saira Maluja arbeitet als Erzieherin im Kindergarten „Kleine Entchen“. Gestern hat sie eine Bestellung von Bastelmaterialien bekommen. Doch leider hat die Firma die falsche Ware geliefert. Statt zehn Pappboxen mit Straßenkreide sind zehn Plastikboxen mit Filzstiften und statt 8 Kartons mit buntem Papier sind 8 Kartons mit weißem Papier geliefert worden. Sie schreibt eine E-Mail an den Lieferanten, der Büro & Spiele GmbH; ihre Ansprechpartnerin dort ist Sara Weiß. (Weitere Informationen: Die Kundennummer der kleinen Entchen ist 586 22233 und die Liefernummer ist 2479/19)

Stellen Sie sich vor, Sie sind Saira Maluja und müssen nun eine E-Mail an den Lieferanten schreiben

- Was ist das Thema der Schreibaufgabe?
- Was ist das Ziel des Textes?
- Welche Informationen habe ich bekommen und welche fehlen mir noch?
- Wer liest die E-Mail? Was weiß er/sie über das Thema?
- Welche Struktur hat diese Textsorte?



Schritt 2

Eine Betreffzeile und den ersten Satz der E-Mail formulieren

Teillernziel: Die TN können den Anfang einer E-Mail (Reklamation) formulieren.

Sozialform: , , 

Material: -

Aufgabe: Die TN formulieren nun die Betreffzeile und den Beginn der E-Mail. Anschließend vergleichen sie ihre Texte und korrigieren diese gegenseitig.



Schritt 3

Mit einem Schreibplan arbeiten

Teillernziel: Die TN können die E-Mail nach einem vorgegebenen Schreibplan formulieren.

Sozialform: 

Material: Für jeden TN den Schreibplan

Aufgabe: Jede/jeder TN erhält einen Schreibplan und formuliert nach diesem Schreibplan eine E-Mail (Reklamation an die Firma Büro & Spiele GmbH). Wichtig ist, dass die TN die E-Mail auf ein Papier schreiben und einen breiten Rand für Korrekturen frei lassen. (ca. 1/3 der Breite)



Schritt 4

Sich gegenseitig Feedback zu einer E-Mail (Reklamation einer falschen Lieferung) geben

Teillernziel: Die TN können Feedback zu den E-Mails der anderen TN geben.

Sozialform: 👤, 👤👤

Material: Arbeitsblatt Schreibkonferenz 1

Schreibkonferenz 1

Einzelarbeit:

Lesen Sie den Text Ihrer Lernpartnerin/Ihres Lernpartners

Markieren Sie im Text Wörter, Sätze oder Abschnitte,

- die Sie nicht verstehen,
- die nicht korrekt (Grammatik, Rechtschreibung, Wortschatz) sind.

Überprüfen Sie,

- ob die Sätze und Abschnitte gut miteinander verbunden sind,
- ob alle wichtigen Informationen enthalten sind.

Schreiben Sie

- in die Kommentarspalte, wenn möglich, Verbesserungsvorschläge
- eine positive Rückmeldung, wenn Ihnen etwas besonders gut gefällt.

Partnerarbeit:

Rückmeldung:

- Geben Sie den Text an den Autor bzw. die Autorin zurück.
- Lesen Sie sich jeweils die Kommentare Ihres Partners/Ihrer Partnerin durch.
- Besprechen Sie gemeinsam die Kommentare.

Aufgabe: Die TN erhalten das Arbeitsblatt Schreibkonferenz 1 und bearbeiten zunächst in Einzelarbeit die Aufgabe, indem Sie gegenseitig die in Schritt 3 erarbeiteten E-Mail korrigieren. Anschließend geben Sie sich gegenseitig Rückmeldung zu den Texten.

*nach einer Idee von A. Christ-Fiala,
IQ Projekt Bremen
„Anpassungsqualifizierung für
Lehrende aus aller Welt“, 2018*



Schritt 5

Den eigenen Text (Reklamation einer falschen Lieferung) überarbeiten

Teillernziel: Die TN können den eigenen Text anhand der Verbesserungs- und Korrekturvorschläge überarbeiten.

