



SCHOOL-SCOUT.DE

Unterrichtsmaterialien in digitaler und in gedruckter Form

Auszug aus:

Excuse me, what did you say?

Das komplette Material finden Sie hier:

School-Scout.de



A.II.54

Business communication: speaking

Excuse me, what did you say? – Avoiding conflicts by using discussion techniques

Petra Schappert, Stuttgart



© RAABE 2020

© JohnnyGreig/E+

Konflikte gibt es in allen Bereichen des Lebens – auch am Arbeitsplatz. Und sie wollen gelöst oder besser noch ganz vermieden werden. Gut, wenn man da die richtigen Strategien zur Hand hat. In dieser Unterrichtseinheit lernen die Schülerinnen und Schüler das bekannte Vier-Ohren-Modell des Kommunikationsexperten Schulz von Thun sowie die Gesprächstechniken Ich-Botschaften und aktives Zuhören kennen. Sie erlesen sich die Grundlagen in Informationstexten und wenden die Strategien anschließend in Rollenspielen an. So werden sie für potenzielle Konfliktsituationen im Büro sensibilisiert und lernen, diese souverän und professionell zu meistern.

KOMPETENZPROFIL



Niveau:	B1 (Differenzierungsmaterial für A2)
Dauer:	5 Unterrichtsstunden
Kompetenzen:	Sprechen: Konflikte vermeiden bzw. lösen, Kommunikationsmodelle und Gesprächstechniken im Rollenspiel anwenden; Schreiben: Über Konflikte und deren Lösung berichten; Lesen: Sachtexten grundlegende Informationen entnehmen und auf Deutsch wiedergeben
Thematische Bereiche:	Konflikte am Arbeitsplatz
Medien:	Farbseite, Lesetexte, Rollenkarten, Feedbackbogen
Zusatzmaterialien:	vorstrukturierte Mediations- und Schreibaufgaben

Fachliche Hinweise

Professionelles Verhalten am Arbeitsplatz – ein wichtiges Thema im Englischunterricht an der Berufsschule

Auszubildende befinden sich im Betrieb in einer Zwischenposition zwischen Schüler und Arbeitnehmer. Da kann es durchaus schwierig sein, sich in seine neue Rolle einzufinden. Konsequenzen dieser Rollensuche können unangemessenes (verbales) Verhalten sein. Doch auch erfahrene Kollegen tun sich in Konfliktsituationen am Arbeitsplatz mitunter schwer. Leicht lässt man seinem Ärger Luft und unterschätzt, was man dadurch an Motivation und kommunikativem Miteinander zerstören kann. Eine weitere Schwierigkeit für die Auszubildenden stellt die Verwendung der Fremdsprache dar. Vielen fehlt die Sprachkompetenz und -praxis, um fließend zwischen den Registern Alltagssprache und professioneller Sprache zu unterscheiden. Hier will diese Unterrichtseinheit Abhilfe schaffen.

Die Kompetenz Sprechen in konfliktbehafteten Situationen

Sprechen ist eine komplexe Kompetenz. Beim Formulieren von Sprachäußerungen muss der Sprecher auf Wortschatz und Grammatik zugreifen. Als Zuhörer muss er aufmerksam zuhören, um das Gehörte zu erfassen und zu verarbeiten, und gleichzeitig bereits während des Zuhörens Antworten formulieren. Auch auf versteckte Botschaften, intendierte Äußerungen und Zwischentöne, Befindlichkeiten und Emotionen seines Gegenübers gilt es zu achten. Wird hier etwas übersehen bzw. überhört, können schnell Missverständnisse oder gar Konflikte entstehen. Ist der Sprecher wiederum nicht in der Lage, angemessen zu reagieren, können Situationen schnell eskalieren. Durch die Kenntnis des **Kommunikationsmodells** von Friedemann Schulz von Thun (**Vier-Ohren-Modell**) sowie **Gesprächstechniken** wie „**aktives Zuhören**“ und „**Ich-Botschaften**“ gelingt es, Konflikte zu vermeiden oder zu lösen. Gleichzeitig verlangsamen sie die Geschwindigkeit von Kommunikation, da etwa durch das Paraphrasieren von etwas Gesagtem Zeit zum Durchatmen und Reflektieren bleibt – auf beiden Seiten. Gerade in einer fremden Sprache kann das wertvoll sein, um in Gesprächssituationen souverän und professionell aufzutreten.

