

Szenarien im Beruf – Verhandlungen Von der Auftragsanfrage zur Angebotsverhandlung

Verwendete Abkürzungen:

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

Hinweis zu Szenarien im Beruf: Hier trainieren die TN eine Handlungskette. Viele Aufgaben, Handlungen und Kommunikationssituationen im Berufsleben sind aus einzelnen Schritten aufgebaut. Diese Abfolge von kommunikativen und physischen Handlungsschritten mit einem Ziel ergeben in einem konkreten kommunikativen Kontext ein Szenario. Zur Bewältigung spielen inhaltliche, sprachliche, prozessuale und auch „soft“ Skills zusammen. Es handelt sich also um ein komplexes Konglomerat, um einen ganzheitlichen Trainingsansatz, in dem auch Mediation im Sinne des GER eine sehr wichtige Rolle spielt. Jedes Szenario enthält außerdem einen „Critical incident (CI)“, d.h. eine „Kritische Interaktionssituationen“. Dieser CI soll die TN zu einer kritischen Reflexion mit ihren plurikulturellen Prägungen (Geschlecht, Alter, Sprache, Land, Region etc.) anregen.

Seite / Aufg.	Material	Aufbau/
118/Einstieg	IAW / Beamer / Tafel	<p><u>Vor dem Öffnen des Buchs/8/</u></p> <p>Fragen Sie die TN, ob Sie schon einmal ein Angebot erstellt haben oder privat oder beruflich ein Angebot angefordert haben.</p> <p>Fragen Sie die TN, welche Informationen in ein Angebot gehören. Zeichnen Sie ein Assoziogramm mit dem Zentrum „Angebot“ und sammeln Sie die Beiträge der TN am Whiteboard.</p> <p><u>Nach dem Öffnen des Buchs</u></p> <p>Erklären Sie den TN, dass Leon Nguyen die E-Mail eines Kunden erhalten hat, in der dieser ein Angebot anfordert. Die TN lesen die Arbeitsanweisung und die Aussagen. Klären Sie ggf. unbekannte Wörter.</p> <p>Die TN lesen die E-Mail und kreuzen die richtige Variante an. Anschließend vergleichen sie zu zweit.</p> <p>Ergebnissicherung im PL: Zeigen Sie ggf. die E-Mail und markieren Sie die für die jeweilige Aussage relevante Textstelle.</p>
118/2	IAW / Beamer / Tafel Rollenkarten (Kopien)	<p><u>Vor dem Öffnen des Buchs</u></p> <p>Erklären Sie den TN, dass Leon Nguyen mit seiner Chefin, Giulia Moretti die Antwort an den Kunden vorbespricht. Fragen Sie die TN, über welche Punkte er wohl mit ihr spricht und sammeln Sie diese Punkte zusammen am Whiteboard.</p> <p><u>Nach dem Öffnen des Buchs</u></p> <p>Weisen Sie die TN darauf hin, dass sie das Gespräch mithilfe ihrer Notizen spielen werden, aber möglichst frei sprechen sollen.</p> <p>Die TN lesen die Rollenkarte(n).</p> <p>Hinweis: Die TN arbeiten zu zweit. Kopieren Sie die Rollenkarten und verteilen Sie sie an die Paare.</p> <p>Binnendifferenzierung: Weniger lernstarke TN lesen beide Rollenkarten und machen sich für ihre Rolle Notizen. Lernstarke TN lesen nur ihre eigene Rollenkarte. Weisen Sie darauf hin, dass unten auf den Rollenkarten jeweils eine Sprechblase für den Einstieg zu finden ist.</p> <p>Die TN spielen anhand der Angaben auf der Rollenkarte die Situation. Anschließend tauschen sie die Rollen.</p>

