

Verwendete Abkürzungen:

TN = Teilnehmende, PL = Plenum, EA = Einzelarbeit, PA = Partnerarbeit, GA = Gruppenarbeit

Seite	Aufgabe Material Verweis	Ablauf	Form	Zeit
		Viele Aufgaben / Kommunikationssituationen im Berufsleben lassen sich in Einzelschritte zerlegen. Zusammen mit der Einbettung in einen konkreten situativen Kontext ergibt sich ein Szenario – eine Kette aus Handlungsschritten mit einem Ziel. Zur Bewältigung müssen inhaltliche, sprachliche, prozessuale und natürlich auch „soft skills“ zusammenspielen. Es handelt sich also um einen ganzheitlichen Trainingsansatz, in dem Mediation im Sinne des GER eine sehr wichtige Rolle spielt.		
42	1a ggf. Rollen- kärtchen	Die TN finden sich in Kleingruppen zu dritt zusammen. Sie lesen die Situation und teilen dann die Rollen A, B und C unter sich auf. Jede/r TN liest nur ihre / seine Rolle. Sie können die Situation und die Rollen auch kopieren, auf Kärtchen kleben und an die TN verteilen, damit jede/r nur die eigene Rolle vor sich liegen hat. Die TN markieren in der Situation und in ihren Rollen wichtige Informationen.  Hinweis: Für manche TN kann es hilfreich sein und mehr Sicherheit bieten, wenn wie sich im Vorfeld auch über die Rollen der anderen informieren können. Danach sollten alle TN sich aber noch einmal ganz auf das Verstehen der Informationen der eigenen Rolle konzentrieren.	GA	
	1b ggf. Aus- druck eines Wochenka- lenders / Kalender auf Smart- phones	Die TN sprechen in der Kleingruppe miteinander und finden im Gespräch einen Kundentermin für die kommende Woche. Dabei berücksichtigen sie die Informationen auf ihren Rollenkarten.  Hinweis: Für manche TN ist es hilfreich, wenn sie sich im Vorfeld auf einem Wochenkalender die aus der Rollenbeschreibung hervorgehenden freien bzw. nicht freien Termine notieren und den Wochenkalender dann auch als visuelle Grundlage für die Besprechung nutzen. Damit wird das Szenario auch noch stärker an die berufliche Realität angelehnt.	GA	
	2	Machen Sie deutlich, dass zwei Texte geschrieben werden sollen.  Die TN lesen die Elemente im Schüttelkasten und sortieren zunächst, ob sie zur E-Mail an den Kunden oder zur Textnachricht an die Kolleginnen und Kollegen gehören. Dann schreiben die TN die E-Mail, indem sie die Elemente, die sie zu 1 zugeordnet haben, in die richtige Reihenfolge bringen und um die Informationen aus 1b ergänzen. Das Gleiche machen die TN dann mit der Textnachricht.  Anschließend finden sich die TN in Lernpaaren zusammen und vergleichen ihre Lösungen.  Besprechen Sie im Plenum, wie sich die beiden Texte unterscheiden, z. B. mit den Fragen: Welche Informationen stehen nur in einem Text? Warum? Wie unterscheiden sich die Formulierungen? Warum? Machen Sie den TN auf diese Weise deutlich, wie sehr der / die Adressat/in eine wichtige Rolle bei der Formulierung einer schriftlichen Mitteilung spielt.	EA	

