

## Szenarien im Beruf – Aufgabenverteilung Vom Ergebnisprotokoll zur Planung des Betriebsausflugs

### 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
146/Einstieg	IAW / Beamer / Tafel	<p><u>Vor dem Öffnen des Buchs</u></p> <p>Fragen Sie die TN, aus welchen Teilen sich ein Protokoll zusammensetzt und was alles in ein Protokoll gehört. Notieren Sie die Antworten an der Tafel.</p> <p>Erklären Sie den TN dass sie nun das Protokoll einer Abteilungsleiterbesprechung der LogistikHier GmbH lesen werden. Fragen Sie, welche Beschwerden von Kunden wohl an ein Logistikunternehmen herangetragen werden.</p>
146/1		<p><u>Nach dem Öffnen des Buchs</u></p> <p>Die TN lesen die Aufgabe und die 5 Aussagen mit ihren Alternativen. Klären Sie ggf. unbekannte Wörter. Bitten Sie die TN, wichtige Wörter in den Aussagen zu markieren, damit sie später schneller entscheiden können, welche Aussage zutrifft.</p> <p><b>Binnendifferenzierung:</b> Die TN bilden Paare, in denen jeweils ein/e lernstärkerer / lernstärkere TN vertreten ist. Die TN vergleichen die von ihnen unterstrichenen Wörter und begründen ihre Entscheidung. Dieser Zwischenschritt stellt sicher, dass sich die TN mit den Aussagen intensiv beschäftigt haben und ist ein guter Sprech Anlass.</p> <p><b>Binnendifferenzierung/Variante:</b> In nicht sehr lernstarken Kursen bietet es sich an, vor dem Lesen des Textes die markierten wichtigen Wörter zu vergleichen, um diese Methode noch einmal zu üben. Zeigen Sie dazu die Aussagen und fragen Sie die TN, was sie aus welchem Grund markiert haben. In lernstarken Kursen können die TN die Aufgabe ohne Zwischenschritte allein bearbeiten.</p> <p>Weisen Sie die TN darauf hin, dass die Reihenfolge der Aussagen der Chronologie der Themen im Protokoll entspricht.</p> <p>Die TN lesen das Protokoll und kreuzen die richtigen Aussagen an. Anschließend vergleichen sie zu zweit.</p> <p>Ergebnissicherung im PL: Die TN lesen die richtigen Aussagen vor und begründen dies anhand der entsprechenden Textstelle.</p> <p><b>Hinweis:</b> Die Aufgabe dient der Prüfungsvorbereitung für den <i>Deutsch-Test für den Beruf C1</i> und entspricht dem Aufgabentyp <i>Aufgaben und Aufgabenverteilung verstehen</i> aus dem Subtest <i>Lesen</i>. Für diese Aufgabe sind ca. 15 Minuten vorgesehen. Daher sollten Sie die Zeit messen, die die TN für die Bearbeitung benötigen, um sich ein Bild vom Leistungsstand des</p>

		<p>Kurses zu machen. Die Aufgabe muss an dieser Stelle noch nicht unter Prüfungsbedingungen durchgeführt werden, weil sie dazu dient, die TN an diesen Aufgabentyp heranzuführen.</p>
147/2a	IAW / Beamer / Tafel  Rollen- karten (Kopien)	<p>Erklären Sie den TN, dass nun die Entscheidung unter TOP 3, nämlich die Organisation des Betriebsausflugs umgesetzt werden sollen und dass Elif Keloglan, Frauke Kurz und Yao Amissah in einem Videocall die Aufgaben verteilen sollen.</p> <p>Die TN lesen die Situation. Klären Sie ggf. Verständnisfragen.</p> <p>Bilden Sie Dreiergruppen. Die TN lesen die Rollenkarte(n). Weisen Sie die TN darauf hin, dass sie das Gespräch mit Hilfe ihrer Notizen spielen werden, aber möglichst frei sprechen sollen.</p> <p><b>Hinweis:</b> Weisen Sie die TN auf geeignete Redemittel hin und notieren Sie die Seitenzahlen am Whiteboard, z.B.</p> <p><i>Zustimmung ausdrücken, S. 33</i></p> <p><i>Verärgerung signalisieren, S. 107</i></p> <p><i>auf Verärgerung beschwichtigend reagieren, S. 107</i></p> <p><i>eine Lösung / einen Kompromiss vorschlagen, S. 116</i></p> <p><i>Meinung äußern, S. 116</i></p> <p><i>etwas entgegenhalten, S. 116</i></p> <p><i>unterbrechen, S. 129</i></p> <p><i>Unterbrechung abwehren, S. 129</i></p> <p><i>Lösung initiieren, S. 129</i></p> <p><i>Lösung vorschlagen, S.129</i></p> <p><i>zustimmen/bestärken, S. 129</i></p> <p><b>Hinweis:</b> Kopieren Sie die Rollenkarten und verteilen Sie sie an die Dreiergruppen.</p> <p><b>Binnendifferenzierung:</b> Weniger lernstarke TN lesen alle 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>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, Verwendung der Redemittel.</p>
147/2b	IAW / Beamer / Tafel	<p>Die Dreiergruppen aus a arbeiten weiter zusammen. Bitten Sie die TN, den Gesprächsverlauf zu reflektieren. Schreiben Sie die folgenden Fragen ans Whiteboard:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p>Welches Problem gab es im Gespräch?</p> <p>Wie haben Sie das Problem gelöst?</p> <p>War es einfach, eine Lösung zu finden? Warum (nicht)?</p> </div> <p>Ergebnissicherung im PL: Die TN präsentieren ihre Ergebnisse und tauschen sich über ihre Einschätzung und Erfahrungen aus.</p>

