

<h1>Kommunikation</h1>	A/ Verstehen/sich verständlich machen A 1/ eine Botschaft entschlüsseln können	K.A. A1 S 1
	S 1/ verbal	

Ü
B
U
N
G
S
V
E
R
L
A
U
F

Die Übung besteht darin, mit den Schülern einzutrainieren, aus einer Botschaft die nützlichen Informationen herauszufiltern: aus Gesprächen, Telefonaten, aus dem Radio, damit sie den Inhalt an andere weitergeben können (sich verständlich machen).

Im Vorfeld hat der Lehrer Dialoge und Gespräche aus dem täglichen Leben aufgenommen(Radio, Telefon, verschiedene Unterhaltungen).

- Phase 1

Der Lehrer spielt einem Schüler eine Aufnahme vor, ohne dass der Rest der Gruppe mithören kann, auf Wunsch auch noch ein zweites Mal.

- Phase 2

Der Schüler soll der Gruppe jetzt mit seinen eigenen Worten wiedergeben, was er von der gehörten Botschaft verstanden hat.

- Phase 3

Nun spielt der Lehrer der gesamten Gruppe die Aufnahme vor. Jeder Teilnehmer äußert sich nun zu den folgenden Fragen (eventuell auf vorbereitete Karten):

- wurde die Botschaft korrekt übermittelt?
- Fehlten wichtige Punkte? Welche?

War die Übermittlung nicht korrekt, kann die Gruppe aufgefordert werden, diese neu zu formulieren.

- Phase 4

Der Lehrer kann die Übung mit anderen freiwilligen Schülern wiederholen.

Dauer der Übung	Benötigtes Material
Der erste Versuch kann 20-25 Min dauern. Mit Auswertung durch die Gruppe anschließend ca. 15 Min pro Situation	Videorecorder, Radio, Dialoge aus beruflichen Situationen, „Reklamationen“ gegenüber Einrichtungen

<h1>Kommunikation</h1>	A/ Verstehen/sich verständlich machen A 1/ Eine Botschaft entschlüsseln können	K.A. A1 S 2
	S 2/ Non verbal	

Ü
B
U
N
G
S
V
E
R
L
A
U
F

Es handelt sich zunächst darum, den Schülern das Verständnis für das Herausfiltern von Emotionen Anderer zu vermitteln, ihnen bewusst zu machen, dass es eine Diskrepanz geben kann zwischen der Person, die etwas ausdrückt und dem, was andere wahrnehmen.

- Phase 1

Der Lehrer beginnt damit, dass er der Gruppe eine Serie von Fotos zeigt, auf denen Gesichter zu sehen sind, die verschiedene Emotionen ausdrücken (Angst, Trauer, Freude, Furcht, Überraschung, Wut)

Die Gruppe soll diese Gefühle identifizieren indem sie sich mit den Ansichten jedes einzelnen konfrontiert.

Der Lehrer zeigt das nächste Foto erst, wenn die Gruppe zu einem Konsens gelangt ist.

- Phase 2

Nun zieht jeder Schüler eine Karte, auf welcher eine Emotion gezeichnet ist, die er vor der Gruppe imitieren soll. Die Gruppe soll das Gefühl, um das es sich handelt, herausfinden.

Falls es Missverständnisse gibt, bittet er diejenigen, die nicht einverstanden sind, zu zeigen, auf welche Art sie die in Frage kommende Emotion zeigen würden.

Mögliche Vertiefung

1. Simulationsanalyse eines Beschäftigungsunternehmens aus der Sicht der von den Protagonisten gezeigten Emotionen
2. Analysieren von Filmsequenzen (Familienszenen) welche verschiedenen Emotionen ausdrücken, zunächst ohne Ton, später mit Ton. Ausgehend von den verschiedenen Wahrnehmungsweisen seitens der Schüler werden sie dahin geführt, daraus Schlussfolgerungen bezüglich der Subjektivität ihrer Wahrnehmungen zu ziehen.

