

Szenarien

im berufsbezogenen Unterricht Deutsch als Zweitsprache

Förderprogramm „Integration durch Qualifizierung IQ“

Grundlagen
Anwendungen
Praxisbeispiele

Impressum

Herausgeber:

passage gGmbH
Migration und Internationale Zusammenarbeit
Fachstelle Berufsbezogenes Deutsch im Förderprogramm IQ
Nagelsweg 10
20097 Hamburg
www.deutsch-am-arbeitsplatz.de
www.netzwerk-iq.de



Autorinnen:

Anne Sass (Köln)
Gabriele Eilert-Ebke (Sulzburg)

Redaktion:

Susan Kaufmann
Iris Beckmann-Schulz
Tatiana La Mura Flores
(IQ-Fachstelle Berufsbezogenes Deutsch, Hamburg)

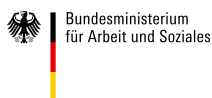
Layout:

Thurner Design, München

Stand:

1. Auflage 2014
2. Auflage Juni 2015

Das Förderprogramm „Integration durch Qualifizierung (IQ)“ wird durch das Bundesministerium für Arbeit und Soziales und den Europäischen Sozialfonds gefördert.



Bundesministerium
für Arbeit und Soziales



Europäische
Union



In Kooperation mit:



Bundesministerium
für Bildung
und Forschung



Inhalt

1. Vorbemerkung	4
2. Grundlagen der Szenario-Methode	6
2.1 Die Definition der Szenario-Methode	7
2.1.1 Wo wurde die Szenario-Methode entwickelt?	7
2.1.2 Wie und wo wird die Szenario-Methode didaktisch eingesetzt?	9
2.1.3 Was genau bedeutet die Szenario-Methode für Deutsch als Zweitsprache im beruflichen Kontext?	13
3. Die Einbindung von Szenarien in den Kursverlauf	15
3.1 Von der Bedarfsermittlung zu den Kurszielen	17
3.2 Von den Kurszielen zur Kursplanung	19
3.3 Kursdurchführung	20
3.3.1 Beispiel einer Unterrichtseinheit	22
3.4 Kursabschluss, Lernfortschrittsmessung und Evaluation	24
4. Beispielszenarien	31
4.1 „Das ist hoffentlich nur eine Erkältung“ – Die Krankmeldung	33
4.2 „Mehl 405“ – Erster Praktikumstag in einem Lebensmittelunternehmen	37
4.3 „Herr Bertram hat schlechte Laune“ – Konflikt im Altenheim	43
4.4 „Lachs brauchen wir auch“ – Ware für ein Restaurant bestellen	48
4.5 „Das hat doch alles super geklappt“ – Der Umzug	53
4.6 „Schon wieder zu viel Ausschuss“ – Fehler bei der Produktion	61
4.7 „Dinnen & Draußen“ – Bewerbung als Verkäuferin	69
4.8 „Die Quakfrösche feiern“ – Das Sommerfest im Kindergarten	77
4.9 „Sie müssen sofort eine Lösung finden“ – Eine Reklamation	84
5. Hinweise zur Erstellung und Durchführung von Szenarien	100
5.1 Häufig gestellte Fragen (FAQ)	100
5.2 Vorlage zum Erstellen von Szenarien	106
6. Ausblick	114
7. Literatur- und Linkliste	115

1. Vorbemerkung

„Die Qualität der Kommunikation bestimmt die Qualität unseres Lebens.“¹

Diese These ist Ausgangspunkt eines Dialogs zwischen dem Psychologen Friedemann Schulz von Thun und dem Medienwissenschaftler Bernhard Pörksen und bringt die Bedeutsamkeit von Kommunikation auf den Punkt. Alle, die eine Fremd- oder Zweitsprache lernen, um im Zielland leben und arbeiten zu können, ermächtigt das Erlernen der Sprache zur Teilhabe am Alltag und an der Arbeitswelt der Zielkultur; es erhöht damit die Lebensqualität.

Szenarien bieten eine Möglichkeit mündliche und schriftliche Kommunikationssituationen so zu trainieren, wie es am jeweiligen Arbeitsplatz erforderlich ist. Sie sind daher ein wichtiger Beitrag zur Verbesserung der berufsorientierten Kommunikationsfähigkeit in der Zweitsprache Deutsch. Der Einsatz von Szenarien ermöglicht es, den für den berufsbezogenen Unterricht geforderten Qualitätskriterien „Bedarfsorientierung“, „Teilnehmerorientierung“ und „Handlungsorientierung“ gerecht zu werden. Mit der vorliegenden Broschüre „Szenarien im berufsbezogenen Unterricht Deutsch als Zweitsprache, Grundlagen – Anwendung – Praxisbeispiele“ möchten wir die in der Praxis für die Praxis entstandenen Szenarien in ein Gesamtkonzept für den Unterricht einbetten und Hinweise für die Erstellung und Anwendung von Lernszenarien geben.

Die Idee für diese Broschüre entstand in der Fachstelle Berufsbezogenes Deutsch im Förderprogramm Integration durch Qualifizierung (IQ) im Zusammenhang mit der modularen Fortbildungsreihe „Kursleiter/innenqualifizierung Berufsbezogener DaZ-Unterricht“². Beim Thema des dritten Moduls „Kommunikationssituationen trainieren – Szenarien entwickeln“ zeigte es sich zum einen, dass es kaum Publikationen zu diesem Thema gibt; zum anderen entstanden Szenarien, von denen wir hier einige veröffentlichen können. In diese Arbeit fließen außerdem die Erkenntnisse des von der VW-Stiftung geförderten Projektes Deutsch am Arbeitsplatz ein sowie die Erfahrungen der Autorinnen bei der Aus- und Fortbildungskonzeption und der Kursplanung und Kursdurchführung von firmeninternen Deutschtrainings, u. a. für ein weltweit operierendes Unternehmen in NRW.

1 Pörksen, B.; Schulz von Thun, F., 2014, S. 18.

2 Die IQ-Fachstelle Berufsbezogenes Deutsch bietet seit September 2012 in Kooperation mit regionalen IQ Netzwerkpartnern, der VHS Braunschweig sowie dem DIE (Deutsches Institut für Erwachsenenbildung) eine modulare Fortbildung für Kursleitende in berufsbezogenen Deutsch-als-Zweitsprache Kursen an. Das praxisbegleitende Fortbildungsangebot gibt fachliche Impulse für den Bereich Deutsch am Arbeitsplatz bzw. Deutsch für den Beruf und umfasst insgesamt 5 Module à 1,5 Tage.
Siehe <http://www.deutsch-am-arbeitsplatz.de/kursleiterqualifizierung0.html>.

Unser Dank gilt insbesondere den Kursleitenden und Teilnehmenden an der modularen Fortbildungsreihe Berufsbezogenes Deutsch, die durch ihre Szenarien wichtige Beispiele aus der Praxis zur Verfügung gestellt haben. Danken möchten wir auch den zahlreichen Kursleitenden, Kolleginnen und Kollegen, deren konstruktive Fragen einen kritischen Diskurs ermöglichten und uns viele Anregungen gaben. Ganz besonders danken möchten wir auch den Kolleginnen der Fachstelle, insbesondere Iris Beckmann-Schulz, Tatiana La Mura Flores und Susan Kaufmann, die uns durch ihre zahlreichen Anregungen und die kritische Durchsicht des Manuskripts bei der Arbeit sehr unterstützt haben. Auch den Lernenden in unseren berufsbezogenen und firmeninternen Kursen, die bereit sind und waren, sich auf das „Lernen mit Szenarien“ einzulassen, danken wir, denn nur durch ihr aktives Mitgestalten und Co-Konstruieren ist der Praxisbezug und die Aktualität der Szenario-Methode gewährleistet.

Wir wünschen Ihnen viel Spaß bei der Beschäftigung mit der Szenario-Methode und vor allem bei dem Erstellen von eigenen Szenarien sowie bei deren Einsatz und Weiterentwicklung für den berufsbezogenen Unterricht Deutsch als Zweitsprache.

Anne Sass

Gabriele Eilert-Ebke

2. Grundlagen der Szenario-Methode

Der Begriff „Szenario“ tauchte zu Beginn der 50er-Jahre im Zusammenhang mit militärstrategischen Planspielen in den USA auf. In den siebziger Jahren zeigten die Studien des Club of Rome mithilfe von Zukunftsszenarien die Grenzen des Wachstums und die daraus resultierende Konsequenzen auf.³ Heute wird die Methode in vielen Bereichen der Weiterbildung genutzt, um zukünftige Entscheidungen aus unterschiedlichen Perspektiven zu betrachten und so Vorhersagen über die Zukunft machen zu können bzw. zu Entscheidungen zu kommen.

Die folgenden Beschreibungen beziehen sich auf den Einsatz von Szenarien im berufsbezogenen Unterricht Deutsch als Zweitsprache, u. a. in Anlehnung an die Definition in „Profile Deutsch“⁴ und den praktischen Erfahrungen in berufsbezogenen Sprachkursen. Ein Szenario in diesem Kontext ist eine Kette von fiktiven, handlungsbezogenen Aufgaben mit einem realistischen Hintergrund. Die Rollen und die einzelnen in dem jeweiligen Szenario vorkommenden mündlichen oder schriftlichen Kommunikationssituationen sind zuvor festgelegt und knüpfen stets an die Arbeits- und Lebenswelt der Kursteilnehmenden an. Ziel ist es, in eine realitätsnahe Situation einzutauchen, um ganz konkrete, auf den eigenen Arbeitsplatz bezogene Sprachhandlungen zu simulieren, wie z. B. mit Kunden telefonieren, Besprechungen durchführen und Informationen dokumentieren. Im Gegensatz zu einem Rollenspiel besteht ein Szenario immer aus mehreren aufeinander aufbauenden Kommunikationssituationen, z. B. Schritt 1: Telefonat (Auftrag von einem Kunden), Schritt 2: E-Mail (Bestätigung des Auftrags) und Schritt 3: Gespräch (Information an den Vorgesetzten).

Ausgehend von diesem Szenario-Begriff wird im Folgenden erläutert, wie die auf den Bedarf der Teilnehmenden bezogenen Szenarien die Basis für die Kursplanung, Kursdurchführung und Kursevaluation bilden. Dieses ganzheitliche Konzept zur Planung und Durchführung von berufsbezogenen Sprachkursen bezeichnen wir als **Szenario-Methode**.

