



SCHOOL-SCOUT.DE

Unterrichtsmaterialien in digitaler und in gedruckter Form

Auszug aus:

*Das Telefongespräch als wichtiges Kommunikationsmittel -
Gruppenarbeit*

Das komplette Material finden Sie hier:

School-Scout.de



Vorüberlegungen

Kompetenzen und Unterrichtsinhalte:

- Die Schüler lernen die Regeln und den typischen Ablauf der Gruppenarbeit kennen.
- Sie sollen die wichtigsten Regeln zur Führung eines Telefongesprächs in Gruppenarbeit erarbeiten und selbstständig anwenden.

Anmerkungen zum Thema (Sachanalyse):

Gruppenarbeit als Sozialform

In einigen Bundesländern wird inzwischen die Abschlussprüfung der praktischen Wahlpflichtfächer – oftmals fächerübergreifend mit einem anderen Unterrichtsfach wie z.B. Arbeit-Wirtschaft-Technik – als **Projektprüfung** durchgeführt. In allen Schularten nimmt die Bedeutung **offener Lehrverfahren und Lernformen**, insbesondere die der Projektarbeit, sehr stark zu. Bei der Projektarbeit müssen die Schülerinnen und Schüler eine Aufgabe mit einem Partner oder in der Gruppe selbstständig bearbeiten.

Ohne notwendige **Regeln** für den Ablauf und die Zusammenarbeit enden die Sozialformen Partner- oder Gruppenarbeit leicht im Chaos. Das erwartete Ergebnis stellt sich dann nicht ein – Schüler und Lehrkraft sind unzufrieden.

Definition: Sozialformen regeln die Beziehungsstruktur des Unterrichts. Sie haben eine äußere, räumlich-personal-differenzierende, und eine innere, die Kommunikations- und Interaktionsstruktur regelnde Seite. (nach Hilbert Meyer)

- Äußere Seite: Hierzu zählt die durch die Lehrkraft – und oft auch durch die Raumgestaltung – festgelegte Sitzordnung. (z.B. zur Lehrkraft ausgerichtet, Gruppentische, im Kreis angeordnet, ...)
- Innere Seite: Die innere, durch Interpretation zu erschließende Seite meint die Kommunikations- und Interaktionsstruktur im Unterricht. Sie kann z.B. monologisch, dialogisch oder dialogisch-kooperativ sein und wird insbesondere durch Differenzierungsmaßnahmen und die Sitzordnung geprägt.

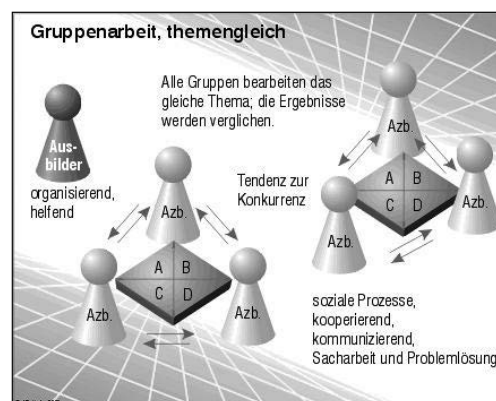
Sozialformen beschreiben also, in welcher Form im Unterricht kommuniziert und interagiert wird. Da sowohl Partner- als auch Gruppenarbeit (Gruppenunterricht) häufig in offenen Lehrverfahren und Lernformen – wie z.B. in der Projektarbeit – Verwendung finden, soll die **schrittweise Heranführung** der Schüler und die praktische Anwendung im Unterricht aufgezeigt werden.

Formen der Gruppenarbeit

a) Themengleiche Gruppenarbeit

Definition:

eine Sozialform der Ausbildung, bei der verschiedenen Gruppen **die gleiche Lern- oder Arbeitsaufgabe zugewiesen wird**. Die Ergebnisse werden meist von den Gruppensprechern im Plenum vorgestellt und dann gemeinsam erörtert.