Kommentar: Diese Übung wendet sich hauptsächlich an kleine Gruppen von 6 – 8 Teilnehmern, und zwar dahingehend, dass eine unmittelbare Arbeit über die Irrtümer des Entschlüsselns durchgeführt werden kann.

Dauer der Übung	Benötigtes Material
Phase 1 30 Min	Fotos mit verschiedenen Emotionen
Phase 2 30 Min	Papierblätter zum Zeichnen

<h1>Kommunikation</h1>	A/ Verstehen/sich verständlich machen A 1/ eine Botschaft entschlüsseln können	K.A. A1 S 2
	S 2/ Non verbal	

Ü
B
U
N
G
S
V
E
R
L
A
U
F

Der Lehrer fordert die Schülern auf, einen Beruf oder eine berühmte Persönlichkeit auszusuchen, den /die sie vor der Gruppe mimen sollen. Die Gruppe soll herausfinden, um welchen Beruf bzw. welche Persönlichkeit es sich handelt.

Falls die Gruppe es nicht herausfindet:

- kann der Schüler den Beruf/die Persönlichkeit einem Nachfolger überlassen und beobachten, wie dieser die Aufgabe bewältigt.
- Die Gruppe kann beauftragt werden, Fragen zu stellen, welche mit „ja“ oder „nein“ beantwortet werden sollen.

Varianten:

→ Der Lehrer zeigt der Gruppe ein Portrait(Bild, Werbung)

- a) Jeder drückt das Gefühl aus, welches das Porträt in ihm hervorruft.
- b) Gegenüberstellung der Meinungen. Der Lehrer zeigt einen Ausschnitt aus einem Film: die Gruppe schaut ihn sich ohne Ton an. Anschließend schreibt jeder die Emotionen oder Gefühle auf, welche der Akteur ausdrückt.
- c) Die Gruppe schaut sich das Gleiche noch einmal an, aber diesmal mit Ton.
- d) Diskussion über die Dissonanzen zwischen dem, was sie beim ersten Mal wahrgenommen haben und dem Wahrgenommenen mit Ton.

Kommentar:

→ Diese Übungen können die schüchternen Schüler dazu ermutigen, mehr aus sich herauszugehen. Ebenso kann ihnen die Bedeutung des Non-Verbale in der Kommunikation und deren verhängnisvolle Effekte in der Dissoziation der mündlichen Botschaften und den nicht verbalen Botschaften bewusst werden.

Zum Beispiel:

Wenn ich jemandem sage, dass sein neuer Haarschnitt ihm gut steht, ich jedoch das Gegenteil denke, empfängt er zwei Botschaften. Das Non-Verbale bekommt er eher mit, jedoch unbewusst. Aus diesem Grund fühlt sich die Person, die das Kompliment bekommt, unwohl, ohne zu verstehen warum.

Man kann folgenden Rat geben: „Wenn man eine Unruhe empfindet, ein Unbehagen bei einem Wortwechsel, muss man Abstand gewinnen um herauszufinden, ob Antwort und Botschaft adäquat sind.“

Dauer der Übung	Benötigtes Material
10 – 15 Min pro Mime Variante: 1 40 Min Variante 2 1 h	Varianten Porträt Filmausschnitt und Videorecorder

<h1>Kommunikation</h1>	A/ Verstehen/sich verständlich machen A1/kann eine Botschaft entschlüsseln A 2/ sich auf verständliche Weise ausdrücken	K.A. A1. A2 S 1
	S 1/ mündlich (Worte und Gebärden)	

Ü
B
U
N
G
S
V
E
R
L
A
U
F

Die Übung besteht aus der Simulation eines Beschäftigungsunternehmens und ist dazu bestimmt, den Schülern zu helfen, die Position ihres potentiellen Verhandlungspartners zu verstehen und sich bei ihm Gehör zu verschaffen. Sie sollen mental auf solch eine Situation vorbereitet werden, weil sie die Tendenz haben, diese über- oder unter zu bewerten. Der Lehrer beginnt damit, der Gruppe die Übungen vorzustellen und bittet Freiwillige, um die Arbeitgeber und die Arbeitssuchenden (oder Praktikumsplatzsuchende) zu spielen.

