

Verfassen von Gesprächsnotizen – ein Leitfaden

Petra Schappert, Stuttgart



© RAABE 2019

© AntonioGuillem / iStock / Getty Images Plus

Telefonate sind ein wichtiges Kommunikationsmittel im Berufsleben. Die wesentlichen Inhalte sollte man in Gesprächsnotizen festhalten. Gleichzeitiges Zuhören, Sprechen und Mitschreiben kann die Gesprächsteilnehmerinnen und Gesprächsteilnehmer mitunter vor große Herausforderungen stellen. Namen und Zahlen sind oft schwer zu verstehen und zu häufige Rückfragen unterbrechen den Kommunikationsfluss. Erschwerend kommt hinzu, dass ein Telefonat – im Unterschied zu einer Sprachnachricht – nicht wieder angehört werden kann. In dieser Einheit werden die Schülerinnen und Schüler Schritt für Schritt an das erfolgreiche Verfassen von Gesprächsnotizen herangeführt.

KOMPETENZPROFIL

Dauer:	5 Unterrichtsstunden
Kompetenzen:	1. Hörverstehen; 2. Schreibkompetenz: Gesprächsnotizen verfassen, fehlerhafte Gesprächsnotizen korrigieren, Abkürzungen, Symbole und andere grafische Mittel anwenden
Thematische Bereiche:	Verkaufsgespräche, Konfliktgespräche, Gespräche mit Vorgesetzten und Kollegen, Reklamationen, Kundengespräche
Material:	Texte, Audio, Video, Fotos
Zusatzmaterialien:	Hörtext, Video

Fachwissenschaftliche Hinweise

Telefonieren im Berufsleben

In nahezu jedem Beruf gehört das Führen von Telefonaten zum Berufsalltag dazu – sei es mit Kollegen, Kunden oder Geschäftspartnern. Zum Gelingen eines Telefonats tragen ein freundlicher Umgangston, aufmerksames Zuhören und präzises Formulieren bei. Vor allem Letzterem kommt eine besondere Bedeutung zu, da man beim Telefonieren nicht auf non-verbale, körpersprachliche Signale achten kann, die oftmals zur erfolgreichen Kommunikation herangezogen werden. Um Missverständnisse zu vermeiden, müssen gegebenenfalls Rückfragen gestellt werden. Bei Konflikten ist es wichtig, ruhig und freundlich zu bleiben und sich zu bemühen, aufgetretene Probleme zu lösen.

Die Gesprächsnotiz

Die Gesprächsnotiz gehört zur Textsorte „Protokoll“, ist jedoch wesentlich kürzer als das Protokoll. Sie dient dazu, Informationen und Sachverhalte aus Telefonaten oder Nachrichten auf dem Anrufbeantworter für sich selbst oder Dritte festzuhalten. Wenn die Gesprächsnotiz an Kollegen weitergeleitet werden soll, ist es besonders wichtig, sie präzise und verständlich zu formulieren. Eine unklar oder missverständlich formulierte Notiz führt zu Rückfragen und verlangsamt Abläufe.

Das Verfassen von Gesprächsnotizen

Für das Verfassen von Gesprächsnotizen können vorhandene Vorlagen genutzt oder selbst erstellt werden. Wenn es sich um Notizen handelt, die beim Verfasser bleiben, wird oft keine Vorlage benötigt. Um schnell und effizient zu arbeiten, kann es von Nutzen sein, sich verschiedene Abkürzungen anzueignen. Werden die Notizen weitergeleitet, sollten die Vorlagen standardisiert sein. Dabei lassen sich Zusammenhänge schnell und einfach darstellen, indem man Symbole wie z. B. Pfeile oder andere grafische Elemente wie z. B. Smileys nutzt.

Didaktisch-methodische Überlegungen

In dieser Unterrichtseinheit üben die Schüler das Verfassen von Gesprächsnotizen anhand zahlreicher Hörbeispiele. Es handelt sich um Nachrichten auf dem Anrufbeantworter oder um Telefonate.

Umgang mit den Höraufgaben

Um das Hörverstehen angemessen zu schulen und das Formulieren der Gesprächsnotizen zu vereinfachen, sind oft Aufgaben zur Vorentlastung vorgeschaltet. So sind zum Beispiel bei den Telefonaten Fotos auf den Materialien abgedruckt. Mit diesen können Sie die Schüler Hypothesen zum Inhalt der Gespräche anstellen lassen. Des Weiteren sollten die Schüler immer die Gelegenheit bekommen, sich mit den Hörverstehens-Aufgaben vor dem Hören vertraut zu machen. Während und nach dem Hören brauchen die Schüler ausreichend Gelegenheit zum Verfassen der Antworten oder Notizen. Die Nachrichten oder Telefonate sollten immer zweimal gehört werden.

Manche Gesprächsnotizen erstellen die Schüler mithilfe einer Vorlage, auf der bereits wichtige Punkte aufgelistet sind.