		<p>Ergebnissicherung im PL: Die TN spielen das Gespräch, die anderen geben Feedback.</p> <p>Hinweis: Geben Sie Feedbackkriterien vor wie freies Sprechen und schauspielerische Leistung, inhaltliche Angemessenheit, sprachliche Bewältigung der Aufgabe.</p>
119/3	IAW / Beamer	<p>Erklären Sie den TN, dass Leon Nguyen ein Angebot für die Firma Maschinenbau Luks geschrieben hat und ihre Aufgabe darin besteht, jeweils die passende Wortgruppe auszuwählen.</p> <p>Die TN lesen die E-Mail und markieren die jeweils passende Wortgruppe. Anschließend vergleichen sie zu zweit.</p> <p>Ergebnissicherung im PL: Zeigen Sie die E-Mail und die Wortgruppen, markieren Sie auf Zuruf die passende Wortgruppe.</p> <p>Hinweis: Die Aufgabe dient der Prüfungsvorbereitung für den <i>Deutsch-Test für den Beruf C1</i> und entspricht dem Aufgabentyp <i>auf Anfragen reagieren und Angebote</i> machen aus dem Subtest <i>Sprachbausteine und Schreiben</i>. Für diese Aufgabe sind ca. 5 Minuten vorgesehen. Daher sollten Sie die Zeit messen, die die TN für die Bearbeitung benötigen, um sich ein Bild vom Leistungsstand des Kurses zu machen.</p>
119/4	Rollenkarte(n) (Kopien) IAW / Beamer / Tafel	<p>Erklären Sie, dass Roger Harmsen anlässlich der E-Mail von Leon Nguyen bei diesem anruft. Fragen Sie die TN, warum Roger Harmsen anruft und was er erreichen möchte.</p> <p>Hinweis: Die TN arbeiten zu zweit. Kopieren Sie die Rollenkarten und verteilen Sie sie an die Paare.</p> <p>Die TN lesen die Rollenkarte(n) und beantworten die Frage.</p> <p>Weisen Sie die TN darauf hin, dass sie das Gespräch mithilfe ihrer Notizen spielen werden, aber möglichst frei sprechen sollen.</p> <p>Binnendifferenzierung: Weniger lernstarke TN lesen beide Rollenkarten und machen sich für ihre Rolle Notizen. Lernstarke TN lesen nur ihre eigene Rollenkarte. Weisen Sie darauf hin, dass unten auf den Rollenkarten eine Sprechblase für den Einstieg zu finden ist.</p> <p>Hinweis: Weisen Sie die TN auf die Verwendung geeigneter Redemittel hin und notieren Sie die Seitenzahlen des Kursbuchs am Whiteboard, z. B. <i>Forderung nennen, auf Forderung zurückweisend reagieren, Forderung ablehnen</i> etc. (L10, S. 100).</p> <p>Die TN spielen anhand der Angaben auf den Rollenkarten die Situation. Anschließend tauschen sie die Rollen.</p> <p>Ergebnissicherung im PL: Die TN spielen das Gespräch, die anderen geben Feedback.</p> <p>Hinweis: Geben Sie Feedbackkriterien vor wie freies Sprechen und schauspielerische Leistung, inhaltliche Angemessenheit, sprachliche Bewältigung der Aufgabe, Verwendung der Redemittel.</p>
119/5a	◀ 071	<p><u>Vor dem Öffnen des Buchs</u></p> <p>Erklären Sie, dass das Gespräch zwischen Roger Harmsen und Leon Nguyen noch nicht beendet ist und dass Sie den Rest des Gesprächs hören werden. Die TN spekulieren darüber, wie das Gespräch wohl weitergeht.</p> <p><u>Nach dem Öffnen des Buchs</u></p> <p>Bitten Sie die TN, die Reaktionen von Leon Nguyen zu lesen. Klären Sie ggf. Wortschatzfragen.</p> <p>Spielen Sie den Track vor. Die TN überlegen und sprechen im PL darüber, warum sich Leon Nguyen über Roger Harmsen ärgert.</p> <p>Hinweis zum Critical Incident: In dieser Aufgabe wird ein „critical incident“ behandelt, also eine Art „kritisches Ereignis“, ein „kritischer Vorfall“ – eine „irritierende und ggf. herausfordernde Situation“, die in der Regel</p>

		<p>unerwartet auf einen zukommt und in der die verinnerlichten (in der Regel unbewussten) Strategien, mit der Umwelt zu interagieren, nicht richtig zu greifen scheinen. Die Ursachen dafür können vielschichtig sein: Unterschiedliche Erwartungshaltungen, Verhaltensweisen, Wertesysteme, unterschiedliches Wissen etc. Dahinter können individuelle, oft auch gruppenspezifische (wie Clique, Familie, Region, Kultur, Herkunftsland) Muster liegen, die einem selbst zum Teil gar nicht bewusst sind. Solche „kritischen Ereignisse“ werden aufgrund ihrer praktischen Anschaulichkeit insbesondere im interkulturellen Training eingesetzt. Die Analyse solcher (kulturell) potentiell kritischen Handlungssituationen soll zur Reflexion möglicher Ursachen und zur Auseinandersetzung mit alternativen Handlungsmöglichkeiten anregen.</p> <p>Die TN werden <i>Im Berufssprachkurs</i> sehr sanft an das Thema „critical incidents“ herangeführt. Achten Sie bei der Bearbeitung im Kurs darauf, dass Stereotypisierungen, die evtl. aufkommen, kritisch hinterfragt werden. Generell spricht man auch von der Gefahr des „othering“, also des Betonens von einem Unterschied (oder einem Set von Unterschieden) und damit des Verstärkens der Wahrnehmung von Trennendem.</p>
119/5b	ggf. Plakate, Stifte, Pinnnadeln, Pinnwand	<p>Fragen Sie die TN, ob sie schon einmal beruflich oder privat über Preise und / oder Konditionen verhandelt haben. Was Ihrer Meinung dabei zu beachten ist und wo Feilschen eher üblich ist, wo eher nicht.</p> <p>Binnendifferenzierung: In kulturell heterogen zusammengesetzten Kursen bietet es sich an, die Fragen zunächst in GA bearbeiten zu lassen. Die TN fassen ihre Ergebnisse auf einem Plakat zusammen und präsentieren sie im Kurs. Anschließend werden die Erfahrungen und Haltungen im PL diskutiert.</p> <p>Hinweis: Achten Sie beim Austausch im Kurs darauf, dass Stereotypisierung, die evtl. aufkommt, kritisch hinterfragt wird.</p>