• Phase 1 Vorbereitung

Die Schüler, die sich zur Verfügung stellen, die Rolle des Arbeitgebers zu übernehmen, reflektieren über die Bedürfnisse und Erwartungen des Chefs, den sie spielen wollen. (Maurer, Frisör, Kaufmann...) und bereiten sich entsprechend vor(Unterredung, Unterhaltung). Diejenigen, welche die Arbeitssuchenden darstellen, überlegen, welche Fragen man einem Chef stellt, welche Haltungen man einnehmen muss und welche Fallen während einer solchen Unterhaltung zu vermeiden sind. Währenddessen gibt der Lehrer dem Rest der Gruppe einige Hinweise, damit jeder Teilnehmer aktiv beobachten kann, was während des Gesprächs geschieht. (siehe nachfolgende Tabellen)

• Phase 2 Unterredung

Jede Unterredung zwischen einem Arbeitgeber und einem arbeitssuchenden Schülern dauert 15 – 20 Minuten, jedoch mit der Möglichkeit, dass das Gespräch abgebrochen werden kann, wenn sich einer der Akteure in dieser Situation unwohl fühlt. Die Beobachter schreiben sich Notizen auf, dürfen sich jedoch keineswegs dazu äußern.

• Phase 3 Der Akteur bringt das Erlebte zum Ausdruck

Jeder der Akteure bringt zum Ausdruck, was er im Verlauf der verschiedenen Phasen der Unterredung empfunden und welchen Gesamteindruck er am Ende hat. Dabei darf lediglich der Lehrer intervenieren um ihnen das Ausdrücken ihrer Empfindungen zu erleichtern.

• Phase 4 Die von der Gruppe durchgeführten Beobachtungen

Die Beobachter berichten den anderen, was sie beobachtet haben(verbal, halbverbal, Non-verbal), ohne jedoch ein Werturteil abzugeben.

- Phase 5

Die letzte Phase dient zur gemeinsamen Reflexion über die Ausdrucksweisen und Haltungen, die in einer Unterredung Vorrang haben oder entwickelt werden müssen, ausgehend von den Situationen, die sich abgespielt haben.

- Variante

- Am Ende des Gesprächs verlässt der „Arbeitsuchende“ den Raum und die Gruppe diskutiert über die Vorstellung
- Er kann von zwei anderen Schülern begleitet werden, welche als seine Berater fungieren, um seine Darbietung zu verbessern.
- Sodann kommt er in die Klasse und setzt die Ratschläge, die ihm gegeben wurden, in die Tat um.
- Anschließend äußert die Gruppe ihre Meinung zu dieser neuen Darbietung und überprüft mit dem Schüler die Punkte, bei denen er sich noch besondere Mühe geben muss.

- Vertiefung

Nach der Darbietung eines freiwilligen Arbeitsuchenden geben die anderen ihre Meinung kund, in dem sie auf die Kriterien zur Evaluation zurückgreifen (siehe folgende beiden Seiten).

Sodann schreibt die Gruppe in angemessener Wortwahl und korrekter Syntax den Inhalt der Unterredung auf.

Anschließend reflektiert die Gruppe über die Auswirkungen, welche Kleidung und Verhaltensweisen haben können.