43	3a	Die TN hören die Nachricht und verbinden. Anschließend vergleichen sie ihre Lösungen mit einer / einem Lernpartner/in.	EA	
	3b	Die TN hören die Nachricht noch einmal. Danach verfassen die TN zu zweit eine lange und eine kurze Textnachricht, in denen sie den Inhalt der gehörten Nachricht wiedergeben.  Machen Sie deutlich, dass es im Berufsleben oft wichtig ist, sich kurz zu fassen. Dennoch müssen alle relevanten Informationen weitergegeben werden. Ein mögliches Training dafür ist es, zunächst mit einem längeren Text zu beginnen und diesen dann zu reduzieren. Manchen TN fällt der andere Weg leichter. Regen Sie an, dass sich die TN zunächst überlegen sollen, mit welchem Textlängenziel sie beginnen wollen. Sie sollten sich zunächst ganz auf eine Version konzentrieren.	PA	
	3c	Hängen Sie die Textnachrichten im Kursraum auf, geordnet nach „lang bzw. „kurz“. Geben Sie den TN dann ausreichend Zeit, um sie zu lesen. Die TN sprechen anschließend im Kurs darüber, welche der kurzen bzw. langen Nachrichten sie für besonders gelungen halten und warum. Für welche Art von Adressatinnen / Adressaten eignet sich welche Version vielleicht besser? Sie können auch gemeinsam eine beste kurze und eine beste lange Nachricht küren.  Regen Sie im Anschluss eine Besprechung im Plenum an – welche TN haben welchen Weg (von lang zu kurz oder umgekehrt) gewählt? Welche Erfahrungen haben sie damit gemacht? Welche Strategien haben sie angewendet, um den Text zu verändern? Weisen Sie darauf hin, dass diese Techniken über die konkrete Aufgabe hinaus eingesetzt werden können.	EA	
	4a	Die TN lesen die Situation und überlegen kurz für sich, wie sie die Sprachnachricht zu dieser Situation formulieren können. Dann nehmen die TN die Sprachnachricht mit ihrem Smartphone auf.	EA	
	4b	Die TN finden sich zu Lernpaaren zusammen, hören sich die aufgenommenen eigenen Sprachnachrichten an und sprechen zu zweit darüber, wie man sie verbessern kann. Danach nehmen die TN ihre Sprachnachrichten noch einmal auf. Die Sprachnachrichten können dann im Plenum vorgespielt werden, die TN hören zu und geben Feedback.	PA	
	5a	In dieser Aufgabe geht es um einen <i>critical incident</i> . Das bedeutet, dass hier ein unerwartetes, kritisches Ereignis thematisiert wird, das Menschen Schwierigkeiten bereiten kann, wenn sie diesem im Alltag oder Beruf begegnen. Die Ursachen für diese Schwierigkeiten können sehr unterschiedlich sein und haben oft mit individuellen, aber auch kulturellen Mustern zu tun, die verinnerlicht und uns oft gar nicht bewusst sind. Der Begriff „Kultur“ muss dabei sehr weit gefasst sein – es spielen auch z. B. Familienkulturen, Gruppenkulturen, Firmenkulturen etc. eine Rolle.  Die TN werden in <i>Im Berufssprachkurs</i> sanft an das Thema <i>critical incidents</i> herangeführt, was auch im Unterricht immer behutsam erfolgen sollte, damit Stereotypisierungen, kulturelle Übergeneralisierungen und auch Ausgrenzungen sofort kritisch hinterfragt werden bzw. gar nicht stattfinden. Im Kurs sollte deutlich werden, dass jeder	EA	

		<p>Mensch ein Individuum ist, das sehr vielschichtig ist und ganz viele „Kulturen“ in sich vereinigt. Aufgrund dieser Vielfalt im Individuum und daraus resultierend der Vielfalt in der Gesellschaft sollte der Fokus immer auch wieder auf Gemeinsamkeiten, Verbindendem gelegt werden, sodass auch bei Besprechung von <i>critical incidents</i> nicht nur Unterschiede, das Trennende betrachtet werden. Im Zuge dessen sollte nicht „der eine Unterschied“ für sich stehenbleiben, sondern dieser sollte vor dem Hintergrund verschiedener Situationen / Kontexte relativiert werden – und vor allem sollten mögliche Hintergründe / Erklärungen dafür aus der Vielschichtigkeit eines Individuums in Betracht gezogen werden.</p> <p>Die TN lesen die Situationen und überlegen zu zweit, was „pünktlich“ in diesen verschiedenen Situationen bedeutet. Die TN suchen dann noch eine weitere Situation, die sie in Bezug auf „Pünktlichkeit“ einschätzen. Sprechen Sie dann im Plenum darüber. Verdeutlichen Sie dabei auch, dass es hier kein <i>Richtig oder Falsch</i> gibt, sondern dass das Empfinden kulturell und individuell verschieden und auch sehr situationsabhängig ist.</p>		
	5b	Die TN berichten über ihre Erfahrungen mit dem Thema <i>Pünktlichkeit</i> . Nennen auch Sie eine oder zwei Erfahrungen.		