(Bild 1 aus: <http://www.arndt-sowi.de/>)

2.31

Das Telefongespräch als wichtiges Kommunikationsmittel – Gruppenarbeit

Vorüberlegungen

Themen, die sich für die themengleiche Gruppenarbeit eignen:

Für die themengleiche Gruppenarbeit eignen sich besonders Ausbildungsinhalte, zu deren Erschließung **verschiedene Wege** beschritten werden können. Sie ist auch geeignet, wenn das **Thema von verschiedenen Gesichtspunkten aus erschlossen** werden kann und Einfälle sowie individuelle Wertvorstellungen das Arbeitsergebnis beeinflussen. Dann können die unterschiedlichen Ergebnisse der Gruppen einander gegenübergestellt werden.

Typischer Ablauf der themengleichen Gruppenarbeit in sechs Stufen:

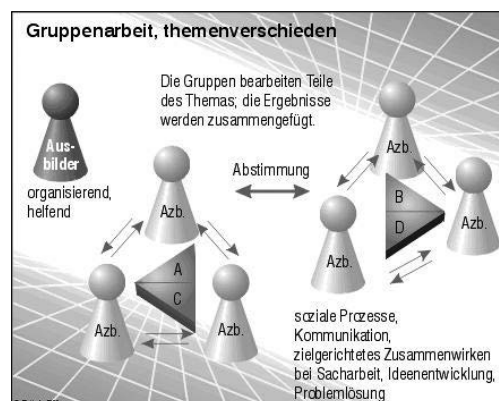
1. Stufe: Besprechung von Thema, Lernzielen und angestrebten Ergebnissen in der Gesamt-Arbeitsgruppe
2. Stufe: Gruppenbildung; alle Gruppen erhalten den gleichen Arbeitsauftrag.
3. Stufe: Die Gruppen organisieren sich und bearbeiten den Auftrag.
4. Stufe: Die Gruppen fassen ihre Ergebnisse zusammen.
5. Stufe: Die Gruppen stellen jeweils ihr Arbeitsergebnis vor.
6. Stufe: Die Arbeitsergebnisse aller Gruppen werden miteinander verglichen, erörtert und abgestimmt.

b) Themenverschiedene Gruppenarbeit

Definition:

eine Sozialform der Ausbildung, bei der verschiedenen Gruppen **unterschiedliche Lern- oder Arbeitsaufgaben zugewiesen werden**. Die Ergebnisse werden meist von den Gruppensprechern im Plenum vorgestellt und dann gemeinsam erörtert.

Themen, die sich für die themenverschiedene Gruppenarbeit eignen:



(Bild 2 aus: <http://www.arndt-sowi.de/>)

Für die themenverschiedene Gruppenarbeit eignen sich besonders Ausbildungsinhalte, die in **gleichgewichtige Unterthemen** gegliedert werden können. Die Gruppenteilnehmer können dadurch zugleich die Vorteile und die Schwierigkeiten der Arbeitsteilung erfahren.

Typischer Ablauf der themenverschiedenen Gruppenarbeit in acht Stufen:

1. Stufe: Gesamtthema, Lernziele und angestrebte Ergebnisse werden besprochen.
2. Stufe: Gruppenbildung; das Gesamtthema wird in Teilaufträge und Teilziele gegliedert.
3. Stufe: Die Teilaufträge und Teilziele werden den Gruppen zugeordnet, bzw. von diesen ausgewählt.
4. Stufe: Die Gruppen organisieren sich und bearbeiten ihre Aufträge.
5. Stufe: Die Gruppen fassen ihre Ergebnisse zusammen.
6. Stufe: Die Gruppen stellen jeweils ihre Arbeitsergebnisse in einer bestimmten Reihenfolge vor.
7. Stufe: Die Arbeitsergebnisse aller Gruppen werden erörtert.
8. Stufe: Die Teilergebnisse werden zu einem Gesamtergebnis zusammengefasst.