Sozialform: 👤, 👤👤

Material: Arbeitsblatt Schreibkonferenz 2

Schreibkonferenz 2

Einzelarbeit:

Überarbeiten Sie nun Ihren eigenen Text, indem Sie die Verbesserungsvorschläge und Kommentare berücksichtigen.

Aufgabe: Die TN erhalten ihre E-Mail mit Korrektur- und Verbesserungsvorschlägen zurück und überarbeiten diese.

*nach einer Idee von A. Christ-Fiala,
IQ Projekt Bremen
„Anpassungsqualifizierung für
Lehrende aus aller Welt“, 2018*



Schritt 6

Auf die Reklamation einer falschen Lieferung reagieren

Teillernziel: Die TN können feststellen, wie der Empfänger auf ihre E-Mail reagiert.

Sozialform: 👤👤, 👤👤👤

Material: Die überarbeiteten E-Mails aus Schritt 5

Aufgabe: Die TN gehen zu zweit zusammen. Es ist wichtig, dass es sich um andere Partner als in Schritt 4 handelt!

TN A liest die überarbeitete E-Mail von TN B. Dann reagiert TN A auf die E-Mail von TN B, indem sie/er diesen anruft und z. B. positiv reagiert, z. B. die neue Lieferung ankündigt oder auch, wenn die E-Mail unklar formuliert ist, Rückfragen stellt. Danach tauschen beide die Rollen.

Diese Übung zeigt auf, dass es bei dieser Form der E-Mail auf die Wirkung beim Empfänger ankommt, also, ob das Schreibziel erreicht ist, und weniger auf grammatische Korrektheit.



Schritt 7

Chunks für die Textsorte Reklamation an einen Lieferanten erarbeiten

Teillernziel: Die TN notieren relevante Chunks für eine Reklamation einer falschen Lieferung.

Sozialform: , , 

Material: Schreibplan mit Platz für Notizen für in dem Kontext verwendbare Chunks

Aufgabe: Die TN notieren zu jedem Schritt des Schreibplans 1-2 Chunks und tauschen sich anschließend dazu in Gruppenarbeit aus.

Im Plenum stellen die Gruppen die erarbeiteten Chunks vor. Bei Bedarf werden die korrekten Sätze auf Tafel bzw. Flipchart notiert, und die TN ergänzen bzw. korrigieren die notierten Chunks.

Es werden für diese Schreibaufgabe bewusst keine Chunks von Seiten der Kursleitung vorgegeben, da sich die TN diese Schritt für Schritt selbst erarbeiten und diese dann auch flexibel nutzen können, um sie auf ihre eigenen Kontexte zu übertragen.

Schreibplan und Chunks 1

Beispiel: Reklamation an einen Lieferanten

Ziel: sich bei einem Lieferanten beschweren

Eine **Betreffzeile** formulieren, die so konkret wie möglich das Thema benennt

Meine Chunks: _____

Die **passende Anrede** wählen

Meine Chunks: _____

Einleitung:

sich vorstellen und das **Thema benennen** (Was ist das Thema/Problem?)

Meine Chunks: _____

Schreibplan und Chunks 2

Hauptteil:

- die **Sache/das Ereignis** beschreiben (Was genau ist passiert?)

Meine Chunks: _____

- die **eigenen Ziele/Wünsche** benennen (Was möchten Sie?)

Meine Chunks: _____

- die **Konsequenzen/Erwartungen** für den anderen benennen (Was soll der andere jetzt tun?)

Meine Chunks: _____

Schluss:

- einen **Wunsch für die weitere Zusammenarbeit** formulieren

Meine Chunks: _____

Grußformel / Unterschrift

Meine Chunks: _____



Schritt 8

Das Erlernte auf Reklamationen im eigenen beruflichen Kontext übertragen

Teillernziel: Die TN können eine E-Mail (Reklamation an einen Lieferanten) für ihren eigenen beruflichen Kontext formulieren.

