

Im Beruf Unterrichtsplan Lektion 13

Verwendete Abkürzungen:

TN = Teilnehmer/-in(nen), PL = Plenum, EA = Einzelarbeit, PA = Partnerarbeit, GA = Gruppenarbeit

Die Arbeitsbuchübungen können flexibel eingesetzt werden und sind in selbstständiger Hausarbeit machbar. Wenn im Kurs ausreichend Zeit ist oder die Vorkenntnisse der TN es geboten erscheinen lassen, können sie auch in den Kurs integriert werden. Übungen, bei denen das vermerkt ist, sollten grundsätzlich im Kurs bearbeitet werden.

Einstieg

	Form	Ablauf	Material	Zeit
1	PL	Die TN betrachten das Foto. Fragen Sie, welche Probleme bzw. Konflikte es zwischen einem Koch und einem Kellner geben kann. Notieren Sie die Antworten an der Tafel.	KB S. 72 Tafel	
	EA	Die TN lesen den Text. Fragen Sie, wie die TN die Reaktion von Luca und Vincenz finden.	KB S. 72	
2	GA	Bilden Sie Gruppen. Die TN überlegen, was sie beiden empfehlen würden, um solche Konflikte zu vermeiden, und schreiben jeden ihrer Tipps auf eine Karte. Abschlusskontrolle im PL: Die TN heften ihre Karten an die Pinnwand/Tafel und kommentieren ihre Tipps. <i>Lösungsbeispiel: Sie sollten sich auf klare Kommunikationsregeln einigen, die beide einhalten müssen. Vor allem aber müssen sie entspannt und sachlich miteinander umgehen.</i>	Moderationskarten, Pinnwand, Pinns (oder Tafel, Magnete)	
3	PL	Die TN berichten über ihre Erfahrungen mit Konfliktsituationen mit Kolleginnen oder Kollegen.		

A Konfliktstrategien verstehen

	Form	Ablauf	Material	Zeit
A1	PA	Die TN lesen die Tipps und diskutieren zu zweit, welchen Tipp sie warum wichtig finden. Am Ende einigen sie sich auf die fünf wichtigsten Tipps. Abschlusskontrolle im PL: Die TN präsentieren ihr Ergebnis.	KB S. 73	
		Machen Sie eine Kursstatistik. Schreiben Sie dazu die Tipps an die Tafel und zählen sie (Handheben) wie oft der Tipp zu den fünf wichtigsten ausgewählt wurde.	Tafel	
	EA	Ü 1 a Wortschatz: rund um den Konflikt	AB S. 150	
		Ü 1 b Wortschatz: Wortfamilien – Nomen, Verb, Adjektiv		
	EA	Ü 2 Wortschatz: Ausdrücke rund um den Konflikt	AB S. 150	
	EA	Ü 3 Wortschatz: Verben rund um den Konflikt	AB S. 151	
	EA	Ü 4 Wortschatz: Partizip Präsens als Adjektiv	AB S. 151	
A2		Sehen Sie sich zusammen mit den TN die drei Bilder an. (Eine größere Version der Abbildungen ohne Text für die Projektion finden Sie am Ende des Unterrichtsplans.) Die TN beschreiben, was sie auf den Bildern sehen, welche Gefühle die Personen haben und was sie wohl sagen.	Beamer o. OHP/Folie	
	GA	Bilden Sie Gruppen. Die TN lesen den Comic und überlegen, was Hans Heftig und Paul spät falsch machen. Weisen Sie die TN darauf hin, dass sie die Tipps aus A1 in ihre Überlegungen einbeziehen sollen. Abschlusskontrolle im PL; notieren Sie die Vorschläge an der Tafel. <i>Lösungsbeispiel: Sie sind nicht sachlich und sprechen nicht ruhig miteinander. Hans Heftig droht außerdem seinem Kollegen, der seinen Kollegen bewertet (Blödmann). Keiner der beiden fragt nach dem eigentlichen Grund für den Konflikt und keiner macht einen Vorschlag zur Lösung des Problems.</i>	KB S. 73 Tafel	
A3 a	PA	Die TN lesen die zweite Version des Gesprächs und ordnen zu zweit die Adjektive im Schüttelkasten dem Comic und der zweiten Version zu.	KB S. 73	