³ Vgl. Wilms, F. E. P. (Hrsg.), 2006, S. 57.

⁴ Vgl. Glaboniat, M.; Müller, M. u. a., 2005, S. 60-61.

2.1 Die Definition der Szenario-Methode

Befasst man sich mit Maßnahmen und didaktischen Fragestellungen der Zweitsprachenvermittlung, speziell für den Berufsbereich, so stößt man bei der Lektüre von Angeboten einschlägiger Institute, Sprachschulen, Industrie- und Handelskammern oder im Trainingskatalog betriebsinterner Weiterbildungsmaßnahmen zunehmend auf den Begriff „Szenarien“ oder „Szenario-Methode“. Den Gedanken, dass es sich hierbei um Handlungsabfolgen handeln mag, die der konkreten Arbeitswelt zum Zwecke des Sprachenlernens entnommen sind, legt schon der Begriff nahe. Auch wird ein/e didaktisch geschulte/r Leser oder Leserin möglicherweise an Entwicklungen der Sprachdidaktik der letzten 40 Jahre denken, die eine zu enge Begrenzung des Fremdsprachenunterrichts auf primär sprachliche Aspekte hinterfragten, um den Bogen weiter in Richtung kommunikative Kompetenz spannen zu können.

In der Arbeitswelt wurden vergleichbare Überlegungen angestellt. Für die Erweiterung der Schlüsselkompetenz⁵ von Berufspraktikern wurden hier Methoden diskutiert, erprobt und angewandt, die die Handlungskompetenz von Auszubildenden, Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen optimieren sollten. Die Konzentration auf die Fach- und Wissenskompetenz reichte nicht mehr aus, und die Einbeziehung der Methoden-, Sozial- und Personalkompetenz für effektives Lernen in der beruflichen Aus- und Weiterbildung wurde zu einem zentralen Thema. Die Betonung lag vor allem auf der Verbesserung der Kommunikation und Kooperation. Es ist daher bei der Betrachtung der Möglichkeiten, die die Szenario-Methode für den berufsbezogenen Unterricht Deutsch als Zweitsprache bietet, sinnvoll, einige Gedanken zur Entstehungsgeschichte voranzustellen.

2.1.1 Wo wurde die Szenario-Methode entwickelt?

Die Entwicklung der Szenario-Methode im Sprachunterricht in Deutschland⁶ lässt sich unter anderem auf Bestrebungen im Bereich der innerbetrieblichen Aus- und Fortbildungen von Firmen⁷ zurückführen, deren Niederlassungen und Tätigkeitsbereiche internationalere Formen annahmen. Ausgangspunkt waren generelle Überlegungen seitens der kaufmännischen Ausbilderinnen und Ausbilder, betriebswirtschaftliche Fragestellungen in Form von Fallstudien (case studies) im Werksunterricht zu behandeln. Die Auszubildenden sollten hierdurch befähigt werden, sich systema-

5 Der Begriff „Schlüsselkompetenz“ wird seit den 80er Jahren im Schulbereich und im Personalwesen diskutiert und umfasst grob die Wissenselemente, Fähigkeiten und Fertigkeiten, die zur Lösung eines Problems erforderlich sind.

6 In England wurde die Szenario-Methode schon in den 1980er-Jahren als ein Ansatz diskutiert, der es Lernenden ermöglicht, die Zielsprache in Kommunikationssituationen zu nutzen, die Handlungsabläufe des realen Lebens nachstellen. Siehe Di Pietro, 1982 und 1987.

7 Dies trifft auf einige Firmen des Netzwerks ERFA wirtschaft sprache (www.erfa-wirtschaft-sprache.de) zu, allen voran auf die Firma Henkel in Düsseldorf.

tisch und konstruktiv mit betriebswirtschaftlichen Gesamtzusammenhängen auseinanderzusetzen. Typische Szenarien sollten sie mit strategischen Planungsmethoden aus der betrieblichen Praxis⁸ vertraut machen. Dabei wurde der zunehmenden Globalisierung im Firmenalltag durch Verlagerung der Fallbeispiele ins Ausland und unter Hinzunahme fremdsprachiger Texte und Aufgabenstellungen Rechnung getragen. Fallstudien zur Verkaufsentwicklung mussten auf Englisch, Französisch oder Spanisch präsentiert oder neue Absatzstrategien in den genannten Fremdsprachen ausgehandelt werden. Was lag da näher, als diese Vorgehensweise direkt in den werksinternen Fremdsprachenunterricht zu integrieren. Anregung gab es ferner durch das Total Quality Management (TQM)⁹, bei dem Abläufe im Geschäftsalltag als aufeinander aufbauende Schrittfolgen grafisch dargestellt wurden.

Was der Szenario-Methode aber letztlich auf die Sprünge half, war eine zeitgleiche Bewegung in der Fremdsprachendidaktik, die methodische Vorgehensweisen zur Umsetzung eines kommunikations- und handlungsbezogenen Unterrichts¹⁰ begünstigte. Fallstudie und Rollenspiel wurden für den berufsbezogenen Sprachunterricht adaptiert und zu einer neuen Lernmethode für die Praxis des Fremdsprachenunterrichts vermengt. Die Szenario-Methode war geboren. Sowohl für den Sprachkurs als auch für die Sprachprüfung wurde eine kommunikations- und handlungsorientierte Konzeption zugrunde gelegt, die sich an typischen Situationen und Aufgaben des kaufmännischen Arbeitsplatzes orientierte. Dabei griff man auf typische Geschäftsfälle der eigenen Firma zurück, die authentisch waren und ausreichend Stoff für typische Kommunikationssituationen am Arbeitsplatz boten.

Mittlerweile kommt die Szenario-Methode bei einer Reihe von Firmen bei der Kurskonzeption und Lernfortschrittsmessung von Auszubildenden und Mitarbeitern für den Aus- und Fortbildungsbereich zum Einsatz.¹¹ Einige IHKs haben für Berufspraktiker eine Sprachprüfung¹² erarbeitet, die auf der Szenario-Methode basiert und bieten diese bei Bedarf an. Ein derartiges Zertifikat, das einen entsprechenden handlungsorientierten Unterricht voraussetzt, wird von Auszubildenden und Mitarbeitenden als eine effektive Möglichkeit gesehen, sich die entsprechende Leistungsfähigkeit in der fremdsprachlichen Kommunikation am Arbeitsplatz attestieren zu lassen. Für Vorgesetzte bringt die Lernfortschrittsmessung im Sinne der Szenario-Methode eine aussagekräftige Einschätzung der Kommunikationsfähigkeit ihrer Mitarbeiterin-

8 Zu Szenarien in der betriebswirtschaftlichen Aus- und Fortbildung siehe Brettschneider, V., 1999.

9 TQM hielt Anfang der 90er Jahre seinen Einzug in die Firmenwelt. Zur Optimierung von Prozessen und Schnittstellen sollten diese nach bestimmten Vorgaben in ihrer Prozesshaftigkeit dargestellt werden und so der Qualitätssicherung dienen.

10 In Deutschland wurde die kommunikative Methode besonders durch die Schriften von H. E. Piepho propagiert, der sich auf Sprechakttheorie von J. R. Searle und J. L. Austin stützte. Piepho entwickelte den Szenarien-Ansatz für den schulischen Fremdsprachenunterricht, siehe Piepho, 2003. Hingewiesen sei hier auch auf den Ansatz des task-based learning (TBL).

11 Auch das Projekt Idial 4P verfolgt den Szenario-Ansatz. Die Handlungsanweisungen sind detaillierter aufgebaut. Komplexe Szenarien werden hier zum Teil in Abfolgen unterteilt, siehe <http://www.idial4p-projekt.de>.

12 IHK-Düsseldorf, 2007 (http://www.duesseldorf.ihk.de/Weiterbildung/Weiterbildungspruefungen/1287296/Berufsorientierung_Fremdsprache.html); Eilert-Ebke, G., Hartmann-Scheer, I., 2012, siehe http://www.deutsch-am-arbeitsplatz.de/fileadmin/user_upload/PDF/Die_Szenario-Methode_in_der_Schule.pdf.

nen und Mitarbeiter. Auch allgemeinbildende Schulen haben den Vorteil dieser Methode speziell für berufsorientierende Maßnahmen im Bereich der Sekundarstufe I und II erkannt und eine entsprechende IHK-Prüfung mit Zertifikatserwerb in ihr Schulprofil integriert.¹³

2.1.2 Wie und wo wird die Szenario-Methode didaktisch eingesetzt?

Dem Einsatz der Szenario-Methode ging und geht eine Entscheidung von grundsätzlicher Natur mit weitreichender Konsequenz voraus. Zum Ausgangspunkt aller unterrichtsrelevanten Überlegungen wird die Berufspraxis gemacht. Das heißt, dass bei der Planung von Kursmaßnahmen zuallererst von den typischen Anforderungen und Aufgaben, die ein Arbeitsplatz bzw. eine berufliche Tätigkeit mit sich bringt, ausgegangen wird. Das hat zur Folge, dass die Sprache dienenden Charakter erhält und Kommunikation Mittel zum Zweck zur Erreichung von Arbeitszielen wird. Unterrichtsstoff, der den praktischen Anforderungen des Berufs nicht entspricht und der keine interaktiven, kommunikativen und handlungsorientierten Unterrichtsinhalte ermöglicht, wird hinterfragt.

Liegt der Schwerpunkt bei der betriebswirtschaftlichen Szenario-Methode deutlicher auf den prozesshaften Planungsinstrumentarien und Bedingungsfaktoren für mögliche Entwicklungen, so ist der Fokus im arbeitsplatzbezogenen Zweitsprachtraining naturgemäß expliziter auf Kommunikation und Sprache zur Lösung einer gestellten Arbeitsaufgabe gerichtet. Typisch für beide sind jedoch die folgenden lern-didaktischen und methodischen Aspekte¹⁴ :

- Lernen wird als aktiver, konstruktivistischer Prozess verstanden.
- Handlungsschemata des Wissens werden an individuelle Handlungsschemata des Lernenden angebunden.
- Umsetzung von Wissen in Können und Handeln erfolgt niemals nur rezeptiv, passiv und reaktiv und niemals als reiner Nachahmungsprozess. Szenarien werden in Gruppen erarbeitet und ermöglichen dadurch ein hohes Maß an aktivem, effektivem Lernen durch gemeinsame Konstruktion, Kommunikation, Kooperation und Interaktion.
- Lernen erfolgt in ganzheitlichen, komplexen Situationen, die die individuelle Erfahrung berücksichtigen und den Transfer in zukünftige Situationen ermöglichen.
- Lernen erfolgt nicht in losgelösten Einheiten, sondern es werden vor- und nachgelagerte Prozessschritte gesehen, die sich in ihrer Weiterentwicklung gegenseitig determinieren.