Sozialform: , ,  (Gruppen nach Berufsfeldern), , 

Material: Schreibplan mit Chunks (vgl. dazu Schritt 7)

Aufgabe: Die TN setzen sich in Gruppen nach Berufsfeldern zusammen und überlegen zunächst, parallel zum Kontext in Schritt 1, eine Situation für eine Reklamation.

Danach formuliert jeder der Gruppe passend zu dieser Situation eine E-Mail. In der Gruppe werden diese E-Mails dann ausgetauscht und kommentiert bzw. korrigiert.

Als Hausaufgabe überarbeitet jede TN/jeder TN ihre/seine E-Mail und abschließend wird diese von der Kursleiterin/dem Kursleiter kommentiert und korrigiert und gegebenenfalls von den TN nochmals überarbeitet.

Infobox

Chunks

engl. Batzen, Klotz, Klumpen oder großes Stück), bezeichnet in der Sprachlehr- und Lernforschung einen sprachlichen Baustein, der aus mehreren Wörtern besteht, die fest verbunden sind, z. B. „Ich sag Bescheid“, „Was kann ich für Sie tun?“ „Mit freundlichen Grüßen?“. Diese Chunks können automatisiert aus dem Gedächtnis abgerufen werden und ermöglichen so, während des Sprechens und Schreibens schnell und flüssig zu reagieren.

Handlungspläne

Wenn wir eine sprachliche Äußerung vornehmen, leiten uns mentale Skripte, die wir aufgrund unserer (Lern-) Erfahrungen erworben haben. Dazu nutzen wir unser Weltwissen, aber auch die Kenntnisse über die zum Adressaten passende Ansprache sowie über gesellschaftliche Diskurse. Solche Handlungspläne erlauben es uns, strukturiert zu kommunizieren, und erhöhen das Verständnis, ohne dass immer alles explizit erfragt oder benannt werden muss. Gerade in beruflichen Kontexten sind Gespräche häufig stark konventionalisiert (z. B. Begrüßung eines Kunden; Bewerbungsinterview). Für Sprachlernende können diese Handlungspläne ein guter erster Anker sein, um eine Gesprächssituation schnell erfassen zu können.

Konzeptionelle Mündlichkeit/Schriftlichkeit

bezeichnet die Realisierung einer sprachlichen Äußerung unter Berücksichtigung der charakteristischen Merkmale mündlicher bzw. schriftlicher Sprache. So ist eine Kommunikation per Chat zwar medial schriftlich, aber meistens konzeptionell mündlich (informelle Sprache, kurze Sätze und umgangssprachliche Formulierungen). Bei einem Fachvortrag ist es umgekehrt: Dieser ist zwar medial mündlich, aber konzeptionell schriftlich (formale Sprache, lange, komplexe Satzstrukturen und fachsprachliche Formulierungen). Konzeptionelle Mündlichkeit bzw. Schriftlichkeit ist im berufsorientierten Deutschunterricht von Bedeutung, denn eine solche Unterscheidung ermöglicht, gezielt und Schritt für Schritt verschiedene mündliche und schriftliche Kommunikationssituationen vorzubereiten.

Lernfeldermodell

Das Lernfeldermodell (four strands) nach Nation und Newton (2009) verdeutlicht, dass im Sprachunterricht vier Lernfelder wichtig sind, damit die Lernenden die Sprache aktiv anwenden können. Im Fremdsprachenunterricht sollten daher die folgenden vier Lernfelder ausgewogen bearbeitet werden: **Arbeit mit bedeutungsvollen Inhalten** (meaning focused input), **sprachbezogenes Lernen** (language focused learning) durch punktuelle Konzentration auf sprachliche Strukturen (Grammatik, Wortschatz, Aussprache), **Produktion von bedeutungsvollem Output** (meaning-focused output) durch aktives Anwenden des Erlernen in sinn-vollen Kontexten und das **Training sprachlicher Flüssigkeit** in allen Fertigkeiten. Das Lernfeldermodell stellt ein integriertes Training der Fertigkeiten (Hören, Lesen, Sprechen und Schreiben) sowie weiterer Komponenten des Spracherwerbs (Grammatik, Wortschatz, Aussprache) dar. Die Umsetzung des Modells im Unterricht gewährleistet, dass sich Schritt für Schritt die sprachliche Kompetenz der Lernenden entwickeln kann.