Im Beruf Unterrichtsplan Lektion 13

		Abschlusskontrolle im PL; klären Sie ggf. unbekanntes Wortschatz. <i>Lösung: Comic: aggressiv, unfair, aufgebracht, wütend, feindselig, laut; Zweite Version: sachlich, ruhig, wohlwollend, freundlich, einfühlsam, kollegial, überlegt</i>		
A3 b	PL	Jeweils zwei TN lesen das Gespräch im Comic und anschließend die zweite Version mit verteilten Rollen laut vor. Weisen Sie die TN darauf hin, dass sie möglichst realistisch sprechen und ein bisschen schauspielern sollen. Fragen Sie, was wohl die Folge des zweiten Gesprächs sein wird und ob das man Paul Späts Versprechen ernst nehmen kann.	KB S. 73	
	EA	Ü 5 Lesen/ Schreiben: Konflikte lösen	AB S. 152	
	EA	Ü 6 Redemittel: Konflikt entschärfen	AB S. 153	
A4	PA	Die TN schreiben ein klärendes Gespräch zwischen Luca Varani und Vincenzo Guilletto. Die TN spielen ihr Gespräch so oft, bis sie es (fast) ohne abzulesen sprechen können. Abschlusskontrolle im PL: Die TN spielen ihr Gespräch vor. Die anderen TN achten darauf, welche Tipps (A1) beherzigt worden sind. <i>Lösungsbeispiel: Luca: Ich schlage vor, wir unterhalten uns mal in Ruhe über die Kommunikationsschwierigkeiten, die in letzter Zeit häufiger vorkommen. Vincenzo: Ja, gut. Luca: Für unsere Gäste müssen und wollen wir einen perfekten Service bieten und natürlich perfekte Qualität. Vincenzo: Stimmt. Deshalb schlage ich vor, dass ich in Zukunft jede Bestellung bei Dir in der Küche direkt bespreche und erst mit Deinem OK wieder aus der Küche gehe. Luca: Das ist eine gute Idee. So gibt es sicher keine Missverständnisse mehr. Vincenzo: Und jetzt machen wir eine Flasche Wein auf, um auf bessere Zeiten hier anzustoßen. Luca: Sehr gerne.</i>	KB S. 73	
	EA	Ü 7 Wortschatz: Adjektive – Beschreibung von Verhalten/Gefühlen	AB S. 153	

B Konfliktgespräche verstehen

	Form	Ablauf	Material	Zeit
B1 a	PL	Die TN sehen sich die Fotos an. Sie beschreiben die Situationen und spekulieren, was wohl los ist.	KB S. 74	
	EA	Ü 8 Wortschatz: Verben rund ums Medikament	AB S. 153	
B1 b	EA	Die TN hören die beiden Gespräche zu den Fotos. Sie notieren jeweils das Thema und kreuzen an, ob das Gespräch positiv (= konstruktiv) oder negativ verläuft. Abschlusskontrolle im PL <i>Lösung: Gespräch 1: -, Warum: keine sachliche Diskussion; Gespräch 2: Patient hat Medikament doch bekommen; +, Warum: ruhiges Gespräch, der Fehler wird zugegeben, Verständnis der Kollegin</i>	KB S. 74 CD 31–32	
B2 a	EA	Die TN lesen die Sätze. Sie hören die Gespräche noch einmal und entscheiden, welcher Satz in welchem Gespräch fällt. Spielen Sie die Gespräche bei Bedarf noch einmal. Abschlusskontrolle im PL <i>Lösung: Gespräch 1: 2, 5, 6; Gespräch 2: 1, 3, 4</i>	KB S. 74 CD 31–32	
	EA	Ü 9 a Redemittel Ärger zeigen/ sich wehren / sich entschuldigen / eine Entschuldigung annehmen / Verständnis zeigen / einen Lösungsvorschlag machen: rezeptiv – Bedeutung Ü 9 b Redemittel Ärger zeigen/ sich wehren / sich entschuldigen / eine Entschuldigung annehmen / Verständnis zeigen / einen Lösungsvorschlag machen: rezeptiv – passend ergänzen Hinweis: Diese Übung sollte zur Festigung der Redemittel vor C2 gemacht werden.	AB S. 154	
B2 b		Die TN lesen die Ausschnitte aus den Gesprächen und ergänzen die passenden Modalpartikeln. Abschlusskontrolle im PL: Die TN hören die Gespräche noch einmal und vergleichen ihre Lösungen mit den Sätzen auf der CD. <i>Lösung: 1 denn, doch, mal, ja; 2 Aber, doch, wohl, wirklich</i>	KB S. 74 CD 31–32	