¹³ Der Szenarienansatz wurde auch als handlungsorientierte Methode für die Umsetzung der Schweizer Integrationskurse gewählt, siehe dazu Müller, M.; Wertenschlag, L., 2013.

¹⁴ Stellvertretend für eine Reihe von Schriften hierzu vgl. Brettschneider, V., 1999.

Dem Ansatz der Szenario-Methode im berufsorientierten Sprachenbereich und damit auch für berufsbezogenes Deutsch als Zweitsprache (DaZ) liegen demnach vier Prämissen zugrunde:

Prämisse	Folgerung für die berufsbezogene Sprachdidaktik/-methodik
Berufsprozessorientiert	Für Berufspraktiker/innen muss die Betonung auf den typischen Arbeitsprozessen der Praxis liegen. Ausgangspunkt aller Überlegungen sind die typischen Situationen mit den entsprechenden Kommunikationsanlässen aus den jeweiligen Berufsbereichen und es ist weniger die berufsfachspezifische Theorie.
Handlungsorientiert	Die Aufgabenstellungen müssen interaktiv gestaltet sein. Ausgehend von einem Anlass, hinstuernd auf ein vom Situationsrahmen nahegelegtes Ziel. Wichtig ist dabei, dass die Aufgaben von den Kursteilnehmenden eigene Entscheidungen abverlangen, von denen die Lösung des Problems oder die Erledigung der Aufgabe abhängt.
Kontextualisiert	Die Aufgaben müssen in einen typischen Geschäftsfall, in ein Szenario eingebettet sein. Bearbeitet werden sie unter Berücksichtigung des Kontexts und zu einer Kette, zu einem Handlungsstrang verknüpft. Es gibt keine rein textimmanente Beantwortung von Wissensfragen.
Ergebnisorientiert	Der Lernfortschritt wird anhand einer relevanten Handlungskette gemessen. Ziel ist der Transfer in die Praxis und nicht die Prüfung. Diese bestätigt vielmehr dem/der Teilnehmer/in, dass er/sie typische Situationen am Arbeitsplatz zielsprachlich bewältigen kann.

Tabelle 1: Eilert-Ebke, G.

2003 formulierte Prof. Dr. Edgar Heineken¹⁵ wichtige lernpsychologische Grundlagen der Szenario-Methode für den Fremdsprachenunterricht im berufsorientierten Bereich, wovon einige wesentliche Aspekte hier genannt werden sollen:

- Effektiver Fremdsprachenunterricht ist so zu gestalten, dass der Lernende organisiertes sprachliches Zusammenhangswissen erwerben kann.
- Der Lernende muss Gelegenheit erhalten, Wissen in seine kognitiven Schemata einzubinden. Darunter versteht man im Gedächtnis gespeicherte Informationspakete oder komplexe Zusammenhänge.
- So umfassen beispielsweise die Schemata „Übergabe eines Patienten“, „Beschreibung der Behandlung“, „Pflegepläne“ jeweils umfangreiche Wissens Elemente und -zusammenhänge.

¹⁵ IHK-Düsseldorf, Bezirksregierung Düsseldorf, Henkel, WBTestsysteme (Hrsg.), 2003, S. 7.

- Schemata verknüpfen Merkmale eines Objektes, einer Episode oder die Schritte einer Handlung. So eingebunden in ihre Zusammenhänge werden sie stets abrufbar sein und weniger dem Vergessen unterliegen.
- Eine stärkere Handlungsorientierung dient dem Erwerb der Fertigkeit, in der Fremdsprache zu kommunizieren. Da Kommunikation eine Prozesscharakteristik hat, spielen Prozessstrukturen für die Kommunikation beim Zweitspracherwerb eine hervorgehobene Rolle.
- Häufig wiederkehrende Geschehens- und Handlungsabläufe werden als Skript drehbuchartig im Gedächtnis repräsentiert. In diesem Drehbuch (script, storyline) sind bestimmte Szenen als variable Leerstellen aufgeführt, die in einem konkreten Fall durch bestimmte Werte zu füllen sind.
- Nur im zielgerichteten Handeln wird das fremdsprachliche, deklarative Wissen (unabhängiges Vokabel- und Grammatikwissen) in prozedurales Wissen und damit Handlungswissen und Können verwandelt.

Im Sprachkurs und in der Vorbereitung auf eine Lernfortschrittsmessung (siehe Kap. 3.4 Kursabschluss, Lernfortschrittsmessung und Evaluation, S. 24 ff.) sollte es daher darum gehen, Handlungsprozesse mit ihren typischen Kommunikationsformen, die später auch in ähnlicher Weise im Beruf verwendet werden, aufzugreifen. Das methodische Vorgehen ist dabei im Sinne der Szenario-Methode durchzuführen. Grob gesagt sollen die Kursteilnehmenden dabei die typische Kommunikation am Arbeitsplatz in Form von typischen Sprachhandlungen in aufeinander aufbauenden Prozessketten generieren. Dabei kann auf unterschiedliche Weise vorgegangen werden. Zur Erarbeitung oder Vertiefung kann nur jeweils eine Sprachhandlung (z. B. einen Sachverhalt präsentieren) durchgespielt werden. Dabei wird der Schwerpunkt auf dem gewöhnlichen Verlauf dieser Handlung liegen und zwar von der Begrüßung bis zur Beendigung, wobei unterschiedliche Akteure die verschiedenen Verlaufsschritte übernehmen. In der Regel werden jedoch eine Reihe von Sprachhandlungen sukzessive aneinandergereiht, die jeweils durch eine Auswahl von Kann-Beschreibungen (z. B. Aspekte diskutieren, Sachverhalt beschreiben) je nach Sachlage des Geschäftsfalls konkretisiert werden.

Wichtig ist, dass die Sprachhandlungen letztlich nicht isoliert behandelt werden, sondern in einem situativen Kontext eingebettet sind. Dieser Kontext bestimmt die Abfolge einer sinnvoll zusammenhängenden Handlungskette, die auf ein nachvollziehbares Ergebnis hinsteuert. Auslöser ist stets ein bestimmtes Ereignis oder ein Anlass. Alle Aufgabenstellungen erwachsen aus diesem Kontext und stellen den Hintergrund und Rahmen für alle Situationen dar, in denen die in der Bedarfserhebung ermittelten Kann-Beschreibungen zum Tragen kommen.

Das Strukturprinzip für die typischen Sprachhandlungen und Kann-Beschreibungen ist der Gemeinsame Europäische Referenzrahmen (GER)¹⁶ bzw. die vom Deutschen

¹⁶ Siehe <http://www.goethe.de/z/50/commeuro/303.htm>.

Szenario

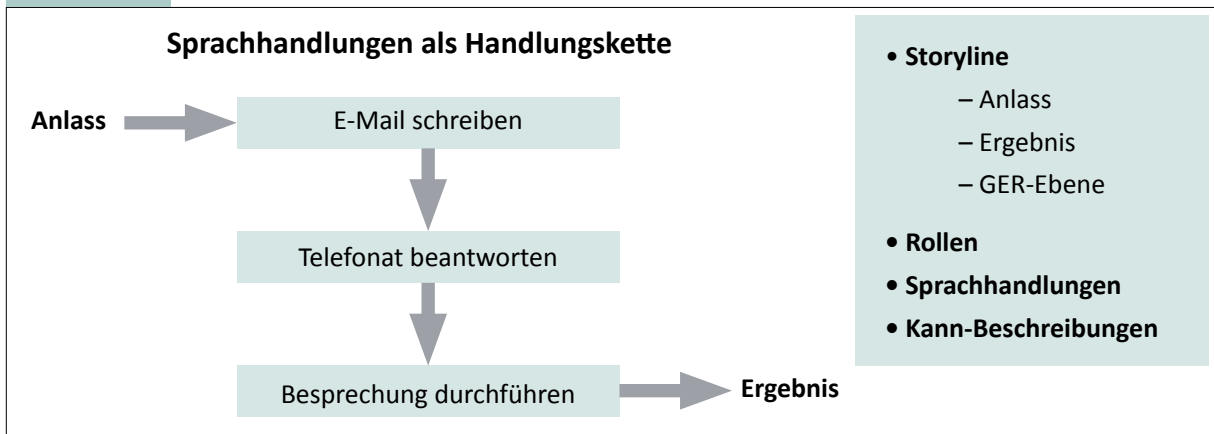


Abbildung 2: Eilert-Ebke, G.

Industrie- und Handelskammertag (DIHT) überarbeitete Fassung¹⁷ für den Beruf, „Arbeitsplatz Europa“. Der GER ist nicht präskriptiv, sondern als Orientierungs- und Strukturierungshilfe für Disponierende und Kursleitende zu verstehen.

Grundsätzlich sollte man bei der Hinzunahme der im GER beschriebenen Sprachhandlungen mit ihren entsprechenden Kann-Beschreibungen (Deskriptoren) davon ausgehen, dass typische Handlungsabläufe des Berufsalltags ein wesentliches Merkmal gemeinsam haben: Es werden Informationen eingeholt, bearbeitet und an Dritte weitergeleitet. Je nach Situation kann es sich hierbei um einfache, umfassende oder komplexe Informationen handeln. Um diese Überlegung zu verdeutlichen, kann es hilfreich sein, typische Handlungsabläufe einem dreistufigen Schema mit steigendem Schwierigkeitsgrad zuzuordnen, wie es im folgenden Schema versucht wird¹⁸ :

Dreistufiges Schema			
GER-Stufe	Information	Formulierung	Handlung
FORTGESCHRITTENEN-STUFE -competent user-	C2 komplex C1	eigene/individuelle Formulierungen	steuern moderieren strukturieren verhandeln präsentieren ...
MITTELSTUFE -independent user-	B2 umfassend B1	zunehmend eigene/ individuelle Formulierungen	klären/lösen ändern erläutern zusammenfassen bearbeiten beschreiben vergleichen ...
GRUNDSTUFE -basic user-	A2 einfach A1	nach vorgegebenen/ bekannten Mustern	ergänzen erfragen ...

Abbildung 3: Eilert-Ebke, G.

¹⁷ DIHT, 2001.

¹⁸ Vgl. DIHT, 1995, Abbildung 1.