Methodischer Schwerpunkt der Unterrichtsreihe

Das Hörverstehen ist in dieser Unterrichtsreihe auf dreierlei Weise organisiert. Begonnen wird in **M 5** mit drei Anrufbeantworter-Nachrichten, die von der Lehrkraft vorgelesen werden. Aufgrund der monologischen Gestaltung des Hörtextes ist die Schreibaufgabe, das Erstellen der Gesprächsnotiz, noch recht einfach zu bewältigen. Auch die Nachricht in **M 6** ist noch monologisch, doch ist sie be-

reits länger. Diese Nachricht wird ebenfalls von der Lehrkraft vorgelesen. Um das Hören sowie das Schreiben zu entlasten, werden den Schülern zunächst Fragen zum Verständnis gestellt. Sollten Sie in Zeitnot sein, können Sie diesen Schritt überspringen (hier und auch beim Material M 8 und M 11). In **M 8** hören die Schüler zum ersten Mal ein Telefonat. Dieses liegt als Audioaufnahme vor. In **M 11** bzw. **M 12** werden sie selbst aktiv und führen ein Rollenspiel durch, auf dessen Grundlage sie eine Gesprächsnotiz erstellen sollen.

Dieses Rollenspiel wird durch ein Beispieltelefonat, das als Video abspielbar ist, vorentlastet. Die Schüler können sich so mit der inhaltlichen Situation vertraut machen.

Ergänzende Materialien

- ▶ **Maier, Manfred (Hrsg.):** *deutsch. kompetent Berufliche Schulen*. Stuttgart: Klett Verlag 2005. ISBN: 978-3-12-803701-1

Das Buch verfügt über ein ganzes Kapitel zum Thema Protokollieren/Gesprächsnotizen und hierzu über umfangreiches Download-Material, das von den Schülern auch selbstständig zur eigenständigen Arbeit eingesetzt werden kann.

- ▶ <http://www.vera-naumann.de/protokolle.pdf>

Auf dieser Seite kann man sich schnell einen Überblick verschaffen, was man wissen muss, um sich erfolgreich Notizen zu machen.

- ▶ *Sicher, freundlich, kompetent – so gelingen Telefonate mit Kunden und Gesprächspartnern (RAAbits Deutsch für Berufliche Schulen, Mai 2016)*

Wenn Sie das Thema Telefonieren vertiefen möchten, können Sie auf diese Unterrichtseinheit zurückgreifen. Mit gezielten Übungen trainieren die Schüler zunächst ihre stimmlichen Voraussetzungen wie Körperhaltung, Atmung und Artikulation. Sie lernen, aktiv zuzuhören, typische Fehler zu vermeiden und Fragetechniken für ein ergebnisorientiertes Gespräch zu verwenden. Videobeispiele aus der Praxis veranschaulichen die wichtigsten Dos and Don'ts.

Auf einen Blick

1. Stunde

Thema:	Einstieg in das Verfassen von Gesprächsnotizen
M 1	Talk, Talk, Talk – Gespräche im Büro / Gesprächssituationen reflektieren
M 2	Ein Gespräch, viele Fragen – einem Telefonat folgen / den Aufbau eines Telefonats erkennen
M 3	Vom Gespräch zur Notiz – eine Vorlage ausfüllen / eine Vorlage für eine Gesprächsnotiz erarbeiten

2. Stunde

Thema:	Mit Symbolen, Abkürzungen und Verweisen arbeiten
M 4	Punkt, Komma, Strich – effektiv Notizen machen / eine Übersicht von Abkürzungen erstellen
M 5	„Sie haben drei Nachrichten!“ – Sprachnachrichten notieren / einen Anrufbeantworter abhören und eine Gesprächsnotiz erstellen

3. Stunde

Thema:	Eine fehlerhafte Gesprächsnotiz korrigieren
M 6	Eine Nachricht abhören – Fragen zum Hörverstehen / eine längere Nachricht erschließen
M 7	Finden Sie die Fehler? – Eine Gesprächsnotiz korrigieren / und eine Gesprächsnotiz korrigieren

4. Stunde

Thema:	Während eines Telefonats Notizen machen
M 8	Einem Telefonat folgen – Fragen zum Hörverstehen / ein längeres Telefonat erschließen
M 9	Nicht alles verstanden? – Eine Notiz ergänzen / einen Lückentext ergänzen
M 10	Den Chef informieren – eine Gesprächsnotiz umformulieren / eine Notiz ergänzen und anpassen



5. Stunde

Thema: Während eines Rollenspiels eine Gesprächsnotiz verfassen

M 11 **Das Video zum Audio – einem Telefonat folgen /** Fragen zum Textverständnis beantworten, eine Gesprächsnotiz erstellen



M 12 **Telefonieren und notieren – ein Rollenspiel /** das Gelernte in einem Rollenspiel einsetzen

M 13 **Eine Gesprächsnotiz erstellen – eine Vorlage /** eine Gesprächsnotiz zum Rollenspiel erstellen

Zusatzmaterial auf der CD 34 bzw. in der ZIP-Datei

Auf der beiliegenden CD RAAbits Deutsch Berufliche Schulen (CD 34) finden Sie alle Materialien im veränderbaren Word-Format. Bei Bedarf können Sie die Materialien am Computer gezielt überarbeiten, um sie auf Ihre Lerngruppe abzustimmen.

Zusätzlich zu der vorliegenden Unterrichtsreihe finden Sie auf der CD 34 eine Audio- sowie eine Videodatei.



Minimalplan

Soll das Thema „Verfassen von Gesprächsnotizen“ nur kurz wiederholt werden, können Sie folgende Auswahl treffen:

Stunde 2 Mit Symbolen, Abkürzungen und Verweisen arbeiten

M 4 – M 5

Stunde 4 Während eines Telefonats Notizen machen

M 8 – M 10