Im Beruf Unterrichtsplan Lektion 13

	EA	Ü 10 Modalpartikeln: Wirkung/Funktion	AB S. 155	
	EA	Ü 11 Modalpartikeln: Regel formulieren	AB S. 155	
	EA	Ü 12 Modalpartikeln: passende auswählen	AB S. 155	
	EA	Ü 13 Modalpartikeln: passende finden	AB S. 156	
B3	PA	Die TN lesen die Überschriften der Redemittelkästen. Sie lesen die Redemittel im Schüttelkasten und ordnen sie – und auch die Redemittel aus B2 a – zu zweit in die passenden Redemittelkästen. Abschlusskontrolle im PL <i>Lösung: <u>seinen Ärger ausdrücken</u>: So eine Unverschämtheit! Das ist doch die Höhe! Also, das geht zu weit. <u>sich entschuldigen</u>: Verzeihen Sie, das hatte ich falsch verstanden. Es war eigentlich nicht so gemeint. Das tut mir wirklich schrecklich leid. Ich bitte vielmals um Entschuldigung. <u>einen Fehler einräumen</u>: Das ist/war mein Fehler. Ja, das stimmt, aber ... <u>Lösungsideen sammeln – vorschlagen</u>: Vielleicht können wir uns so einigen, dass ...; Wie wäre es, wenn ...; Ich schlage vor, dass ...</i>	KB S. 74	
	EA	Ü 14 Lesen/Schreiben Ü 14 a Lesen: Interviews zu Konflikten am Arbeitsplatz Ü 14 b ★★☆☆ Schreiben: Wie könnten die Konflikte vermieden werden?	AB S. 15	

