



SCHOOL-SCOUT.DE

Unterrichtsmaterialien in digitaler und in gedruckter Form

Auszug aus:

*Mündlich kommunizieren im Beruf: Die (Arbeits-) Welt mit
anderen Augen sehen*

Das komplette Material finden Sie hier:

School-Scout.de



I.34

Mündlich kommunizieren im Beruf

Die (Arbeits-)Welt mit anderen Augen sehen – Kultursensible Kommunikation am Arbeitsplatz

Dr. Petra Schappert, Stuttgart



© Leontura / E+ Getty Images

Kultursensible Kommunikation am Arbeitsplatz wird in unserer globalisierten Welt immer wichtiger, und zwar nicht nur bei internationalen Geschäftskontakten, sondern auch im eigenen Unternehmen im täglichen Umgang mit den Kolleginnen und Kollegen. Was jedoch bedeutet interkulturelle Kompetenz und wie verhält sich ein interkulturell kompetenter Sprecher? In diesem Beitrag setzen sich die Schülerinnen und Schüler mit theoretischen Modellen auseinander und wenden diese in praktischen Situationen aus dem Berufsalltag an. Dabei werfen sie auch einen kritischen Blick auf die eigene Kultur.

KOMPETENZPROFIL



| | |
|------------------------------|--|
| Dauer: | 6 Unterrichtsstunden + LEK |
| Kompetenzen: | 1. Leseverstehen; 2. Sprechen und Zuhören: über Modelle sprechen; kulturelle Missverständnisse erklären; Lösungswege diskutieren |
| Thematische Bereiche: | Kommunikationsmodelle, Konflikte am Arbeitsplatz, interkulturelle Kompetenz, Kultursensibilität, Gespräche mit Kollegen |
| Material: | Fotos, Informationstexte, Stationenlernen, Learning Apps |

Fachliche Hinweise

Der Kompetenzbereich Sprechen und Zuhören

Zum Kompetenzbereich Sprechen gehört auch das Zuhören. Dem Zuhören kommt in den Konfliktsituationen eine große Bedeutung zu. Kommunikation kann nicht zuletzt dadurch scheitern, dass die Gesprächspartner einander nicht zuhören und non-verbale Signale entweder nicht bemerken oder sie nicht beachten. Gründe können hierfür verschieden sein: mangelnde Geduld oder Bereitschaft, fehlende Konzentration oder aber das Denken an das, was man eigentlich selbst als Nächstes sagen möchte oder tun muss. Wer hier kompetent sein möchte, muss lernen, Gesprächsbeiträge aufzugreifen, non-verbale Zeichen zu deuten und sich angemessene Antworten während des Zuhörens zu überlegen.

Der Kompetenzbereich Sprechen und Zuhören setzt sich aus mehreren Teilbereichen zusammen. Relevant für diese Unterrichtseinheit sind die Bereiche „verstehend zuhören“, „mit anderen sprechen“, aber auch „szenisch spielen“, da die Schüler in Spielszenen in eine Rolle schlüpfen. Gelingende Gespräche zu führen, hängt eng mit kultureller Kompetenz zusammen. Dies üben die Schüler in dieser Unterrichtseinheit.

Nicht vergessen werden sollte auch, dass die Kompetenz „Sprechen“ jedem (Deutsch-)Unterricht relevant ist, denn alles, was gesprochen und gehört wird, fällt in diesen Kompetenzbereich. Und naturgemäß wird im Deutschunterricht viel gesprochen; der ganze Unterricht ist Gespräch. Sprechen bzw. sprachliches Handeln ist im Deutschunterricht gleichzeitig Gegenstand und Lernziel. Es gibt also in diesem Bereich zwei Ebenen – die inhaltliche Komponente und die Art und Weise der Darstellung. Natürlich muss auch gesagt werden, dass es gerade im Bereich „Sprechen“ Verbindungen zu anderen Kompetenzen, wie zum Beispiel „Sprache und Sprachgebrauch untersuchen“, gibt. Dies bildet jedoch nicht den Schwerpunkt dieser Einheit.

Interkulturelle Kompetenz

Was versteht man unter interkultureller Kompetenz? Interkulturell kompetent ist jemand, der seiner eigenen Kultur reflektiert gegenübersteht, sie also mit dem Blick des Fremden betrachtet und einen Perspektivwechsel vornimmt. Somit gelingt es, mögliche Missverständnisse auf die eigene Kultur bezogen zu erkennen und zu lösen beziehungsweise sie erst gar nicht entstehen zu lassen. Auf die Kultur des Gesprächs-/Geschäftspartners bezogen, kennt sich ein interkulturell kompetenter Mensch in der Kultur des Gegenübers aus und kann gemäß seiner oder ihrer kulturellen Besonderheiten und Gepflogenheiten so handeln, dass die Geschäftsbeziehung erfolgreich verläuft.