Auf diese Weise können typische Sprachhandlungen am Arbeitsplatz (wie z. B. einen Pflegevorfall beschreiben) dem GER-Raster schneller zugeordnet werden. Unterscheidungsmerkmal ist hierbei die Art und Weise der Kommunikation; verläuft sie routinemäßig, nach bekannten Sprachmustern und möglichst reibungslos (Mitteilungen über Patient per Telefon etc.), so entspricht das dem Anforderungsprofil von GER-B1. Bewegt sich hingegen die Kommunikation in eher komplexen Situationen und nicht immer störungsfrei (Konfliktgespräche, Klarstellungen etc.), so entspricht das eher dem Profil von GER-B2. Hierauf aufbauend können nun Sprachhandlungen und Kann-Beschreibungen konkreter definiert werden. Die Beschreibungen sind bewusst allgemein gehalten und helfen bei der Zuordnung und Strukturierung. Sofern eine konkrete Zielgruppe mit einer fest umrissenen Tätigkeitsbeschreibung vorliegt, sollten die Sprachhandlungen und entsprechenden Kann-Beschreibungen der speziellen Situation angepasst werden. Ausgehend von der vorgegebenen Kalibrierung müssen die Handlungen dann neu definiert werden.

Mit diesen Überlegungen sind die Prämissen für den arbeitsplatz- und handlungsbezogenen Sprachkurs gelegt, auf denen nun weitere Schritte der Bedarfserhebung, der Unterrichtsplanung, -durchführung und Lernfortschrittsmessung aufbauen können.

2.1.3 Was genau bedeutet die Szenario-Methode für Deutsch als Zweitsprache im beruflichen Kontext?

Die bisher aufgeführten Überlegungen gelten für das Sprachenlernen generell. Bei spezieller Betrachtung für die Anwendung der Szenario-Methode im berufsbezogenen Deutsch als Zweitsprache-Unterricht empfiehlt es sich zunächst einmal, die in Frage kommenden Berufsfelder und Zielgruppen näher zu bestimmen. Nach Studium der relevanten Berufsbilder und nach Gesprächen mit Personalverantwortlichen und Berufspraktikern können die wichtigsten Kommunikationssituationen umrissen werden. Die Vorstrukturierung der typischen Sprachhandlungen und Kann-Beschreibungen, die hieraus resultieren, wird im Folgenden exemplarisch am Berufsfeld Gesundheit und Pflege vorgenommen.

Nach Analyse der genannten Arbeitsabläufe, in denen berufliche Kommunikation einen entscheidenden Ausschlag gibt, können fünf wesentliche Sprachhandlungen identifiziert werden:

- **Betreuen**, z. B. von Patienten
- **Beschreiben**, z. B. von vorzunehmenden Pflegemaßnahmen
- **Informieren**, z. B. patientenbezogene Daten an Dritte weiterleiten
- **Besprechen**, z. B. Pflegeplan im Team festlegen
- **Berichten**, z. B. patientenbezogene Daten im Pflegeplan richtig vermerken

Zu den so erstellten Sprachhandlungen werden nun relevante und häufig vorkommende Kann-Beschreibungen ergänzt und zwar für die Sprachniveaustufen, die in der Regel für den optimalen Kommunikationsprozess in der Praxis notwendig sind. Im Falle von „Betreuen“ können z. B. folgende Kann-Beschreibungen zum Tragen kommen:

GER	betreuen – Der Proband / Die Probandin kann
B2	<p>den Patienten / die Patientin auf freundliche, klare und sichere Weise begrüßen und in die Situation einführen.</p> <p>Maßnahme und Auswahl des Materials umfassend erklären und begründen.</p> <p>sich vergewissern, dass der Patient / die Patientin versteht, welche Auswirkungen die gewählte Maßnahme hat.</p> <p>Zusammen mit dem/der Pflegebedürftigen Pflegeziele festlegen und diese nachvollziehbar erläutern.</p>
B1	<p>sich dem Patienten / der Patientin mit freundlichen Worten vorstellen.</p> <p>Grund für Maßnahmen im Wesentlichen nennen.</p> <p>zur Auswahl des Materials einige Angaben machen.</p> <p>dem Patienten / der Patientin etwas zu möglichen Auswirkungen sagen.</p>

Tabelle 4: Eilert-Ebke, G.

Nach Vervollständigung der relevanten Kann-Beschreibungen für alle Sprachhandlungen auf den gewünschten Sprachniveaustufen sind wichtige Voraussetzungen für die Erstellung von Szenarien, die die authentische Situation am Arbeitsplatz widerspiegeln, gegeben. Damit stehen dem/der Kursleitenden konkrete Angaben für die Kursplanung und Stundenkonzeption zur Verfügung, die den Ausgangspunkt für einen vier Phasen umfassenden Trainingszyklus bilden, der im Folgenden im Detail betrachtet wird.

3. Die Einbindung von Szenarien in den Kursverlauf

In der Fremdsprachendidaktik wurde schon vor einigen Jahren das Ende des Methodendogmatismus eingeläutet: Dies begründet Hermann Funk, Universität Jena, damit, dass „man nicht belegen kann, dass bestimmte Lernziele ausschließlich mit bestimmten Methoden zu erreichen sind oder dass bestimmte methodische Ansätze bei allen Lernenden die gleichen Resultate zeigen.“¹⁹ Auch Grein betont: „Für den konkreten Unterricht kann man lediglich einen Methodenmix mit Berücksichtigung der Wahrnehmungskanäle vorschlagen, viel Empathiefähigkeit, Freude am Unterrichten und die konsequente Binnendifferenzierung nennen. Mehrkanaliges Lernen wird als handlungsorientiertes, ganzheitliches Lernen mit allen Sinnen verstanden.“²⁰

In Band 6 der vom Goethe-Institut herausgegebenen Reihe „Deutsch lehren lernen“ wird darauf verwiesen, dass sich Sprachunterricht durch folgende Prinzipien: Handlungsorientierung, Kompetenzorientierung, Lernerorientierung, Lerneraktivierung, Interaktionsorientierung, Förderung autonomen Lernens, Mehrsprachigkeitsorientierung, Aufgabenorientierung und Interkulturelle Orientierung auszeichnen sollte.²¹

Ganz im Einklang mit diesen allgemein für den Sprachunterricht gültigen Prinzipien stehen die von der IQ-Fachstelle Berufsbezogenes Deutsch entwickelten Qualitätskriterien: Zum einen wird die Bedarfsorientierung benannt, nicht als unmittelbares didaktisch-methodisches Prinzip, aber als Grundlage für die Unterrichtsplanung und -durchführung²². Zum anderen wird die Teilnehmerorientierung als allgemeines didaktisch-methodisches Prinzip hervorgehoben: Teilnehmerorientierung „rückt die Lernenden ins Zentrum des Unterrichtsgeschehens und geht davon aus, dass Lernen eine aktive Konstruktionsleistung der einzelnen Teilnehmenden ist.“²³

Als übergeordnetes didaktisches Prinzip gilt die Handlungsorientierung, die hier wie folgt definiert wird: „In der Unterrichtspraxis zeigt sich Handlungsorientierung z. B. daran, dass sich Lernende als sprachlich Handelnde in realitätsnahen Situationen mit Bezug zur Arbeitswelt erfahren und dass sie dafür sensibilisiert werden, für sich schwierige sprachliche Situationen zu dokumentieren.“²⁴

19 Funk, H. zit. n. Ende, K.; Grotjahn, R.; Kleppin, K.; Mohr, I., 2013, S. 26.

20 Grein, M., 2013, S. 69.

21 Vgl. Ende, K.; Grotjahn, R. u. a., 2013, S. 26. Hier kann nicht im Detail auf die Definition dieser Begriffe Bezug genommen werden; detaillierte Definitionen und Hinweise finden sich in dem o. g. Band Deutsch lehren lernen sowie in Barkowski, H.; Krumm, H.-J., 2010.

22 Beckmann-Schulz, I.; Kleiner, B., 2011, S. 26.

23 Ebd., S. 27.

24 Ebd., S. 25.

Zur Übertragung dieser Kriterien in die konkrete Unterrichtspraxis bietet es sich an, einen aus vier Phasen bestehenden Kurszyklus als Rahmen für die Planung, Durchführung und Auswertung des Sprachkurses zu nutzen. Diese vier Phasen des Kurszyklus werden im Folgenden ausführlicher betrachtet, um aufzuzeigen, wie ein berufsbezogener Unterricht Deutsch als Zweitsprache verläuft, der die Strukturen und Redemittel trainiert, die für die kommunikativen Anforderungen am Arbeitsplatz wichtig sind. Darüber hinaus soll aus didaktisch-methodischer Perspektive betrachtet werden, wie durch maßgeschneiderte Szenarien die relevanten Kommunikationssituationen entsprechend der oben benannten Kriterien trainiert sowie die Erreichung der Kursziele und der individuelle Lernerfolg evaluiert werden können.

