

## Szenarien im Beruf – Kompromisse finden Von der Beschwerde-E-Mail zur Einigung

### 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
Einstieg 62/1		<p><u>Vor dem Öffnen des Buchs</u></p> <p>Fragen Sie die TN, ob sie bei der Arbeit schon einmal berechnigte oder ungerechtfertigte Beschwerden von Kundinnen oder Kunden oder von Geschäftspartnerinnen oder Geschäftspartnern erhalten haben. Bitten Sie die TN, die Situation zu schildern und zu berichten. fragen Sie weiterhin, wie sie darauf reagiert haben.</p>
62/2a	IAW / Beamer / Tafel	<p><u>Nach dem Öffnen des Buchs</u></p> <p>Erklären Sie den TN, dass Raluca Stoica in einer Firma für Sanitärmontage beschäftigt ist und sich mit Kundenbeschwerden auseinandersetzen muss. Ihre Chefin Thea Jacobs hat ihr die E-Mail eines Kunden, eines Herstellers von Sanitärartikeln, weitergeleitet. Erklären Sie den TN, dass sie nun beide E-Mails, die der Chefin und die des Kunden lesen und entscheiden sollen, welche Aussage am besten passt.</p> <p>Die TN lesen die E-Mails und kreuzen die entsprechenden Aussagen an. Ergebnissicherung im PLenum.</p> <p><b>Tip:</b> Zur Vorentlastung der Schreibaufgabe bietet es sich an, dass die TN den Inhalt der Beschwerde mündlich zusammenfassen. Dafür kann es hilfreich sein, die Kunden-E-Mail noch einmal lesen zu lassen.</p> <p><b>Hinweis:</b> Die Aufgabe dient der Prüfungsvorbereitung für den Deutsch-Test für den Beruf C1 und entspricht dem Aufgabentyp <i>Auf Beschwerden reagieren</i> aus dem Subtest <i>Lesen und Schreiben</i>. Die Leseverstehensaufgabe ist vergleichsweise einfach und die Grundlage für die anschließende Schreibaufgabe.</p>
62/2b	Klebe- punkte	<p>Erklären Sie den TN, dass sie nun den Auftrag der Chefin erledigen und auf die Beschwerde des Kunden per E-Mail angemessen reagieren sollen. Weisen Sie darauf hin, dass sie die E-Mail der Chefin noch einmal lesen und die Punkte, auf die in der Antwort-E-Mail eingegangen werden soll, markieren sollen.</p> <p>TN lesen die Arbeitsanweisung, markieren die Punkte in der E-Mail der Chefin und schreiben eine Antwort-E-Mail.</p>

		<p><b>Hinweis:</b> In einem nicht so lernstarken Kurs sollten die TN zuerst die E-Mail der Chefin noch einmal lesen und die Punkte, die in der Antwort-Email enthalten sein sollen, markieren. Notieren Sie anschließend die Punkte bei der Ergebnissicherung am Whiteboard.</p> <p><b>Binnendifferenzierung:</b> Nicht so lernstarke TN arbeiten zu zweit und verfassen die E-Mail.</p> <p>Anschließend überprüfen die TN ihre E-Mails eigenständig.</p> <p><b>Hinweis:</b> Geben Sie entsprechende Kriterien für die Selbstkorrektur vor wie z.B. inhaltliche Angemessenheit: alle Punkte der Chefin angesprochen, höfliche Sprache, Verständlichkeit, Fehler (Satzstellung, Artikel, Konnektoren).</p> <p>Danach tauschen immer zwei TN ihre E-Mails und geben einander anhand der Korrekturkriterien Feedback.</p> <p>Die Ergebnissicherung erfolgt im PL: Einige TN lesen ihre E-Mails vor, die anderen geben Feedback.</p> <p><b>Tipp:</b> Die Ergebnissicherung können Sie auch als <i>Galerierundgang</i> gestalten: Alle E-Mails werden im Kursraum aufgehängt. Die TN lesen die E-Mails und kennzeichnen mit Klebepunkten diejenigen Texte, die sie für besonders gelungen halten (<i>3-Punkt-Abfrage</i>). Im PL müssen die TN anschließend anhand der Feedbackkriterien begründen, warum sie für diese Texten Punkte vergeben haben.</p> <p><b>Tipp:</b> Sammeln Sie einige Texte ein, damit Sie sich einen Eindruck vom Leistungsstand des Kurses machen können und wissen, was zur Prüfungsvorbereitung noch geübt werden muss.</p>
63/3	<p>Rollenkarten (Kopien)</p> <p>IAW / Beamer / Tafel</p>	<p>Erklären Sie, dass Senta Dorn von der Firma Sanitärbedarf Schmied direkt auf die E-Mail von Raluca Stoica reagiert und anruft. Die TN sollen dieses Telefongespräch spielen.</p> <p>Die TN lesen die Rollenkarte(n). Links ist die Rollenkarte von Raluca Stoica und rechts die von Senta Dorn.</p> <p><b>Hinweis:</b> Die TN arbeiten zu zweit. Kopieren Sie die Rollenkarten und verteilen Sie sie an die Paare.</p> <p><b>Binnendifferenzierung:</b> 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. Raluca Stoica beginnt das Gespräch und dann sprechen die Partner immer abwechselnd.</p> <p><b>Hinweis:</b> Weisen Sie die TN auf geeignete Redemittel hin und notieren Sie die Seitenzahlen des Kursbuchs am Whiteboard, z. B.: sich am Telefon melden (S. 25).</p> <p>Sammeln Sie im Kurs ggf. Redemittel und notieren Sie sie am Whiteboard.</p> <p>Raluca Stoica</p> <p>Irritation (z.B.: <i>Ich war etwas überrascht von ..., Ihr Vorwurf ... hat mich etwas überrascht; Ich muss schon sagen, Ihr Vorwurf, dass ..., hat mich etwas irritiert</i>)</p> <p>Ablehnung (z.B.: <i>... kommt für uns nicht infrage; ... lehnen wir ab</i>)</p> <p>Beharrung (z.B. <i>Das sehe ich anders. Ich bleibe dabei, ...</i>)</p> <p>Kompromiss vorschlagen (z.B. <i>Ein Kompromiss wäre, dass ..., Als Kompromiss könnte ich mir vorstellen, dass ...</i>)</p> <p>Zustimmung (z.B.: <i>Einverstanden, Das klingt gut. Ja, so machen wir das.</i>)</p>