Didaktisch-methodisches Konzept

An welches Niveau richtet sich die Unterrichtseinheit?

Die Unterrichtseinheit richtet sich an Auszubildende auf der **Niveaustufe B1**. Da nicht mit umfangreichen Kenntnissen bei den Schülern gerechnet wird, baut die Unterrichtseinheit die Kompetenzen der Schülerinnen und Schüler¹ Schritt für Schritt auf. **Differenzierende Materialien** auf **A2-Niveau** erleichtern leistungsschwächeren Schülern die Erarbeitung und Anwendung der Inhalte.

Welche Berufsgruppen werden berücksichtigt?

In der Unterrichtseinheit geht es exemplarisch um professionelles Verhalten am Arbeitsplatz. Die Themen sind eher allgemein und wenig berufsspezifisch gehalten, sodass sie vielfältig eingesetzt werden können. Daher eignen sich die Materialien für **alle kaufmännischen Berufsgruppen**.

Welche Methoden und Materialien kommen zum Einsatz?

Im Beitrag wird sowohl theoretisches als auch praktisches Wissen vermittelt bzw. das theoretische Wissen praktisch umgesetzt und erprobt. So werden in den Materialien **M 4**, **M 7** und **M 10** das

¹ Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird im weiteren Verlauf nur noch „Schüler“ verwendet.

Kommunikationsmodell und die **Gesprächstechniken** in Form von **Lesetexten** präsentiert, deren Inhalte sich die Schüler im Zuge einer **Mediation ins Deutsche** erarbeiten. In **Rollenspielen (M 5 und M 8)** erproben die Schüler die neu gelernten Techniken anschließend. Diese Vorgehensweise verfolgt den Zweck, dass misslungene Kommunikation besser nachvollziehbar ist, wenn man sie sieht und erlebt und sie sich nicht einfach nur erliest. Als Vorstufe zum Rollenspiel werden **Dialoge in Schriftform** dargeboten und sollen entweder optimiert oder zum Ableiten von Regeln herangezogen werden. Der Schwerpunkt liegt insgesamt auf der Förderung der **Kompetenzen Lesen und Sprechen**. Schüleraktivität steht im Vordergrund.

Digitalhinweis: Die Hinweise in dieser Einheit enthalten an einigen Stellen Verweise auf digitale Einsatzmöglichkeiten. Einige Aufgaben liegen als digitale Version in *LearningApps* vor (Zusatzmaterialien zu M 6, M 7 und M 12).



Wie wird der Lernerfolg überprüft?

Der Lernerfolg wird in der letzten Stunde im **Dialog M 13** überprüft. Hier kommen das Kommunikationsmodell und die Gesprächstechniken noch einmal zur Anwendung und werden in Form einer von den Schülern erstellten Checkliste gebündelt. Theoretisches und praktisch erprobtes Wissen werden so zusammengeführt.

Welche ergänzenden Medien können Schüler und Lehrer nutzen?

- ▶ **Gore, Sylee; Smith, David Gordon:** *English for Socializing and Small Talk*. Berlin: Cornelsen, 2014. ISBN 978-3-464-20339-2. 23,99 €

Dieser Band vermittelt Gesprächsstrategien in verschiedenen Situationen des Berufsalltags.