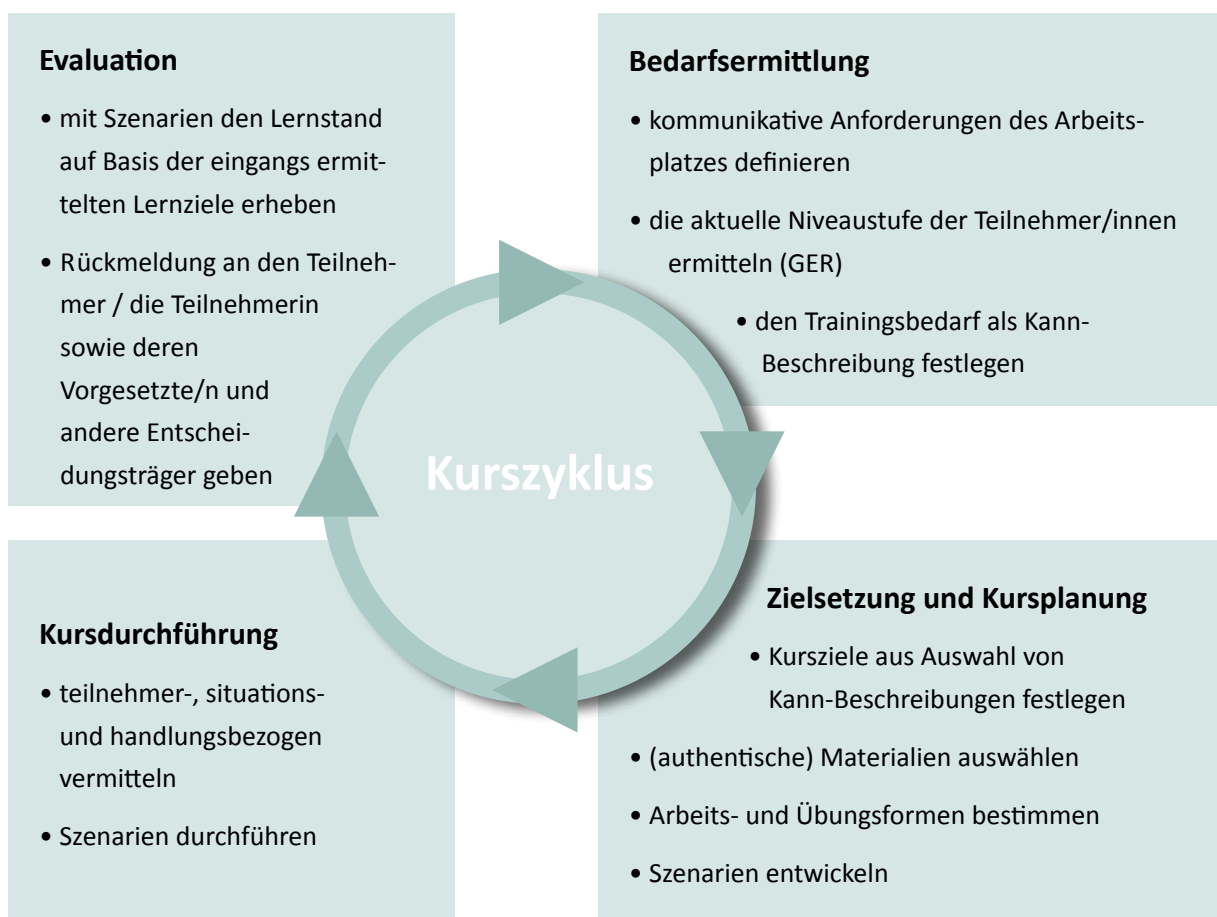


Abbildung 5: Nick Brieger (York Associates), bearbeitet von Eilert-Ebke, G., Sass, A.

3.1 Von der Bedarfsermittlung zu den Kurszielen

Anhand einer Bedarfsermittlung – und zwar bestenfalls aus den Perspektiven: Betrieb, Arbeitsplatz/Beruf und Teilnehmende²⁵ – werden die kommunikativen Anforderungen ermittelt. Diese Bedarfsermittlung besteht beispielsweise aus

- einem Gespräch mit dem Vorgesetzten oder der zuständigen Personalabteilung,
- dem Sammeln von Informationen zum (potenziellen) Arbeitsplatz,
- einer Kompetenzfeststellung sowie einem
- Interview mit den Teilnehmenden über die Hauptaufgaben am Arbeitsplatz, in denen Kommunikation zum Tragen kommt.

Daraus ergibt sich ein konkretes Bild der notwendigen sprachlichen Kompetenzen, die als Kann-Beschreibungen formuliert werden können. Wichtige Leitfragen für eine solche Sprachbedarfsermittlung sind:

- In welchen Situationen muss der/die Teilnehmende auf Deutsch kommunizieren?
- Mit wem muss er/sie Gespräche führen?
- Was ist das Ziel dieser Interaktionen?²⁶

Folgendes Beispiel verdeutlicht dies:

Die Firma Reif und Co²⁷ möchte einen Deutschkurs für ihre Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen in der Produktion durchführen lassen. Ein Gespräch mit dem Vorgesetzten ergibt, dass die Mitarbeitenden Routinesituationen am Arbeitsplatz gut bewältigen können, dass aber die Kommunikation mit Kollegen und Vorgesetzten sowohl mündlich als auch schriftlich unzureichend ist, sobald sie Arbeitsabläufe für interne oder externe Gesprächspartner genauer beschreiben müssen oder es zu Störungen bei den Arbeitsabläufen oder zu Konflikten kommt.

Auch in der Arbeitsplatz- und Stellenbeschreibung wird betont, dass die Mitarbeitenden in der Lage sein müssen, Fehler und Störungen direkt zu melden bzw. zu dokumentieren und mit Externen (Kunden, Auditoren) angemessen zu kommunizieren. Ein Interview mit den Mitarbeitenden sowie eine Kompetenzfeststellung ergeben, dass diese vor allem lernen möchten, spontaner und selbstständiger auf unerwartete Situationen am Arbeitsplatz reagieren zu können.

25 Vgl. dazu Weissenberg, 2012, S. 12. Weissenberg unterscheidet vier Ebenen der Sprachbedarfsermittlung: Teilnehmende, Berufe, Lernprozesse und Arbeitsplätze.

26 Das Thema Sprachbedarfsermittlung wird ausführlich in Weissenberg, 2012, behandelt. Hier finden sich auch Fragenbögen für eine Sprachbedarfsermittlung aus den benannten Perspektiven.

27 Siehe Szenario 4.6, S. 61.

Aus diesen Bedarfen können folgende Kursziele²⁸ erschlossen werden:

Ziele

- Kann unerwartete Störungen der Arbeitsabläufe kommunizieren.
- Kann technische Störungen beim zuständigen Servicemitarbeiter melden und diese präzise beschreiben.
- Kann Kenntnisse und Erfahrungen an neue Kollegen weitergeben.
- Kann externen Kunden bzw. Auditoren Arbeitsabläufe beschreiben.

Das Beispiel zeigt auch auf, dass in firmeninternen Kursen die individuellen Bedarfe leichter mit denen der Gesamtgruppe in Einklang zu bringen sind.

In berufsübergreifenden oder auch berufsorientierenden Kursen können auf den ersten Blick die individuellen Lernziele stark von denen der gesamten Lerngruppe abweichen. Aufgabe der Kursleitung ist es in diesem Fall, gemeinsam mit der Lerngruppe die Ziele zu priorisieren und diejenigen auszuwählen, die möglichst für alle eine hohe Relevanz haben. Wie dies machbar ist, veranschaulicht ein weiteres Beispiel:

In einem berufsorientierenden Kurs auf dem Niveau B1 sind Personen ohne Ausbildung und Arbeitsplatz, Krankenpflegerinnen, Automechaniker, Informatikerinnen und Ingenieure. Hier gemeinsame Kursziele zu finden erscheint zunächst wie die Quadratur des Kreises.

Durch eine ausführliche Kompetenzfeststellung sowie Interviews kristallisieren sich folgende für alle Teilnehmenden relevanten Ziele heraus.

Ziele

- Kann per E-Mail und telefonisch Termine vereinbaren.
- Kann Stellenanzeigen verstehen.
- Kann ein Bewerbungsschreiben und einen Lebenslauf auf Deutsch verfassen.
- Kann die eigenen Erfahrungen und Kompetenzen bei einem Bewerbungsgespräch einbringen.
- Kann die ersten Tage im Praktikum sprachlich gut bewältigen.

Die so entwickelten und als Kann-Beschreibungen formulierten Ziele bilden die Grundlage für die Planung des Kurses. Dieser orientiert sich folglich nicht an den durch ein Lehrwerk vorgegebenen Themen und dessen Progression, sondern an den gemeinsam mit den Auftrag- oder Arbeitgebern und den Kursteilnehmenden entwickelten Kurszielen. Diese Art der Bedarfsermittlung und gemeinsame Festlegung der Kursziele gewährleistet die Beachtung der Kriterien: Inhaltsorientierung, Lernerorientierung und Transparenz.

²⁸ Kursziele werden als Kann-Beschreibungen kompetenzorientiert formuliert. Ausführlich wird dies in Glaboniat, M. u. a., 2005, oder auch für den berufsbezogenen Kontext in DIHT, 2001, erläutert.

3.2 Von den Kurszielen zur Kursplanung

Vor der Konkretisierung des Kursprogramms werden aus den ermittelten Kurszielen Feinziele formuliert, bei deren Festlegung auch die Niveaustufe der Teilnehmenden zu Kursbeginn sowie die zur Verfügung stehende Stundenzahl berücksichtigt werden.

Hierzu ein weiteres Beispiel:

Stellen Sie sich vor, Sie leiten einen Kurs für Teilnehmende aus verschiedenen Berufsbranchen auf dem Niveau B2, die alle Kundenkontakt haben. Eines Ihrer festgelegten Kursziele ist „Kann auf Reklamationen angemessen reagieren“ oder als Feinziele formuliert:

- Kann mit internen und externen Kunden auch in kritischen Situationen angemessen umgehen.
- Kann telefonisch Informationen einholen.
- Kann auf kritische Kundenanfragen am Telefon reagieren.
- Kann in Konfliktsituationen deeskalieren (z. B. durch Stimmlage, Intonation).

Bereits an dieser Stelle der Kursplanung wird deutlich: Im berufsbezogenen Sprachtraining geht es um mehr als um die Vermittlung von Sprache. Es geht auch um Kommunikationsstrategien, wie z. B. Smalltalk zum Kontaktaufbau oder darum, in schwierigen Gesprächssituationen zu deeskalieren.

Um die sprachlichen und auch die metasprachlichen Lernziele zu erreichen, bieten sich folgende Unterrichtsinhalte an:

- Beschreiben der Aufgaben und Tätigkeiten rund um das Beschwerdemanagement (mündlich und schriftlich)
- Texte/Hörtexte zum Thema, z. B. verschiedene Reaktionen auf eine kritische Kundenanfrage
- Analyse von mitgebrachten Materialien (z. B. E-Mails von und an Kunden, Hintergrundinfos zum Thema Umgang mit Reklamationen)
- Vermittlung von Redemitteln zum Thema Kundenkontakt, mit Reklamationen effektiv umgehen (telefonisch und in Besprechungen)
- Training von Aussprache, Intonation und Prosodie, z. B. Bedeutung der Stimmlage, um einen aufgebracht Kunden zu beschwichtigen, unterschiedliche Register: Kundengespräche, Gespräche mit Kollegen bzw. Vorgesetzten
- Rollenspiele zum Trainieren der Redemittel (z. B. am Telefon Informationen einholen, einen Kunden, der sich beschwert, beruhigen, Besprechungstermine einholen)
- Tipps zum Umgang mit schwierigen Kunden, 4-Ohren-Modell (Trennung von Sach- und Beziehungsebene)
- Sammeln von typischen Fallbeispielen, z. B. als Grundlage für das Szenario „Wir müssen sofort eine Lösung finden ...!“

Diese Beispiele zeigen auf, dass sich die Stundenplanung konsequent an den zuvor ermittelten Lernzielen orientiert und verschiedene methodische Zugänge gewählt werden, um diese Inhalte zu vermitteln. Am Ende einer solchen Unterrichtssequenz steht ein Szenario, das die zuvor geübten Strukturen und Redemittel in verschiedenen Kommunikationssituationen trainiert. Zu dem hier benannten Beispiel passt das Szenario „Sie müssen sofort eine Lösung finden“ – Eine Reklamation²⁹.