Beispiel:

- unentschlossen, schüchtern, passiv erscheinen, schlecht drauf sein
- ist nervös, aggressiv, arrogant
- empfindlich, familiär, grob sein

Dauer der Übung	Benötigtes Material
60 – 90 Min	Beobachtungsbogen

Beobachtungsbogen Nr.1 :

Ohne Worte : Ihr Verhalten spricht für Sie

Nicht verbale Elemente	Passiv	Sicher	Aggressiv
halb-verbal <u>Intensität der Stimme</u>	schwach	angepasst (in der Gruppe stark)	stark
Betonung	neutral	warm, dem Wort- inhalt angepasst	übertrieben
Redefluss	langsam	regelmäßig und ruhig	schnell
Wortschatz	spricht wenig, lässt andere reden	spricht ebensoviel wie der andere	spricht zu viel, lässt die anderen nicht zu Wort kommen
Non-verbal <u>Blick</u>	unstet	freier Blickkontakt	fixiert den Partner
Gesichtsausdruck	bedrückt	ausdrucksvoll: die Mimik stimmt mit dem Wortinhalt überein	verkrampft
Körperhaltung	schlaff, in sich zurückgezogen	sicher, geschmeidig in angemessener Entfernung	angespannt, aufrecht, zu nahe beim Gegenüber
Körperbewegung	reduziert nervös	oder ruhig, langsam, ausladend, das Gesagte unterstreichend	unkontrolliert, schnell

Tableau tiré de " *Soins Psychiatriques* " n°79.

Tabelle Nr. 2 : Globale Evaluation der Unterredung

Allgemeines Verhalten

	--	-	+	++
Präsentation				
Aussehen				
Takt-Höflichkeit				
Haltung				

Stimme

	--	-	+	++
flüssig				
Wortschatz				
Satzkonstruktion				
Gedankenführung				

Motivation

	--	-	+	++
An der Stelle interessiert				
dynamisch				
Selbstbewusstsein				
Einstellung				

Verhalten

	--	-	+	++
<u>Zuhören</u>				
Blick				
Gesten, Bewegungen				
Händedruck				

Beobachtungsbogen Nr. 3 :

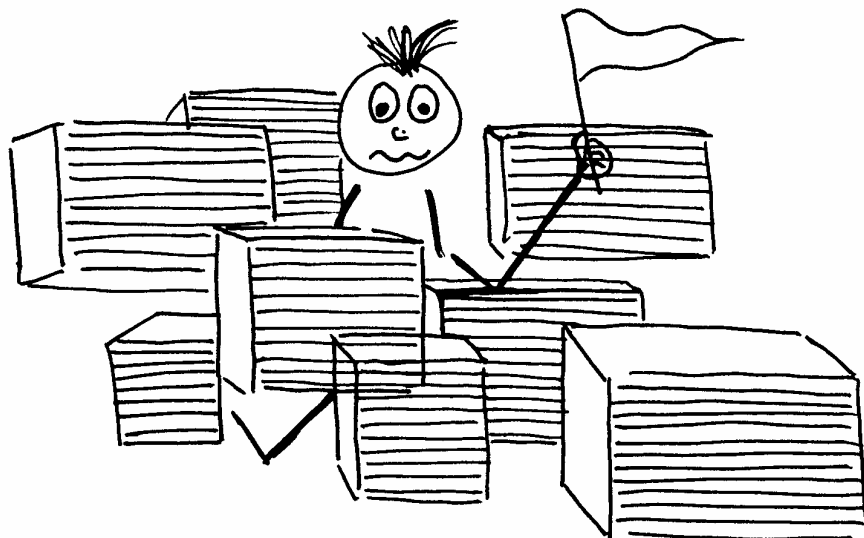
Antworten Sie auf diese Fragen indem sie + oder – in die entsprechende Spalte setzen