147/2c	◀ 099	<p>Erklären Sie den TN, dass Elif Keloglan, Frauke Kurz und Yao Amisshah weitere Schritte besprechen und dass sie dieses Gespräch gleich hören werden. Weisen Sie darauf hin, dass die TN darauf achten sollen, wer welche Aufgabe übernimmt. Die TN lesen die 3 Aufgaben, die verteilt werden. Klären Sie ggf. unbekannte Wörter. Spielen Sie den Track vor.</p> <p>Ergebnissicherung im PL: Die TN geben an, wer welche Aufgabe übernimmt.</p>
147/2d	IAW / Beamer / Tafel	<p>Fragen Sie die TN, wie sie die Aufgabenverteilung beurteilen, ob das Gespräch gut verlaufen ist und wie die Situation für Frauke Kurz war. Spielen Sie ggf. den Track noch einmal vor.</p> <p>Ergebnissicherung im PL.</p>
	Modera- tions- karten, Stifte	<p>Die TN bilden Dreiergruppen. Bitten Sie die TN Möglichkeiten zu überlegen, wie man die Aufgabenverteilung besser gestalten könnte, welche Möglichkeiten es gibt, das Gespräch so zu gestalten, dass alle Interessen gleichermaßen berücksichtigt werden. Die TN notieren ihre Ideen stichwortartig auf Moderationskarten.</p> <p>Ergebnissicherung im PL: Die TN heften Ihre Karten ans Whiteboard und erläutern ihre Ideen.</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 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>
147/3a	IAW / Beamer / IV / Smart- phones  ◀ 100-102	<p>Erklären Sie den TN, dass Elif Keloglan, Frauke Kurz und Yao Amisshah ein Restaurant, ein Busunternehmen und das Museum kontaktiert haben. Diese haben jeweils Mailboxnachrichten hinterlassen. Bitten Sie die TN, „ihre“ Nachricht abzuhören und die Informationen in das Formular einzutragen.</p> <p>Zeigen Sie das Formular auf S. 364 im Anhang. Erläutern Sie, was dort an welcher Stelle einzutragen ist. Weisen Sie sie darauf hin, dass der Name des Anrufers / der Anruferin am Anfang kurz genannt und am Ende wiederholt und buchstabiert wird.</p> <p>Die TN hören „ihren“ Track und machen Notizen. Geben Sie den TN nach dem Hören noch etwas Zeit, um die Notizen zu vervollständigen.</p> <p><b>Ergänzung:</b> Die TN bilden neue Gruppen mit TN aus anderen Gruppen, die jeweils die gleiche Nachricht gehört haben wie sie und vergleichen ihre Notizen. Ergebnissicherung im PL.</p> <p><b>Hinweis:</b> Diese Aufgabe kann mithilfe der Interaktiven Version des Buchs bearbeitet werden. Die TN können alternativ über die App <i>Hueber interaktiv</i> auf ihren Smartphones „ihre“ Tracks anhören.</p>

		<p><b>Hinweis:</b> Die Aufgabe dient der Prüfungsvorbereitung für den <i>Deutsch-Test für den Beruf C1</i> und entspricht dem Aufgabentyp <i>Kundenanfragen dokumentieren</i> aus dem Subtest <i>Hören</i>. Die Aufgabe muss an dieser Stelle noch nicht unter Prüfungsbedingungen durchgeführt werden, weil sie dazu dient, die TN an diesen Aufgabentyp heranzuführen. Die TN können somit die Tracks mehrfach hören.</p> <p><b>Tipp:</b> Damit die TN in diesem Aufgabentyp mehr Sicherheit gewinnen, können Sie die drei Mailboxnachrichten auch nacheinander von allen bearbeiten und zu jeder das entsprechende Formular ausfüllen lassen. Alternativ geben Sie die Bearbeitung der jeweils noch nicht gehörten Mailboxnachrichten als Hausaufgabe.</p>
147/3ab		Die TN arbeiten in den Dreiergruppen aus 2. Wie im Beispiel berichten die TN anhand ihrer Notizen den anderen von den Anrufen mit den jeweiligen Angeboten.