Mentales Lexikon

Im mentalen Lexikon sind Wörter und deren Bedeutungen gespeichert. Es sind dort außerdem alle Informationen über die Wörter gespeichert, die für das Verstehen aber auch das Verwenden des Wortes notwendig sind. Im mentalen Lexikon werden Wörter nicht isoliert gespeichert, sondern wir verinnerlichen häufig ganze Wortfelder, z. B. sortiert nach Oberbegriffen oder auch nach Wortarten. Das mentale Lexikon ist ein dynamisches Konzept und semantische Verbindungen werden mehrdimensional hergestellt, so verbinden wir z. B. das Wort laut mit anderen Wörtern, wie z. B. leise oder auch ruhig, aber auch Lautstärke oder Geräusch. Es kann aber auch mit einer Erinnerung an eine positive Erfahrung „laute Musik bei einer Party“ oder an eine negative Erfahrung „lauter Straßenverkehr“ verbunden sein. Doch auch andere „Merkmale“ des Wortes, wie Wortstruktur und Aussprache sind im mentalen Lexikon abgelegt. Wörter, die häufig verwendet werden und für die viele „Merkmale“ hinterlegt werden, können im mentalen Lexikon schneller gefunden und korrekter angewendet werden.

Schreibpläne

Textsortenkenntnisse über die für den jeweiligen Beruf notwendigen schriftlichen Anforderungen, aber auch über das passende Sprachregister sind erforderlich, um die eigenen Texte strukturieren zu können. Ähnlich wie bei mündlichen Äußerungen (vgl. Handlungspläne) können schriftliche Äußerungen schneller und passender formuliert werden, wenn die für den zu formulierenden Text passenden Skripte abgerufen werden können, so weist z. B. eine Terminanfrage an Kolleginnen und Kollegen eine Struktur auf, die verallgemeinert werden kann. Falls wir eine solche Anfrage formulieren und schnell auf diesen zuvor trainierten Schreibplan zugreifen können, erleichtert dies den Schreibprozess und das Abrufen der passenden sprachlichen Mittel.

Sprachbewusstheit (language awareness)

Sprachbewusstheit bedeutet, dass die Lernenden Kenntnisse darüber haben, wie die Sprache auch im Vergleich zu anderen ihnen bekannten Sprachen funktioniert und sie ihre Aufmerksamkeit auch auf den eigenen Sprachlernprozess richten und Lernfortschritte wahrnehmen.

Sprachlernbewusste Teilnehmenden können über sprachliche Phänomene reflektieren und diese mittels Metasprache verbalisieren, z. B. wenn Lernende erkennen, dass es im deutschen die „du-Form“ und die „Sie-Form“ sowie die dazugehörigen Verbformen gibt und sie erkennen und beschreiben können, dass diese Formen in der eigenen Erstsprache oder auch in einer anderen Fremdsprache so nicht vorhanden sind.

Scaffolding

(vom englischen „scaffold“ oder „scaffolding“ = Gerüst) bezeichnet in diesem Kontext eine vorübergehende, gezielte Unterstützung des Lernprozesses. Komplexe Lernaufgaben werden Schritt für Schritt erarbeitet, wobei die Lernenden für jeden Schritt und je nach Lernniveau Hilfestellungen bekommen. Ziel ist es, dass im Verlauf des Lernprozesses das Gerüst schrittweise „abgebaut werden kann“ und die Lernenden das Gelernte allein und ohne Hilfe anwenden können.

Literatur und Links

Aguado, Karin (2016): Deutsch lernen mit Chunks. In: Fremdsprache Deutsch. Zeitschrift für die Praxis des Deutschunterrichts. Deutschunterricht für Lernende mit Migrationshintergrund, Sonderheft 2016. München: Goethe-Institut, S. 30-33.