		<p>Senta Dorn</p> <p>Anliegen nennen (z.B.: <i>Ich rufe an wegen ..., Ich habe Ihre E-Mail erhalten.</i>)</p> <p>Entschuldigung (<i>Entschuldigen Sie bitte, dass ..., Es tut mir leid, wenn ...</i>)</p> <p>Frage nach Lösungsvorschlag (z.B.: <i>Was können wir da tun? Wie können wir uns einigen? Haben Sie eine Idee, was wir hier am besten machen?</i>)</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><b>Hinweis:</b> Geben Sie Feedbackkriterien vor wie freies Sprechen und schauspielerische Leistung, inhaltliche Angemessenheit, sprachliche Bewältigung der Aufgabe.</p>
63/4		<p>Erklären Sie, dass Raluca Stoica ihre Chefin, Thea Jakob über den Verlauf des Gesprächs informiert und die TN nun diese E-Mail schreiben sollen. Weisen Sie darauf hin, dass Sie den Textanfang im Buch nutzen sollen.</p> <p>Die TN arbeiten zu zweit. Die TN schreiben gemeinsam die E-Mail an Thea Jakob.</p> <p><b>Hinweis:</b> In Kursen mit nicht sehr lernstarken TN bietet es sich an, die TN das Gesprächsergebnis zunächst mündlich zusammenfassen zu lassen. Ggf. machen Sie parallel dazu Notizen am Whiteboard.</p> <p><b>Binnendifferenzierung:</b> Stellen Sie es den TN frei, ob sie die E-Mail gemeinsam oder allein schreiben wollen.</p> <p><b>Hinweis:</b> Vor der Ergebnissicherung bietet sich eine vorgelagerte Selbstkorrekturphase an. Geben Sie den TN dazu Kriterien an die Hand wie inhaltliche Angemessenheit: alle Punkte aus dem Gespräch angesprochen, angemessene Sprache, Verständlichkeit, Sprachrichtigkeit (Satzstellung, Artikel, abwechslungsreicher Satzbau)</p> <p>Ergebnissicherung im PL: Einige TN lesen ihre E-Mail vor, die anderen geben anhand der Kriterien Feedback.</p>
63/5a	◀ 034	<p>Erklären Sie den TN, dass die Chefin, Thea Jakob die Mail gelesen und Raluca Stoica eine Mailbox-Nachricht hinterlassen hat.</p> <p>Die TN lesen die Arbeitsanweisung und die Aussagen.</p> <p>Die TN bilden Paare. Spielen Sie den Track mit dem Gespräch so oft wie nötig vor. Die TN besprechen miteinander, warum Thea Jacob wohl verärgert ist.</p> <p>Die Ergebniskontrolle erfolgt im PL: Die TN nennen den Grund für die Verärgerung.</p> <p><b>Hinweis zum Critical Incident:</b> 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 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</p>

		<p>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> <p><b>Kulturbewusstsein:</b> Thematisieren Sie, dass es sehr unterschiedliche Unternehmenskulturen gibt. Es gibt Unternehmen mit flachen Hierarchien und welche, die stark hierarchisch aufgebaut sind. In manchen Firmen duzt man sich und in manchen wird grundsätzlich gesiezt. Aber flache Hierarchien und ein lässiges Du sollten nicht dazu verleiten, die eigenen Machtbefugnisse zu überschreiten.</p>
63/5b	Plakate / Stifte	<p>Die TN arbeiten zu viert: Erklären Sie den TN, dass sie im ersten Schritt von ihren Erfahrungen berichten sollen, insbesondere was sie bei der Arbeit entscheiden dürfen, wo sie ihre Vorgesetzten fragen müssen und ob sie schon einmal eine Situation wie die von Raluca Stoica erlebt haben. Machen Sie für diese erste Aufgabe eine Zeitbegrenzung von 10 Minuten, damit sich die TN nicht zu lange mit dem ersten Aufgabenteil befassen.</p> <p>Erklären Sie den TN, dass sie anschließend überlegen sollen, wie man eine Situation wie bei Raluca Stoica in a vermeiden kann, und dass sie ihre Ideen für mögliche Maßnahmen auf ein Plakat schreiben sollen.</p> <p><b>Binnendifferenzierung:</b> Achten Sie bei der Gruppenbildung darauf, dass in einer Gruppe nicht ausschließlich weniger leistungsstarke TN versammelt sind, sondern bilden Sie leistungsmäßig heterogene Gruppen.</p> <p>Ergebnissicherung im PL: Die TN stellen ihre Plakate vor. Machen Sie abschließend eine Abstimmung über die drei wirkungsvollsten Maßnahmen.</p>