	+	-
Allgemeiner Eindruck		
<ul style="list-style-type: none"> - Ist die Kleidung korrekt ? - ist sie/er für den vorgeschlagenen Posten geeignet ? - ist das Äußere gepflegt? 		
Sprechweise		
<ul style="list-style-type: none"> - ist die Art zu sprechen verständlich ? - sind die Satzkonstruktionen richtig ? - sind sie kurz, präzise, prägnant ? - ist das Vokabular der Situation angepasst ? 		
Das Verhalten		
<ul style="list-style-type: none"> • Dynamik Die Art sich zu präsentieren, sich zu setzen, zu diskutieren ist sie enthusiastisch oder leidenschaftlich? • Höflichkeit Hat der Kandidat auf Zigaretten, Kaugummi, grobe oder familiäre Ausdrücke verzichtet und dem anderen das Wort nicht abgeschnitten...? • Selbstbeherrschung Ist der Kandidat ruhig geblieben, hat er gelächelt, keine nervösen Gesten, Tricks, keine aggressiven Antworten gegeben...? • Organisation Hat er seine Dokumente in der Hand getragen, hat er sich Notizen gemacht? • Aufmerksamkeit Hat er treffende Fragen gestellt? War er zerstreut...? • Taktgefühl Hat er Kritik, politische Diskussionen, amoralische Vorschläge vermieden? • Umgänglichkeit Hat er eine aufrichtige Haltung, ohne Bluff, ohne Übertreibung? • Würde <u>Hat er Schmeicheleien und Klagen vermieden?</u> 		

Beobachtungsbogen Nr. 4 :

Während der Schüler spricht, bewertet jedes Gruppenmitglied mit sechs Nummern, wie er ihn wahrnimmt:

1 schüchtern	7 <u>entspannt</u>	13 zeigt Reife	19 spricht kaum vor Publikum
2 passiv	8 dynamisch	14 <u>selbstsicher</u>	20 ängstlich
3 aktiv	9 reger Verstand	15 direkter Blick	21 energisch
4 unsteter Blick	10 nervös	macht immer die 16 gleichen Gesten	22 diskret
5 schlampig	11 echt, ursprünglich	17 drückt sich mühelos aus	23 zeigt Aggressivität
6 interessiert sich für andere	12 wenig motiviert	18 oberflächlich	24 Individualist



Der Beobachter wird durch die Vielzahl der Dinge, die es zu erkunden gibt, überwältigt!

<h1>Kommunikation</h1>	A/ Verstehen/sich verständlich machen A 2/ sich auf verständliche Weise ausdrücken	K.A.A2 S 2
	S 2/ schriftlich	

Ü
B
U
N
G
S
V
E
R
L
A
U
F

Diese Übung, zu zweit durchgeführt, zielt auf den Erwerb eines präzisen schriftlichen Ausdrucks und auf die Förderung der räumlichen Orientierung.

Die Schüler verfügen über mehrere DIN A4 Blätter im Querformat. Auf der linken Seite des Blattes sind kleine Rechtecke, in die verschiedene einfache geometrische Formen gezeichnet sind. Die Mitte des Blattes ist liniert und die rechte Seite entspricht der linken Seite, allerdings mit leeren Rechtecken(siehe Folgeseite).

- **Phase 1:**

Der erste der beiden Schüler beschreibt auf den Linien in der Mitte des Blattes die links gezeichnete Figur. Dann faltet er die linke Seite nach hinten, so dass sein Partner die Originalzeichnung nicht sehen kann, sondern nur die Beschreibung.

- **Phase 2:**

Der zweite Schüler, der die Originalzeichnung nicht kennt, soll an Hand der Beschreibung die Figur in das leere Rechteck auf der rechten Seite zeichnen.

- **Phase 3:**

Das Ergebnis wird verglichen!
Jetzt versuchen die beiden gemeinsam eine möglichst treffende Beschreibung der Zeichnung zu erarbeiten.

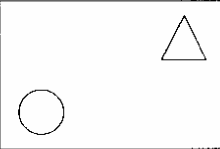
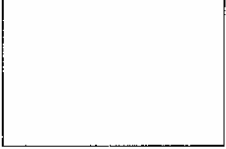
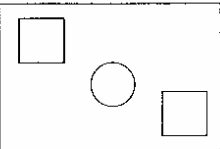

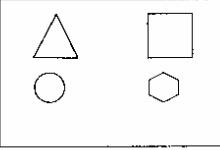

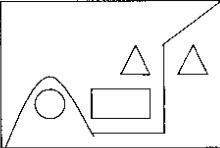
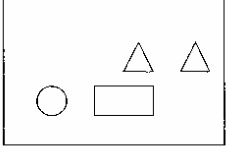
Variante

Dieser erste Text sowie die ausgefüllte Zeichnung kann von einem dritten Teilnehmer überprüft werden, um zu sehen, ob die Figur richtig wiedergegeben wurde.