Eine sich an der Szenario-Methode orientierende Kursplanung kann daher als Lernzielorientierung oder als Rückwärtsplanung bezeichnet werden: „Wenn die Lernenden eine solche Aufgabe erfolgreich bearbeiten sollen, benötigen sie zumeist zuvor eine Reihe von Aktivitäten, in denen sie die notwendigen sprachlichen Mittel oder Teilfertigkeiten aktivieren, üben oder automatisieren. Wir können also auch eine Unterrichtseinheit planen, indem wir konsequent von der Zielaufgabe ausgehen.“³⁰ Diese Form der Planung ist die Basis für das Gelingen der Lernszenarien. Eine an der Szenario-Methode orientierte Kursplanung ist somit konsequent prozess-, handlungs- und aufgabenorientiert.

3.3 Kursdurchführung

Der oben aufgezeigte Überblick über mögliche Unterrichtsinhalte zeigt, dass bei dieser ganz spezifisch auf die jeweilige Lerngruppe abgestimmten Vorgehensweise Lehrmaterialien lediglich in Auszügen eingesetzt werden können; der Lernprozess basiert nicht auf den in einem Lehrwerk vorgegebenen Themen und der darin abgebildeten Progression, sondern auf den für die spezifischen (potenziellen) Arbeitsplätze notwendigen Kommunikationssituationen.

Dies lässt sich wiederum am besten an einem Beispiel aufzeigen. Ziel einer Unterrichtseinheit ist es, auch bei komplexeren Kommunikationssituationen am Arbeitsplatz nachzufragen, z. B. während einer Besprechung, wenn etwas nicht verstanden wurde. Eine Unterrichtseinheit, die die Kriterien Lerner-, Aufgaben und Prozessorientierung sowie Transparenz berücksichtigt, sähe grob skizziert folgendermaßen aus.

Gemeinsam sammeln Lehrende und Lernende zunächst Redemittel wie z. B.:

- Könnten Sie bitte etwas langsamer sprechen?
- Das habe ich noch nicht so ganz verstanden.
Könnten Sie das bitte wiederholen?
- Was meinen Sie mit ...?
- Habe ich Sie richtig verstanden ... Meinen Sie, dass ...?
- Könnten Sie das bitte kurz zusammenfassen?

²⁹ Vgl. Szenario 4.9, S. 84.

³⁰ Vgl. Ende, K.; Grotjahn, R.; Kleppin, K.; Mohr, I., 2013, S. 112.

Anschließend üben die Teilnehmenden diese Redemittel anhand von Minidialogen: zwei Personen unterhalten sich über ein Fachthema ihrer Wahl und die dritte Person muss unterbrechen, nachfragen und das Gehörte zusammenzufassen. Ein effektives Lernen wird an dieser Stelle erzielt, indem die Lernenden nicht einzelne Wörter, sondern lexikalische Einheiten (chunks) lernen. Diese können sie in realen Sprechsituationen schneller abrufen, da das Kurzzeitgedächtnis bei beschränkter Kapazität so mehr Informationen behalten und bearbeiten kann³¹. Diese konkreten, eigene Themen aufgreifenden Situationen werden in verschiedenen Rollenkonstellationen geübt, so dass die Teilnehmerinnen und Teilnehmer die neuen Redemittel mehrfach hören und Unterschiede je nach Einsatz von Intonation/Stimme und Körpersprache beobachten können. Darüber hinaus ist es bedeutsam, schon an dieser Stelle metasprachliche Elemente zu vermitteln (wie z. B. „Was meinen Sie damit?“, „Könnten Sie das bitte genauer erklären?“), damit die Lernenden ermächtigt werden, auch mit noch geringen Sprachkenntnissen den Dialog aufrecht zu erhalten.

Das lässt sich an folgenden Beispielen konkretisieren: Der Vorgesetzte sagt zum Mitarbeitenden: „Könnten Sie mir mal bitte schnell den Vierkantschraubenzieher reichen?“. Statt den Chef nur fragend anzuschauen, hakt der Mitarbeitende direkt ein und sagt: „Was genau meinen Sie?“

Am Ende notieren sich alle Teilnehmenden die Redemittel und auch die Fachwörter³², die ihnen besonders hilfreich und für sie selbst passend erscheinen. Darüber hinaus werden – falls erforderlich – die für die entsprechende Kommunikationssituation relevanten Strukturen vertieft (z. B. Gebrauch des Konjunktivs bei höflichen Bitten, Wortstellung bei Nebensätzen mit „dass“ usw.). Diese Art der Grammatikvermittlung ist konkret und anwendungsbezogen und unterstützt autonome Lernprozesse, da sie die Strukturen direkt anhand der relevanten, im beruflichen Alltag auftauchenden Kontexte bewusst macht. Der Gewinn einer solchen Unterrichtseinheit ist, dass die Teilnehmenden genau das üben, was sie bei der Kommunikation am Arbeitsplatz brauchen. Aufgabe der Lehrkraft ist es durch transparente Vermittlung der Lerninhalte, Strukturierung der Stunde und eine gute Visualisierung des Erarbeiteten den Lernprozess zu begleiten.

31 Zu chunk, vgl. Döpel, M. G., 2010, S. 35. Das sogenannte „Chunklernen“ geht u. a. auf Lewis, M., 2012, zurück.

32 Zur Arbeit mit Fachwörtern und Fachtexten vgl. Ohm, U.; Kuhn, C.; Funk, H., 2007, und Tellmann, U.; Müller-Trapet, J.; Jung, M., 2012, S. 89 f.

3.3.1 Beispiel einer Unterrichtseinheit

Um dies noch greifbarer zu machen, hier nochmals ein Beispiel aus einer Kursplanung sowie der darauf basierenden Unterrichtseinheit:

Kann-Beschreibung	Themen/Sprachhandlungen	Redemittel/Chunks	Strukturen	Sonstiges Register/Rollen
Beispiel: sich aktiv an Gesprächen beteiligen können eine gute kollegiale Atmosphäre aufbauen können	Kontakte aufbauen und pflegen Small-Talk sich mit Kolleginnen und Kollegen austauschen	Angaben zur Person machen können ein Thema einbringen können aktiv nachfragen	offene und geschlossene Fragen höfliche Bitten und Aufforderungen (Konjunktiv II, Modalpartikel)	Gesprächssituationen mit: Kolleginnen/Kollegen Vorgesetzten externen Kunden und Besuchern (Auditoren)

Tabelle 4: Anne Sass, Auszug aus einer Kursplanung

Wie diese Kursziele konkret umgesetzt werden können, lässt sich anhand der folgenden Unterrichtseinheit darstellen, die auf das Szenario „Schon wieder zu viel Ausschuss“ – Fehler bei der Produktion vorbereitet.³³

Am Ende dieser etwa 3 mal 45 Minuten umfassenden Unterrichtseinheit können die Teilnehmenden

- Fehler einordnen und benennen,
- sich mit Kollegen über die mögliche Fehlerursachen austauschen,
- den richtigen Ansprechpartner über einen Fehler informieren und
- den Fehler im Formblatt dokumentieren.

³³ Diese Kurs- und Unterrichtsplanung wurde von Anne Sass im Rahmen der von 2007 bis 2013 von der VolkswagenStiftung geförderten Studiengruppe „Deutsch am Arbeitsplatz“ (Deutsches Institut für Erwachsenenbildung, Volkshochschule Braunschweig, Friedrich-Schiller-Universität Jena u. a. entwickelt. Die Durchführung der Fortbildungsreihe wurde durch die Kooperation zwischen der IQ-Fachstelle Berufsbezogenes Deutsch im IQ Förderprogramm, dem Deutschen Institut für Erwachsenenbildung (DIE), der Studiengruppe DaA und der VolkswagenStiftung möglich, vgl. dazu auch Szenario 4.6, S. 61.

Zeit/Min.	Teilnehmeraktivität	Traineraktivität	Arbeitsform/Material
0` – 15`	Begrüßung/Austausch mit Partner zu folgenden Fragen: <i>Was haben Sie gestern Abend gemacht?</i> <i>Was ist am Arbeitsplatz gut gelaufen?</i> <i>Was ist nicht so gut gelaufen?</i> <i>Welche neuen Wörter/Ausdrücke auf Deutsch haben Sie gelernt?</i> <i>Wann hatten Sie zuletzt eine Fehlermeldung?</i>	TR stellt Fragen, spielt in den Gesprächspausen Musik ein. TR stellt die Ziele für den heutigen Kurs dar.	PL, PA Methode: Kugellager, durch Fragen geleiteter Austausch über die vergangene Woche Ziele auf Flipchart notiert
15` – 40`	1. Die Produkte (Reifen) sind im Raum verteilt und die TN beschreiben ihre Produkte. Beispiel: <i>Dieser Reifen besteht aus...</i> <i>Der Reifen hat...</i> <i>Es gibt folgenden Fehler:</i> <i>Es handelt sich folgende Fehlerkategorie:</i> (...) Jede/r TN notiert auf dem Arbeitsblatt die Ergebnisse. Jede/r präsentiert als Experte/Expertin seine/ihre Ergebnisse.	TR erklärt die Aufgabe, begleitet die Gruppenprozesse und unterstützt. Einteilung der Gruppen nach der Expertenmethode/ Gruppenpuzzle 1. Schritt AAAA BBBB CCCC DDDD ³⁴ Expertenrunde: Bildung von neuen Arbeitsgruppen 2. Schritt ABCD ABCD ABCD ABCD	GA ☒ <i>Arbeitsblatt: Produkte beschreiben / Fehler kategorisieren</i> mitgebrachte fehlerhafte Produkte Methode: Expertengruppen
40` – 65`	1. Ideen zu den Situationen sammeln, die Beispiele zu Fehlermeldungen anhören, Aufgaben bearbeiten, sich über das Gehörte austauschen 2. Markieren der relevanten Redemittel	Durchführung des Hörverstehens, Auswertung der Ergebnisse TR bittet die TN in Partnerarbeit die relevanten Redemittel zu markieren und auf Kärtchen zu notieren.	EA, PA ☒ <i>Hörverstehen: eine Fehlermeldung machen, siehe z. B. Treffpunkt Beruf A2, S. 45/46</i>
65` – 90`	Die TN entwickeln in ihrer Arbeitsgruppe (siehe Schritt 1, Produkte beschreiben) Minidialoge „Fehlermeldung erstellen“.	TR teilt die Gruppen wieder in die Ausgangsgruppen AAAA, BBBB, CCCC, DDDD ein! TR unterstützt und motiviert die Arbeitsgruppen.	GA ☒ <i>Arbeitsblatt: Dialoggeländer</i>
Pause			
0` – 20`	Die TN spielen die Minidialoge vor. Die anderen TN übernehmen unterschiedliche Rollen (Kollege, Vorgesetzter, Ansprechpartner für den Fehler) und dokumentieren die Fehler.	TR teilt die Gruppen wieder in ABCD, ABCD, ABCD, ABCD ein, verteilt die Rollen. TR unterstützt bei den Präsentationen, macht Notizen zur späteren Korrektur.	GA ☒ <i>Arbeitsblatt: Fehler dokumentieren</i>
20` – 45`	Die TN „punkten“ auf Flipchart (siehe oben), ob sie die Ziele erreicht haben bzw. was sie noch vertiefen müssen, und geben ein kurzes Feedback zum Kurs.	TR leitet die Aufgabe an, kommentiert Feedback nicht. TR gibt die Aufgabe: Ergänzung der neuen Redemittel im „Minibook“ ³⁵ und Ergänzung des Arbeitsblattes „Fehler dokumentieren“ mit weiteren Fehlern, die vorkommen.	PL, EA