- ▶ **LaFond, Charles, Vine, Sheila, Welch, Birgit:** *Short Course Series – Business Skills: B1/B2 – English for Negotiating*. Berlin: Cornelsen, 2009. ISBN 978-3-464-202241-1. 23,99 €

Dieser Band hilft Lernenden, erfolgreich an Verhandlungen teilzunehmen: In vielen Rollenspielen lernen die Schüler angemessene Formulierungen und Gesprächsstrategien. Auch kulturelle Unterschiede in Verhandlungssituationen werden thematisiert.

Auf einen Blick

1. Stunde

Thema:	What went wrong here? – Spotting unprofessional behaviour at work
M 1	Excuse me, what did you say? – Spotting unprofessional behaviour at work / anhand von Bildern über unangemessene Kommunikation am Arbeitsplatz sprechen
M 2	Difficult situations at work – creating a mind map / berufliche Situationen mit Konfliktpotenzial zusammentragen
M 3	What went wrong here? – Analysing dialogues / Konfliktsituationen erschließen und sprachlich entschärfen
Benötigt:	<input type="checkbox"/> M 1: OHP oder PC und Beamer

2. Stunde

Thema:	The four sides of a message – using a communication model
M 4	The four sides of communication – a reading comprehension / einen Informationstext erschließen und Fragen auf Deutsch beantworten
M 5	Understanding and solving a conflict – a role play / in einem Rollenspiel einen Konflikt mithilfe des Vier-Ohren-Modells lösen
M 6	Conflict solved – writing an e-mail / in einer E-Mail über eine Konfliktlösung berichten
Benötigt:	<input type="checkbox"/> M 4: OHP oder PC und Beamer <input type="checkbox"/> M 6: Zusatzmaterial für A2, ggf. als digitale Version in <i>LearningApps</i>

3. Stunde

Thema:	Showing respect and staying calm – I-messages
M 7	Don't say 'You', say 'I'! – A mediation task / eine Mediation zu einem Text über Ich-Botschaften erstellen
M 8	A unsent e-mail – practise using I-messages / in einem Rollenspiel einen Konflikt mithilfe von Ich-Botschaften entschärfen
M 9	Assessing the role play and giving feedback / Rückmeldung zum Rollenspiel geben
Benötigt:	<input type="checkbox"/> M 7: Zusatzmaterial für A2, ggf. als digitale Version in <i>LearningApps</i>

4. Stunde

Thema:	Hearing what people are really saying – active listening
M 10	Active listening – understanding a text / einem Text Techniken des aktiven Zuhörens entnehmen
M 11	He said, she said – practising reported speech / die indirekte Rede wiederholen
M 12	Did you hear what I said? – Using active listening / einen Dialog durch Techniken des aktiven Zuhörens verbessern
Benötigt:	<input type="checkbox"/> M 12: Zusatzmaterial für A2, ggf. als digitale Version in <i>LearningApps</i>

5. Stunde

Thema:	Professional behaviour at work – applying communication techniques
M 13	Dos and don'ts in conversation – creating a checklist / in einem Dialog verwendete Gesprächstechniken erkennen und eine Checkliste zum richtigen Verhalten in Konfliktsituationen erstellen

Minimalplan

Sie haben nur drei Stunden zur Verfügung? So können Sie die wichtigsten Inhalte erarbeiten:

- | | |
|--|-----------|
| 1. Stunde: The four sides of communication – using a communication model | M 4–M 6 |
| 2. Stunde: Showing respect and staying calm – I-messages | M 7–M 9 |
| 3. Stunde: Hearing what people are really saying – active listening | M 10–M 12 |

Zusatzmaterialien auf der CD 36 bzw. in der ZIP-Datei

- M 6_Zusatz** E-Mail als Lückentext
M 7_Zusatz vorstrukturiertes Infoblatt
M 12_Zusatz angemessene Reaktionen des Dialogpartners zuordnen





SCHOOL-SCOUT.DE

Unterrichtsmaterialien in digitaler und in gedruckter Form

Auszug aus:

Excuse me, what did you say?

Das komplette Material finden Sie hier:

School-Scout.de