Kommentar

Diese Übung kann auf verschiedene Arten wiederholt werden, beispielsweise können Strecken beschrieben werden, die zurückzulegen sind, wenn die Schülern auf Suche nach einem Praktikumsplatz sind oder sich zu einem bekannten Treffpunkt mit einem anderen Gruppenmitglied begeben müssen.

Dauer der Übung		Benötigte Materialien
○ Phase 1	20 Min	○ Vorbereitete Arbeitsblätter siehe folgende Seite
○ Phase 2	10 Min	
○ Phase 3	20 Min	

Betrachte	Beschreibe was Du siehst	Zeichne nach der Beschreibung
	<hr/> <hr/> <hr/>	
	<hr/> <hr/> <hr/>	
	<hr/> <hr/> <hr/>	
	<hr/> <hr/> <hr/>	

<h1>Kommunikation</h1>	A/ Verstehen/sich verständlich machen	K.A. A2 S 2
	A 2/ sich auf verständliche Weise ausdrücken S 2/ schriftlich	

Ü
B
U
N
G
S
V
E
R
L
A
U
F

- Vorbereitung:

Der Lehrer sucht mehrere Beispiele von alltäglichen Begebenheiten, die Anlass bieten zum Verfassen von schriftlichen Aufzeichnungen:

Beispiele:

- zu einem Fest einladen
- sich nach dem Befinden eines Kranken erkundigen
- Informationsmaterial von einem Touristenbüro anfordern
- Geburtstagsglückwünsche schreiben
- Sich nach einem Praktikumsplatz erkundigen

Jedes Thema ist mehrere Male auf verschiedenen Blättern notiert. So bearbeiten einige Schüler das gleiche Thema.

- Phase 1

Jeder Schüler verfasst einen Brief zu einem zufällig gewählten Thema. Ohne es zu wissen, haben mehre Schüler das gleiche Thema.

- Phase 2

Jeder Schüler liest den anderen seinen Brief vor, sie sollen so das Thema des Schreibers herausfinden.

- Phase 3

Die Schüler mit dem gleichen Thema bilden eine Gruppe. Sie sollen sich bestimmter Elemente der verschiedenen Briefe bedienen um gemeinsam einen neuen zu erstellen, der möglichst vollständig ist. (auf paper-board)

- Phase 4

Die Ergebnisse der einzelnen Gruppen werden den anderen zur konstruktiven Kritik unterbreitet. Mit Hilfe der Beobachtungen der Schüler wird der Brief verändert. Die Schüler schreiben die verschiedenen Briefe ab.

- Phase 5

Lehrer und Schüler erstellen einen Kriterienkatalog an Hand dessen überprüft werden soll, ob die Briefe klar genug formuliert sind.

□ Evaluation

In den beiden nächsten Übungsstunden mit größeren Zeitspannen sollen die Schüler einen Brief gleichen Typus als Lernzielkontrolle schreiben.

□ Kommentare:

Ziel der Übung ist es, die Schüler zu befähigen einen hinreichend klar formulierten Brief aufzusetzen, der von seinem Empfänger verstanden wird. Die orthografische und grammatikalische Korrektur kann Gegenstand einer spezifischen Arbeit sein. In diesem Fall muss darauf geachtet werden, dass die beiden Ziele bei der Evaluation gesondert bewertet werden.

- Vor diesen Übungsstunden muss das Arbeiten in der Gruppe eingeführt sein.