C in Konfliktsituationen reagieren

	Form	Ablauf	Material	Zeit
C1 a	GA	Die TN lesen die E-Mails. Sie überlegen in der Gruppe, welche E-Mail sie am freundlichsten und welche E-Mail sie eher unverschämt finden. Sie überlegen, worin sie sich unterscheiden und welche E-Mail vielleicht eine negative Reaktion provoziert. Die TN machen sich zu den Punkten Notizen. Weisen Sie die TN darauf hin, dass es hier auch um inhaltliche Unterschiede geht (z. B. vorsichtig bittend vs. fordernd). Abschlusskontrolle im PL <i>Lösungsbeispiel: Sie unterscheiden sich in der Höflichkeit. Die freundlichste ist die dritte, die unfreundlichste die zweite.</i>	KB S. 75	
	EA	Ü 15 Lesen/Adjektive: Tipps fürs E-Mail-Schreiben	AB S. 157	
	EA	Ü 16 Redemittel: Höflichkeit	AB S. 158	
	EA	Ü 17 Wortschatz: Ausdrücke	AB S. 158	
	EA	Ü 18 ★★☆☆ Lesen: geschäftliche E-Mail – unverschämter Ton, Unterstellungen, Stil schriftlicher Kommunikation	AB S. 158 f.	
C1 b	EA	Die TN beantworten für Daniela die erste und die letzte E-Mail. Sie achten dabei insbesondere darauf, wie sie Ärger bzw. Hilfsbereitschaft ausdrücken.	KB S. 75	
	PA	Die TN vergleichen ihre Antworten mit ihrem Lernpartner / ihrer Lernpartnerin und sprechen über die Unterschiede. Abschlusskontrolle im PL: Die TN lesen eine ihrer E-Mails vor und die anderen TN sollen raten, ob es sich auf die Antwort auf die erste oder auf die letzte E-Mail handelt. <i>Lösung: <u>zweite Mail</u>: Hallo Monika, ja, mach ich. Bis dann, Daniela; <u>dritte Mail</u>: Liebe Monika, na klar mach ich das. Mach Dir keine Gedanken und lass Dir Zeit. Gute Besserung für Deinen Sohn! Bis spätestens morgen, Daniela</i>		
	EA	Ü 19 Schreiben: Geschäftskorrespondenz – angemessene E-Mail	AB S. 159	
C1 c	PA	Die TN überlegen zu zweit, was sie ihrer Kollegin Monika sagen würden, wenn sie wieder ins Büro kommt und machen Notizen. Abschlusskontrolle im PL		
C2 a	PA	Die TN lesen die Situationen und wählen eine Situation aus. Sie machen sich zu zweit Notizen über den Gesprächsverlauf. Weisen Sie die TN darauf hin, dass sie aus jedem Redemittelkasten (B3) mindestens ein Redemittel verwenden sollen. Die TN spielen das Gespräch und tauschen anschließend die Rollen. Abschlusskontrolle im PL: Die TN präsentieren ihr Gespräch.		

Im Beruf Unterrichtsplan Lektion 13

		<p><i>Lösungsbeispiel: <u>Situation 1</u>: A: Klara, ich muss mit dir sprechen. B: Ja, gern. A: Wie wäre es, wenn du am Telefon leiser sprichst, sodass ich mich noch auf meine Arbeit konzentrieren kann? B: Sprache ich so laut? A: Ja. Vielleicht können wir uns so einigen, dass du in der Frühstückspause und in der Mittagspause anrufst, denn da bin ich nicht im Büro und die Gespräche stören auch nicht. B: Ja, das kann ich gern so machen. Weißt du, das ist nicht einfach mit meiner pflegebedürftigen Schwiegermutter.</i></p> <p><i><u>Situation 2</u>: A: Herr Böhme, darf ich Ihnen mal etwas sagen? B: Aber ja. Worum geht's denn? A: Mir ist aufgefallen, dass Sie einen ziemlich fordernden Ton haben, der hier nicht üblich ist. Das kommt wirklich nicht gut an. Sie sind zu direkt. A: Oh, das ist eigentlich nicht so gemeint. Mir fällt das gar nicht mehr auf, daran hab ich mich schon so gewöhnt. Ich komme ja aus einer Branche, in der dieser Ton ganz normal ist. Ich bemühe mich, nicht mehr so direkt zu sein. Danke für den Hinweis. B: Bitte, gern geschehen. Dann können wir jetzt ja wieder in Ruhe weiterarbeiten.</i></p>		
C2 b	PA	<p>Die TN denken sich zusammen mit ihrem Lernpartner / ihrer Lernpartnerin eine andere Konfliktsituation aus.</p> <p>Die TN spielen – ohne Vorbereitung – das Gespräch. Weisen Sie sie darauf hin, dass sie Redemittel aus B3 verwenden sollen.</p> <p>Abschlusskontrolle im PL: Die TN präsentieren ihr Gespräch.</p> <p>Hinweis: Lassen Sie möglichst TN zusammenarbeiten, die aus derselben Branche kommen, damit sie einen typischen Konflikt aus ihrem Berufsleben auswählen können.</p>		
	EA	Ü 20 Redemittel: Konflikte entschärfen	AB S. 159	