Tabelle 5: Anne Sass, Auszug aus einer Unterrichtsplanung

34 Eine genauere Beschreibung der Methode „Gruppenpuzzle/Expertenrunde“ findet sich bei: <http://methodenpool.uni-koeln.de/techniken/unterricht.html#%C3%BC4> (01.10.2014).

35 Zur Methode „Minibook“ vgl. www.minibooks.ch (20.09.2014).

Das hier aufgezeigte Unterrichtskonzept ist methodisch vielfältig und erreicht somit unterschiedliche Lernertypen³⁶. Die Lernenden werden als Expertinnen und Experten für ihren Arbeitsplatz/Arbeitsbereich angesehen und können sich aktiv in das Kursgeschehen einbringen. Der/die Lehrende, der die eingangs genannten Voraussetzungen für ein gelungenes Sprachtraining in seinem/ihrem Kurs umsetzen möchte, vermittelt nicht nur Sprachwissen, sondern ist zugleich Moderator/in, Lernbegleiter/in oder anders ausgedrückt: „Realitätenkellner/in“³⁷.

3.4 Kursabschluss, Lernfortschrittsmessung und Evaluation

Zur Qualitätssicherung einer Trainingsmaßnahme im berufsbezogenen Fortbildungsbereich gehört als integraler Bestandteil die Evaluation der Art und Weise der Durchführung und die Bewertung der erreichten Lernziele. Spricht man darüber mit Personalverantwortlichen einer Firma oder Disponenten eines Fortbildungsanbieters, so wird man häufig Stellungnahmen im ähnlichen Sinne wie im Folgenden vernehmen: „Maßnahmen zur Sicherstellung einer effektiven Kompetenzentwicklung und Kompetenzmessung sind für jede Firma unabdingbar. Sie machen sichtbar, ob die Teilnehmenden ihre Lernziele erreichen und ob die Trainingsmaßnahmen effizient sind.“³⁸ Effektiv soll ein Kurs sein, aber auch effizient. Nicht nur qualitative Aspekte der Kompetenzoptimierung, sondern auch quantitative der Kurskostenkalkulation spielen eine Rolle. Besonders in der betrieblichen Fortbildungssystematik kommen daher verschiedene Maßnahmen der Evaluierung zum Tragen, die diese beiden sich gegenseitig bedingenden Aspekte berücksichtigen:

- Eine Bewertung am Ende einer Maßnahme aller derer Faktoren, die den Kursverlauf bestimmen. Diese werden in der Regel anhand von vorgefertigten Beurteilungsbögen von den Kursteilnehmern und ebenfalls von der Kursleitung ausgefüllt.
- Bewertungen während des Kursverlaufs, die allerdings eher den Charakter eines Zwischenfeedbacks haben, damit Korrekturen an der Kursplanung und -durchführung vorgenommen werden können, sollte dies sich als notwendig erweisen.
- Lernfortschrittsmessungen während des Kursverlaufs und am Ende einer Maßnahme, um den Erreichungsgrad der in der Bedarfsermittlung erhobenen Planungsdaten zu messen.

³⁶ Zu Lernertypen vgl. Grein, 2013, S. 27-35.

³⁷ Begriff nach Gunther Schmidt, der ihn im Beratungskontext verwendet. Der Realitätenkellner ist eine Metapher, die Gunther Schmidt, Begründer des hypnosystemischen Beratungsansatzes, für die Gestaltung der Beraterrolle geprägt hat. Der Berater offeriert diverse Wirklichkeitsperspektiven. Zur Rolle der Lehrkraft im berufsbezogenen Unterricht, zu den Kompetenzen von Lehrkräften vgl. auch: Kuhn (2007), S. 307 ff.

³⁸ Wilkens, I.; Eilert-Ebke, G.; Steinberg, A., 2011, S. 32 ff.

Methodische Überlegungen zur Lernfortschrittsmessung im Berufsbereich sollten daher die Verwertbarkeit des Erlernten für den Arbeitsplatz als auch die Vertretbarkeit einer Maßnahme im Hinblick auf das firmeninterne Bildungscontrollings im Auge haben. Der in dieser Broschüre vorgeschlagene Kurszyklus ermöglicht ein solches Vorgehen aufgrund seiner interdependenten Systematik. Was in der ersten Phase als Lernziele ermittelt, in der Kursplanung festgelegt und im Kurs selbst anhand typischer Szenarien durchgeführt wurde, wird in der vierten Phase der Fortschrittsmessung erprobt und bildet somit eine transparente und messbare Lernschleife. Dabei ist stets zu bedenken, dass Messungen dieser Art auch während des Verlaufs einer Maßnahme, eventuell mit weniger Szenario-Schritten, angebracht sind.

Grundsätzlich ist zu bedenken, dass die Teilnehmerinnen und Teilnehmer in einem berufsbezogenen und handlungsorientierten DaZ-Kurs auf gegenwärtige oder zukünftige Tätigkeiten an einem Arbeitsplatz gut vorbereitet werden sollen. Dabei steht die Frage der zu bewältigenden Kommunikation am Arbeitsplatz im Vordergrund. Die dafür notwendigen sprachlichen Strukturen dienen dem besseren Verständnis der Situation. Sie werden trainiert, soweit sie zur Erreichung des kommunikativen Ziels notwendig sind; ein Korrektheitsanspruch tritt aber in den Hintergrund.

Für die Kursplanung hat die Festlegung auf den arbeitsplatzbezogenen Ansatz Konsequenzen und eine direkte Auswirkung auf die Gestaltung der Übungs- und Lernfortschrittsformate. Sollen kommunikative Fertigkeiten, die in typische Handlungsprozesse eingebettet sind und diese tragen, auf ihre optimale Anwendung hin überprüft werden, dann muss auch die Lernfortschrittsmessung so gestaltet sein. Relevante Szenarien, die die Anforderungen an die Teilnehmenden in ihren beruflichen Herausforderungen widerspiegeln, müssen bei der Prüfungserstellung herangezogen werden. Also greifen wir auch in der vierten Phase auf die Szenario-Methode zurück:

Ansatz	arbeitsplatzbezogen	sprachbezogen
Fokus	berufliche Tätigkeit	Sprachstrukturen
Testformat	Situationen im Kontext	Sprachübungen
	E-Mails Telefonate Besprechungen Präsentationen ...	Lückentext Richtig/Falsch-Verständnis Strukturübungen isolierte Vokabeltests ...
Fertigkeiten	kommunikative Fertigkeiten	sprachliche Fertigkeiten
Transfer	messbar	nur bedingt messbar

Tabelle 6: Eilert-Ebke, G.



Verständlicherweise muss bei einer Lernfortschrittsmessung, die sich der Szenario-Methode bedient, anders verfahren werden, als es bei herkömmlichen Tests der Fall ist. Die in der Bedarfsermittlung definierten Sprachhandlungen und Kann-Beschreibungen sind Grundlage für die Szenarien der Kursdurchführung und damit ebenso von Relevanz für die Evaluation. Berufsübergreifende Kann-Beschreibungen liefern in ihrer verdichteten Form wesentliche Anhaltspunkte für die Messkriterien, die zur Bewertung herangezogen werden. Für die Bewertung z. B. der mündlichen Kommunikation wird auf bestimmte Verhaltensweisen und Fertigkeiten Wert gelegt, beispielsweise auf

- einen angemessenen Einstieg,
- eine klare und verständliche Ausdrucksweise,
- die aktive Beteiligung am Gespräch (Initiative, Rückkopplung, Zusammenfassung, Hervorhebung, Klarstellungen, Signalisierung, Wechsel),
- das Verstehen von Fragen und Antworten und eine angemessene Reaktion,
- die typische Wortwahl für den entsprechenden Kontext (Kollokationen, chunks, Fachterminologie),
- die Fähigkeit zur Umschreibung, wenn Lexik fehlt, sowie
- einen angemessenen Abschluss.

Diese dienen für die jeweilige Sprachhandlung bzw. den jeweiligen Szenario-Schritt als Bewertungsorientierung. Während der konkreten Beobachtungssituation sind Beobachtungsvorlagen hilfreich, die die typischen Aspekte einer Kommunikationssituation, in diesem Falle einer Besprechung, aufgreifen. Für die Bewertung werden in der Regel drei Unterscheidungsmerkmale gewählt. Demnach entsprechen die kommunikativen Fertigkeiten im vollen Maße den beruflichen Anforderungen für eine bestimmte Situation (trifft voll zu), sie entsprechen im genügenden Maße den Anforderungen (trifft zu) oder sie entsprechen nicht im ausreichenden Maße den Anforderungen (trifft ansatzweise zu). Sind weniger als ein Drittel der Leistungen – trifft ansatzweise zu – zu verzeichnen, entsprechen die notwendigen Fertigkeiten nicht bzw. noch nicht im vertretbaren Maße den Anforderungen am Arbeitsplatz:

Besprechung	trifft voll zu	trifft zu	trifft ansatzweise zu
Inhalt:			
klar strukturiert			
Aspekte relevant			
adressaten-/sachorientiert ...			
Interaktion:			
beschreibt Vorfall/Prozess verständlich			
hört zu / geht mit / signalisiert Verständnis			
führt Gespräch weiter ...			
Prosodie:			
Sprechtempo angemessen / Stimme variabel			
Blickkontakt/Körpersprache angemessen ...			
Sprache:			
angemessenes Vokabular			
Fehler erschweren Verständnis nicht			

Tabelle 7: Eilert-Ebke, G.