Dauer der Übung	Benötigte Materialien
Phase 1 1 h	Arbeitsblätter mit den Themen
Phase 2 1 h	Für jede Gruppe Blätter vom paper-board
Phase 3,4,5 ca. 1 h, veränderbar was die Zeit zum Abschreiben betrifft.	Filzstifte Tesafilm

<h1>Kommunikation</h1>	A/ Verstehen/sich verständlich machen	K.A. A3 S1 S 2
	A 3/ein Erlebnis erzählen können	
	S 1/durch klare und logische Strukturierung seines Berichtes S 2/durch hinzufügen von genauen Details	

Ü
B
U
N
G
S
V
E
R
L
A
U
F

Dem Schüler soll bewusst werden, dass ein Bericht genügend Details enthalten muss, damit er verständlich ist.
Die Schüler werden aufgefordert über ein gemeinsames Erlebnis nachzudenken.

Beispiel:

- Ihr erster Schultag in diesem Schuljahr
- Ein Tag in einer Einrichtung
- Ein erlebnisreicher Tag in der Einrichtung – Unterrichtsgang
- Tag der Offenen Tür
- Videoprojektion

Sie sollen sich individuell auf den Bericht vorbereiten. Dazu stehen ihnen 20 Minuten zur Verfügung.

Hinweis: Wenn sie das Erlebnis erzählen, müssen sie wissen, dass die verschiedenen Handlungen sowie die eigenen Empfindungen darin enthalten sein müssen.

- **Phase 1**

Jeder schreibt sein Erlebnis auf.

- **Phase 2**

Der Erzähler gibt einem anderen Schüler seinen Bericht. Der Lehrer verteilt eine Tabelle, die von dem Schüler, der mit dem Lesen des Berichts betraut wurde, ausgefüllt wird.

- **Phase 3**

Der Leser gibt dem Erzähler seinen Bericht mit der ausgefüllten Tabelle zurück in dem die Punkte aufgelistet sind, die ihm nicht präzise genug erscheinen.

- **Phase 4**

Der Erzähler korrigiert mit Hilfe der Anmerkungen seinen Text.

Tabelle zur Überarbeitungshilfe

Sind im Text erwähnt	ja	nein	ungenügend
Ortsangaben			
Zeitangaben			
Angabe der Aktivitäten			
Ergänzungen zu den Handlungen (Material...)			
Die Personen			
Allgemeine Eindrücke, empfundene Gefühle			
Chronologische Reihenfolge			

□ Evaluation

Sie dreht sich um den Bericht eines anderen Erlebnisses, welches ebenso zu Hause vorbereitet werden kann. Die Erfolgskriterien können von der Gruppe ausgearbeitet werden.

□ Kommentare

→ Es handelt sich hier nicht darum, die Art des Erzählens erschöpfend zur Sprache zu bringen, sondern vielmehr die Schüler, deren Ausdrucksweise sehr dürftig ist, dahin zu führen, ein Erlebnis oder einen Vorfall, an dem sie beteiligt waren, in einfacher aber korrekter Form und mit genügend Einzelheiten aufzuschreiben. Der Lehrer kann jeden Teilnehmer bitten, seine Reflexion zu veranschaulichen, indem er ein oder zwei Ziele pro Bericht aufschreibt, die er sich gesetzt hat. Diese Arbeitsweise hat zwei Vorteile:

1. Jeder verpflichtet sich zu einem persönlichen Engagement des Lernens.
2. Der Lehrer kann, wenn es nötig ist, seine Hilfe anbieten, damit diese Ziele erreicht werden.

Beispiel: Ordnung in kleine Geschichten bringen, um die Chronologie zu sichern, mit einem Deutschlehrer Querverbindungen herstellen.

□ Beobachtung

Für Schüler, denen das Schreiben eines Berichtes zu mühsam ist, kann das Ziel der Übung sein – nach einer individuellen Vorbereitung von 15 Minuten – einen mündlichen oder schematischen Bericht vor der Klasse zu verfassen und zwar nach Verfahren seiner Wahl: mental, verbal, schriftlich... oder es kann auch zu einem anderen Zeitpunkt daran gearbeitet werden.