Ballweg, Sandra; Drumm, Sandra u.a. (2013): Wie lernt man die Fremdsprache Deutsch. In: Deutsch lehren lernen, Band 2. München: Klett-Langenscheidt.

Clalüna, Monika; Tscherner, Barbara (Hrsg.) (2017): Bausteine des Spracherwerbs DaF/DaZ. Wortschatz - Chunks - Grammatik. Akten der Sechsten Gesamtschweizerischen Tagung für Deutschlehrerinnen und Deutschlehrer. 17. und 18. Juni 2016 - Universität Bern. Bern: AKDaF.

Eilert-Ebke, Gabriele; Sass, Anne (2014): Szenarien im berufsbezogenen Unterricht, Deutsch als Zweitsprache. Hamburg: Fachstelle Berufsbezogenes Deutsch im Förderprogramm IQ. http://www.netzwerk-iq.de/fileadmin/Redaktion/Downloads/IQ_Publicationen/Thema_Sprachbildung/BD_Szenarien_2014_web.pdf

Funk, Hermann; Kuhn, Christina u.a. (2014): Aufgaben, Übungen, Interaktion. In: Deutsch lehren lernen, Band 4. München: Goethe Institut. Griebhaber, Wilhelm (2010): Spracherwerbsprozesse in Erst- und Zweitsprache: eine Einführung, Duisburg: Uni.-Verlag Rhein-Ruhr.

Haber, Olga (2017): Wortschatzarbeit motivierend gestalten. In: Für die Praxis. Materialien für die berufsbezogene Sprachbildung, Band 5. Hamburg: Fachstelle Berufsbezogenes Deutsch im Förderprogramm IQ. http://www.deutsch-am-arbeitsplatz.de/fileadmin/user_upload/PDF/10_Fachstelle/05_BS_Wortschatzarbeit_Web.pdf

Haber, Olga; Hannappel-Schröder, Katrin; Peters, Benno (2018): SCHULE deine Aussprache. Phonetiktrainer B2-C2 für Lehrerinnen und Lehrer. Hamburg: Fachstelle Berufsbezogenes Deutsch im Förderprogramm IQ.

Kuhn, Christina (2007): Fremdsprachen berufsorientiert lernen und lehren: Kommunikative Anforderungen der Arbeitswelt und Konzepte für den Unterricht und die Lehrerausbildung am Beispiel des Deutschen als Fremdsprache. Diss. Jena: Digitale Bibliothek Thüringen. <https://d-nb.info/98804272x/34>

Kuhn, Christina (2015): Hast du keinen Mülleimer? - Der GER im Spannungsfeld von Arbeitsalltag und Sprachenpolitik. In: Fachstelle berufsbezogenes Deutsch im IQ-Netzwerk Integration durch Qualifizierung (Hrsg.): Fachdiskussion – Sprachstandsfeststellung. <https://www.deutsch-am-arbeitsplatz.de/fachdiskussion/standard-titel/sprachstandsfeststellung/ger-im-spannungsfeld.html?L=0>

Kuhn, Christina; Sass, Anne (2018): Berufsorientierter Fremdsprachenunterricht, in: Fremdsprache Deutsch 59, Berufsorientierter Fremdsprachenunterricht. Berlin: Erich Schmidt Verlag, S. 3-11.

Meerholz-Härle, Birgit (2008): Wortschatzvermittlung und Verankerung, in: Fortbildung für Kursleitende Deutsch als Zweitsprache, Band 2: Didaktik Methodik. Ismaning: Hueber, S. 16-34.

Oberdrevermann, Susanne (2018): Oh, viel zu tun, Chunks im berufsbezogenen und -vorbereitenden DaF/DaZ Unterricht. In: Fremdsprache Deutsch 59, berufsorientiertes Deutsch. Berlin: Erich Schmidt Verlag, S. 16-21

Vollmer, Johannes; Thürmann, Eike (2009): Zur Sprachlichkeit des Fachlernens: Modellierung eines Referenzrahmens für Deutsch als Zweitsprache. http://www.oesz.at/download/Artikel_Prof.Vollmer.pdf