Konfliktsituationen durch Gesprächsstrategien lösen

Im Rahmen der Kommunikation als Unterrichtsthema spielen auch Strategien zur Konfliktlösung eine große Rolle. Im Beruf muss man sich angemessen verhalten – was Auszubildenden mitunter schwerfallen kann, da sie ihre Rolle noch nicht gefunden haben und daher mitunter unangemessen reagieren. In dieser Unterrichtseinheit werden die Techniken Paraphrasieren und Verbalisieren, Ich-Botschaften und die Metakommunikation mittels des Forumtheaters erprobt.

Beim Paraphrasieren und Verbalisieren geht es darum, dass zum einen Äußerungen des Gegenübers in anderen Worten zur Rückversicherung noch einmal wiederholt werden und zum anderen Wahrnehmungen in Worte gefasst werden. Ich-Botschaften eignen sich hierfür am besten. Sie sind Du-, Wir- oder Man-Botschaften vorzuziehen, da sie Aussagen darüber machen, was der Sprecher empfindet, und nicht anklagend (Du-Botschaften) oder herabwertend (Wir-Botschaften) bzw. unkonkret (Man-Botschaften) sind.

Bei der Metakommunikation geht es um die Kommunikation über Kommunikation, also um das reflektierende Sprechen über Gesprächsverläufe. Mit dieser Gesprächstechnik lässt sich aufdecken, an welcher Stelle im Rahmen einer Kommunikationssituation Fehlentwicklungen aufgetreten sind, wie Äußerungen von Gesprächspartnern beim Empfänger aufgenommen wurden und warum die Kommunikation letztendlich misslungen ist. So kann man die Weichen stellen für zukünftige Gespräche und potenzielle Konflikte bzw. das Auftreten derselben von Anfang an vermeiden.

Didaktisch-methodische Überlegungen

In dieser Unterrichtseinheit arbeiten die Schüler an ihrer interkulturellen Kompetenz am Arbeitsplatz. Um Verhaltensweisen in Spielszenen erproben zu können, müssen sich die Schüler zunächst Grundlagen erarbeiten. Diese sollten jedoch nicht ausschließlich theoretisch sein, sondern bereits an dieser Stelle die Anbindung an eigenes Erleben am Arbeitsplatz ermöglichen. Damit Erfahrungen ausgetauscht werden können, sind Sozialformen wie Partner- und Gruppenarbeit sehr wichtig. Die Lehrkraft zieht sich somit häufig in die Beobachter- und Moderationsposition zurück.

Methodischer Schwerpunkt der Unterrichtsreihe

Spielerisches Erproben ist ein wichtiges Element dieser Unterrichtseinheit. Bereits der Einstieg erfolgt über ein interkulturelles Spiel: das Albatrossspiel. Wie es geht, ist im Material **M 2** beschrieben. Der methodische Höhepunkt der Stunde liegt in der Erprobung des erworbenen Wissens im szenischen Spiel in der letzten Doppelstunde. Informationen zum Forumtheater, das hier eingesetzt wird, erhalten die Schüler in **M 14**, die Beschreibung der Spielszenen, in denen es angewendet werden soll, in **M 13**. Flankiert wird die Methode von Arbeitsaufträgen in **M 15** und **M 16**. Gruppenarbeit wird ebenfalls in dieser Unterrichtseinheit häufig eingesetzt. Die 3./4. Stunde ist als Gruppenpuzzle organisiert, die Materialien hierzu finden Sie von **M 8** bis **M 12**. Der Begriff „interkulturelle Kompetenz“ wird über das Hör-Seh-Verstehen eines Erklärvideos in **M 4** und **M 5** erarbeitet.

Welche Materialien können Sie zusätzlich nutzen?

- ▶ *Kumbier, Dagmar und Schulz von Thun, Friedemann. Interkulturelle Kommunikation: Methoden, Modelle, Beispiele. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt Verlag, 2010.*
Dieses Praxisbuch verknüpft theoretisches Wissen über Kommunikationsmodelle (4-Ohren-Modell, das Innere Team, das Wertequadrat) mit praktischen Beispielen und ermöglicht so die Analyse und Lösung interkultureller Konfliktsituationen.
- ▶ <https://www.youtube.com/watch?v=MWce9DFeLAo>
Das obige Video ist nur ein Beispiel von vielen Videos, die man sich auf dem Kanal IntercultureTV zum Thema interkulturelle Kompetenz auf YouTube anschauen kann. In obigem Video kann man sich mittels eines Spiels mit Stereotypen auseinandersetzen.