Dauer der Übung	Benötigtes Material
Minimum 2 Stunden	Falls es kein gemeinsames Erlebnis gibt, kann auf eine Videoaufnahme zurückgegriffen werden.

<h1>Kommunikation</h1>	A/ Verstehen/sich verständlich machen A 4/ kann mittels Telefon kommunizieren	K.A. A4

Ü
B
U
N
G
S
V
E
R
L
A
U
F

- **Phase 1**

Jeder Schüler zieht einen Zettel, auf dem das Thema seines Telefongesprächs steht.

Beispiel:

- Bitte um Auskünfte (Bus, Zug usw.)
- Bitte um ein Treffen, Änderung eines festgesetzten Treffens
- Frage nach einem Praktikumsplatz in einem Unternehmen

- **Phase 2**

Zwei Schüler simulieren nacheinander ihr Telefongespräch.

Die Gruppe bewertet es mit Hilfe eines Beobachtungsbogens:

	ungenügend	richtig	sehr gut	zusätzliche Bemerkungen
Inhalt der Botschaft				
Präsentation				
Gedankenführung				
Geäußerte Bitte				
Stimme und Verhaltensweise				
Höflichkeit				
Redefluss				
Selbstbewusstsein				
Benutztes Vokabular				

- **Phase 3**

→ Entweder beginnen die Schüler mit den Beobachtungen, welche sie gemacht haben

→ oder sie wählen eine andere Form der Kommunikation und spielen sie der Gruppe vor.

→ oder zwei andere Schüler simulieren ein Telefongespräch.

- **Phase 4**

Anschließend sollen die Schüler das Gelernte in einer realen Situation umsetzen.

Beispiel:

Mit der Auskunft der Bahn telefonieren, um die Abfahrtszeiten und den Preis für eine bestimmte Strecke zu erfragen. Mit einem Unternehmen telefonieren und sich erkundigen, ob es möglich ist, dieses zu besichtigen. Mit einer Berufsschule telefonieren um Auskunft über einen Bildungsgang zu erfahren.

Dauer der Übung	Benötigtes Material
Phase 1 +2 + 3 eine Stunde	Karten mit Themen zur Kommunikation Beobachtungstabelle Bearbeiten der Hinweise für ein gutes Telefongespräch, evt. Austeilen von Arbeitsblättern mit den Hinweisen für Gespräche

Wesentliche Prinzipien für ein gutes Telefongespräch

Für alle Situationen

- Beginnen Sie immer damit, dass Sie „Guten Tag“ sagen!
- Stellen Sie sich vor!
- Lächeln Sie. Ihre Stimme wird auch lächeln und sie sprechen auf eine freundliche und angenehme Art!
- Sprechen Sie deutlich, artikulieren Sie, sprechen Sie langsam, aber laut genug!
- Drücken Sie sich knapp und präzise aus. Bilden Sie klare, kurze und einfache Sätze!
- Bringen Sie den Grund Ihres Anrufes sofort zur Sprache, ihr Gesprächspartner hat keine Zeit zu verlieren!
- Vergessen Sie nicht, sich zu verabschieden!
- Legen Sie sich Papier und Stift zurecht, um sich Notizen zu machen!

Um ein Telefongespräch aufschreiben zu können:

- Notieren Sie Tag und Stunde des Anrufes!
- Notieren Sie den Namen der Person, die Sie in der Leitung haben und die Institution, die sie repräsentiert. Falls Sie sie nicht kennen, bitten Sie sie darum, den Namen zu buchstabieren!
- Analysieren Sie die telefonische Nachricht mit den wichtigsten Hinweisen bezgl. der Akteure, des Orts, der Zeit, Anliegens und der möglichen Folgen!
- Falls es sich um eine Verabredung handelt, vergessen Sie nicht, den Treffpunkt und den Namen der Person zu notieren, mit der Sie sich treffen wollen, ebenso Datum und Uhrzeit!