Vorüberlegungen

Vorbereitung: Gruppenbildung

Gruppen können nach unterschiedlichen Prinzipien gebildet werden. Hier einige Beispiele:

Nach Zufall; zum Beispiel:

- Sitzordnung (Nebeneinandersitzende bilden eine Gruppe)
- Abzählen (1 – 2 – 3 – 4 – 1 – 2 – 3 – 4 usw.; gleiche Zahl = gleiche Gruppe)
- Nummern oder Buchstaben ziehen lassen
- Karten ziehen lassen (König, Dame usw.; Farben)
- Puzzle (Teile verschiedener Puzzle ziehen lassen; ein Puzzle bildet eine Gruppe)
- Symbole ziehen lassen

Vorteile:

- geringer Zeitaufwand, heterogene Gruppenzusammensetzung
- Die Schülerinnen und Schüler lernen sich kennen.
- Niemand kann durch Antipathie (Nicht-Wahl) verletzt werden.

Nach Interesse:

- Schüler ordnen sich verschiedenen Themen oder themenbezogenen Begriffen, Symbolen, ... zu.

Vorteile:

- sachbezogene Zuordnung
- Steigerung der Arbeitsmotivation

Nach Sympathie:

- Ausschließliche Zuordnung nach Sympathie erscheint nur bei themengleicher Gruppenarbeit sinnvoll.
- Allerdings wird der Faktor Interesse häufig vom Faktor Sympathie überlagert.

Vorteile:

- gute Arbeitsatmosphäre
- Das gute Klima trägt auch zur Ergebnisverbesserung bei.

Das Telefongespräch

Einfach abheben und zu reden beginnen – viele Menschen meinen, damit sei Telefonieren umfassend beschrieben. Wer allerdings das enorme Potenzial des Kommunikationsmittels Telefon voll ausschöpfen will, der sollte einiges mehr beherrschen. **Professionelles Telefonieren** beginnt bei größerer Wertschätzung fürs Gespräch, setzt sich fort bei der durchdachten Gestaltung des Telefon-Arbeitsplatzes und endet bei der intelligenten Vor- und Nachbereitung.

Telefon-Profis stellen ihren Schreibtisch mit genügend Abstand zu den Schreibtischen der Kollegen auf. Sie achten auf ein ruhiges Umfeld, um konzentriertes Arbeiten zu ermöglichen. Der Arbeitsplatz ist überschaubar, aufgeräumt und wirkt motivierend. Eine frische Blume oder ein Bild befinden sich in Sichtweite. Ausreichend Frischluft und genügend Grünpflanzen sorgen für ein gutes Raumklima.



(Bild 3 aus: Office ClipArt)

2.31**Das Telefongespräch als wichtiges Kommunikationsmittel – Gruppenarbeit****Vorüberlegungen**

Für das Rollenspiel zur Hinführung (siehe 1. Schritt) können Mobilteile der Schultelefonanlage oder auch Handys eingesetzt werden. Den Schülern, die im Rollenspiel eingesetzt werden, sollten die Situationsdarstellung und der Ablauf rechtzeitig vor dem Unterricht zur Verfügung stehen, damit sie sich darauf vorbereiten können.

Den Schülern sollte in dieser Unterrichtssequenz vor allem auch die **Bedeutung des Telefongesprächs im Zusammenhang mit Bewerbungen und bei Terminabsprachen** für Vorstellungsgespräche aufgezeigt werden.

Literatur zur Vorbereitung – Tipps für die Lehrkraft:

<http://www.arbeitsratgeber.com>

<http://www.experto.de>

<http://www.akademie.de>

Die einzelnen Unterrichtsschritte im Überblick:

1. Schritt: Vorbereitung, Gesprächsführung und Gesprächsnotiz
2. Schritt: Wir erstellen eine Gesprächsnotiz mithilfe des Textverarbeitungsprogrammes
3. Schritt: Praktische Übungen zum Telefonieren



SCHOOL-SCOUT.DE

Unterrichtsmaterialien in digitaler und in gedruckter Form

Auszug aus:

*Das Telefongespräch als wichtiges Kommunikationsmittel -
Gruppenarbeit*

Das komplette Material finden Sie hier:

School-Scout.de