Auf einen Blick

1. Stunde

- Thema:** Einstieg in das Thema „Kultursensible Kommunikation am Arbeitsplatz“
- M 1** **Multikulturelles Deutschland? – Über kulturelle Vielfalt sprechen** / mithilfe eines Bildimpulses über kulturelle Vielfalt in Deutschland sprechen
- M 2** **Alles anders, als es scheint? – das Albatrosspiel** / spielerisch kulturelle Stereotype erkennen
- M 3** **Das Spiel auswerten – Analyse in der Gruppe** / das Spiel auswerten
- Benötigt:** M 1 als Folie kopiert, OHP oder Dokumentenkamera
eine Dose Erdnüsse
zwei Schals/Halstücher

2. Stunde

- Thema:** Den Begriff „interkulturelle Kompetenz“ erarbeiten
- M 4** **Der interkulturellen Kompetenz auf der Spur – ein Erklärvideo** / ein Erklärvideo über interkulturelle Kompetenz ansehen
- M 5** **Alles verstanden? – Fragen zum Erklärvideo** / das Hör-Seh-Verständnis mit geschlossenen Aufgaben sichern
- M 6** **Bei uns am Arbeitsplatz – den Bezug zur Lebenswelt der Schüler herstellen / über eigenes Erleben sprechen**
- M 7** **Dos und Don'ts interkultureller Kompetenz – eine Checkliste** / eine Checkliste interkulturell kompetenter Verhaltensweisen am Arbeitsplatz aufstellen

3./4. Stunde

- Thema:** Kulturelles Grundwissen erarbeiten
- M 8** **Kulturelles Basiswissen – ein Gruppenpuzzle** / verschiedene Aspekte kulturellen Wissens erarbeiten
- M 9** **Station 1 – Fokus Gesellschaftsformen** / Material zu Gesellschaftsformen
- M 10** **Station 2 – Fokus Gesprächskultur** / Material zur Gesprächskultur
- M 11** **Station 3 – Fokus Körpersprache und Proxemik** / Material zu Körpersprache und Proxemik
- M 12** **Station 4 – Fokus Umgang mit der Zeit** / Material zum Umgang mit der Zeit

5./6. Stunde

Thema: „Interkulturelle Kompetenz“ erproben

- M 13** **Konflikte durch interkulturelle Kompetenz lösen – Situationskarten** / auf Situationskarten Konflikte begreifen
- M 14** **Lösungen spielerisch erproben – Forumtheater** / mit der Methode des Forumtheaters Lösungen spielerisch erproben
- M 15** **Gesprächsstrategien zur Konfliktbewältigung – Spielszenen mit Expertenwissen flankieren** / Expertenwissen zur Konfliktlösung mit ins Spiel geben
- M 16** **Konfliktlösungen erarbeiten – Beobachtungsaufträge** / Konfliktsituationen beobachten, analysieren und lösen

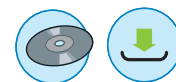
Lernerfolgskontrolle

- M 17** **Lernerfolgskontrolle – interaktive Quiz** / Mit zwei interaktiven Quiz das Gelernte überprüfen

Zusatzmaterial auf der CD bzw. in der Zip-Datei

- ZM 1** **Lernerfolgskontrolle – Quiz** / Mit zwei Quiz das Gelernte überprüfen

Auf der beiliegenden CD RAAbits Deutsch Berufliche Schulen (CD 39) finden Sie alle Materialien im veränderbaren Word-Format. Bei Bedarf können Sie die Materialien am Computer gezielt überarbeiten, um sie auf Ihre Lerngruppe abzustimmen.



Minimalplan

Haben Sie nur wenig Zeit zur Verfügung, können Sie folgende Auswahl treffen:

- | | | |
|--------------|--|-----------------|
| 2. Stunde | Den Begriff „interkulturelle Kompetenz“ erarbeiten | M 4–M 7 |
| 3./4. Stunde | Kulturelles Grundwissen erarbeiten | M 8–M 12 |



SCHOOL-SCOUT.DE

Unterrichtsmaterialien in digitaler und in gedruckter Form

Auszug aus:

*Mündlich kommunizieren im Beruf: Die (Arbeits-) Welt mit
anderen Augen sehen*

Das komplette Material finden Sie hier:

School-Scout.de