Das gewählte Beispiel ist für kursabschließende Evaluationen mit berufsübergreifender Teilnehmerzusammensetzung gedacht. Nimmt man eine Lernfortschrittsmessung für eine gezielte Berufsgruppe, z. B. im Pflegebereich, vor, so können hierfür spezifizierte Kann-Beschreibungen als Grundlage zur Fortschrittsmessung genommen werden. Diese empfiehlt sich auch, denn die Aussagekraft der Evaluation für die Besprechung mit den Personalverantwortlichen ist noch genauer und Angaben über die Transfersituation auf den konkreten Arbeitsplatz sind greifbarer.

Die folgende Auswahl von Kann-Beschreibungen aus dem Berufsfeld „Pflege“, die als Beurteilungskriterien herangezogen werden können, verdeutlicht diese Möglichkeit.

Sprachhandlung: Betreuen von Patienten

Kann-Beschreibungen für die Niveaustufe B2: Die Teilnehmenden können³⁹

- Patienten auf freundliche, klare und sichere Weise begrüßen und in die Situation einführen.
- Maßnahme und Auswahl des Materials umfassend erklären und begründen.
- sich vergewissern, dass der Patient versteht, welche Auswirkungen die gewählte Maßnahme hat.
- die Pflegeziele nachvollziehbar erläutern.
- Patienten unterstützen, wichtige Fragen zu stellen, auch wenn Patienten zunächst abweisend sind.

³⁹ Das hier aufgezeigte Beispiel zum Pflegebereich ist einer detaillierten Handreichung zur Durchführung einer solchen Lernfortschrittsmessung entnommen, die voraussichtlich Ende 2015 vom IQ Netzwerk Niedersachsen veröffentlicht wird. Die Handreichung wird unter dem Titel Berufsbereich Pflege/ Gesundheit: Lernfortschrittsmessung auf Grundlage von Szenarien erhätlich sein und liefert jeweils ein Szenario zur Kinderkrankenpflege, Krankenpflege und Altenpflege.

- Patienten durch angemessene, zugewandte Sprache beruhigen.
- mit sicherer und positiver Ausdrucksweise und Körpersprache Bewältigungsstrategien des Patienten unterstützen.

Genauso kann auch bei der Messung schriftlicher Fertigkeiten verfahren werden, wenn es um eine generelle Einschätzung geht. Für Prüfungssituationen wird gerne eine andere Vorgehensweise gewählt. Die Korrektur ist dann etwas aufwändiger, da für jeden Szenario-Schritt eine Musterlösung⁴⁰ erstellt werden sollte. Die Musterlösung gibt Aufschluss darüber, ob die Übertragung aus den Kann-Beschreibungen in die Beschreibung der Szenario-Situation und Szenario-Aufgabe es ermöglicht, dass die beabsichtigten kommunikativen Fertigkeiten vom Teilnehmer / von der Teilnehmerin unter Beweis gestellt werden können. Sofern ein Prüfungsausschuss existiert, müssen an dieser Stelle die Punktverteilungen für die Korrektur festgelegt werden. Existiert kein Ausschuss, ist es Aufgabe der Kursleitung, dies zu tun. Die Schrittfolge bei der Lernfortschrittsmessung schriftlicher Aufgaben baut also wie folgt aufeinander auf:



Tabelle 8: Eilert-Ebke, G.

Im Gegensatz zur herkömmlichen Lernfortschrittsmessung, die den Schwerpunkt häufig auf die Frage der Beherrschung sprachlicher Strukturen legt, versucht man im handlungsorientierten Ansatz den Schwerpunkt der Bewertung auf die Einbettung der Sprache in den jeweiligen situativen Kontext mit dem dazugehörigen kommunikativen Anteil zu verlagern. Das hat zur Folge, dass es bei der Korrektur nicht primär um die Fehlerkorrektur, sondern um die Anerkennung der erreichten kommunikativen Ziele geht. Dies gilt auch für die Lernfortschrittsmessung mit Szenarien. Für jeden Szenario-Schritt der schriftlichen und mündlichen Kommunikation wird eine zu erreichende Punktzahl vergeben. Die Gesamtpunktzahl gibt Auskunft darüber, wie hoch die Wahrscheinlichkeit ist, dass die Probanden die ihnen gestellten Aufgaben am Arbeitsplatz sprachlich und kommunikativ optimal erfüllen können. Ein solches Punkteverteilungsschema ist nicht normativ, sondern kann je nach Schwierigkeitsgrad festgelegt werden. Die Punktverteilung kann z. B. wie folgt aussehen:

⁴⁰ Siehe Musterlösung des Szenarios „Sie müssen sofort eine Lösung finden!“ – eine Reklamation, S. 93 ff.

bei 3 Schritten	trifft voll zu	trifft zu	ansatzweise	nicht
Punkte pro Schritt	12 - 10	9 - 6	5 - 3	< 3
Ergebnis				
36 - 30	entspricht voll den Anforderungen am Arbeitsplatz			
29 - 18	entspricht den Anforderungen am Arbeitsplatz			
17 - 3	entspricht ansatzweise den Anforderungen am Arbeitsplatz			

Tabelle 9: Eilert-Ebke, G.

Der Vorteil eines solchen Schemas besteht in seiner Transparenz für alle Beteiligten und verhilft zu einer besseren Planungsorientierung. Teilnehmende, Personalverantwortliche und Kursleitende können nun genau festlegen, wann, wie und wie lange an bestimmten kommunikativen Fertigkeiten gearbeitet werden sollte, bis ein vertretbares Ergebnis erreicht ist. Für die Transferphase auf den Arbeitsplatz können die relevanten Kann-Beschreibungen einzeln behandelt werden.

Es ist zu empfehlen, die Teilnehmerinnen und Teilnehmer schon während des Kursverlaufs für eine Art Portfolio mit Überblick über ihre eigenen Stärken und Schwächen zu sensibilisieren. Folgende Instrumente sind kompatibel mit der Szenario-Methode. Es empfiehlt sich, pro Szenario-Schritt eine Fertigkeit als Lernziel auszuwählen. Die Teilnehmenden sollten sich nämlich nicht überfordern, sondern besser auf weniger als auf mehr isolierte Fertigkeiten (skills) achten. Das können sie am besten anhand eines vorgefertigten Beobachtungsbogen⁴¹ tun, der in etwa so aussehen kann:

Was ist mein Ziel? (z. B. Ich kann mich klarer ausdrücken.)	Wie kann ich es beobachten? (z. B. Ich kann Wichtiges hervorheben.)	Was klappt schon gut? (z. B. Ich kann die richtige Intonation bei Fragen bzw. Aussagen verwenden.)
1.		
2.		
3.		

Tabelle 10: Eilert-Ebke, G.

Was während des Kurses erprobt wurde und einen Lernfortschritt bewirkte, sollte für den konkreten Einsatz am Arbeitsplatz, am besten nach Rücksprache mit dem/der Vorgesetzten beibehalten werden. Auch für diese Übung ist es hilfreich, sich an ein standardisiertes Vorgehen zu halten. Folgende Punkte der Beobachtung können dabei von Vorteil sein:

⁴¹ Der Beobachtungsbogen wurde adaptiert nach einem persönlichen Entwicklungsplan, erstellt von Worldwork, London: The International Development Profiler (TIP), www.worldwork.biz.

Was möchte ich können? (z. B. durch Zureden beruhigen)	Wie kann ich es erreichen? (z. B. auf Wortwahl, ruhigen Ton und zugewandte Körpersprache achten)	Wann kann ich es ausprobieren? (z. B. bei einem neuen Patienten)	Wie kann ich den Lernzuwachs messen? (z. B. durch Feedback von Patienten, Kollegen oder Vorgesetzten)
1.			
2.			
3.			

Tabelle 11: Eilert-Ebke, G.

Beide Evaluationsinstrumente können zur Fremd- und Eigenbewertung eingesetzt werden. Letztere wirkt zusätzlich motivationsfördernd, da sie Spielraum für Reflexion über das eigene Handeln bietet. Außerdem wird genau das gelernt, was der/die Lernende benötigt, womit der individuelle Zugriff⁴² auf den Lernstoff gegeben ist. Da diese Art der Transfersicherung dem eigentlichen Kommunikationstraining entnommen ist, werden hierbei sprachliche Lernanteile mit verhaltensbezogenen gepaart, was auch im lernpsychologischen Sinne⁴³ von Vorteil ist. Darüber hinaus lassen sich Lernphasen mit Hilfe der Szenario-Methode sehr gut kombinieren und fördern und sichern damit den gewünschten Lernerfolg.

4. Beispielszenarien

Wie die vorhergehenden Ausführungen gezeigt haben, ist die Szenario-Methode eine methodisch-didaktische Vorgehensweise, die von relevanten Kommunikationssituationen am Arbeitsplatz ausgeht. Die spezifischen Kursziele werden in Form von Kann-Beschreibungen definiert, der Kurs nach den Prinzipien Teilnehmer-, Bedarfs- und Handlungsorientierung geplant und durchgeführt und die Lernziele mit Hilfe von Szenarien evaluiert. Ein solches Szenario bietet den Rahmen für eine Vielzahl von bedeutsamen Kommunikationssituationen am Arbeitsplatz. Es ist auch deutlich geworden, dass Szenarien nicht aus der Schublade gezogen werden können, sondern maßgeschneidert für den jeweiligen Kurs entwickelt werden sollten. Um Anregungen zu geben und zur Weiterentwicklung und Adaption für den eigenen Kurs zu motivieren, wollen wir hier einige Beispielszenarien vorstellen, die auf unterschiedliche Niveaustufen, Kurstypen und unterschiedliche Handlungsfelder⁴⁴ zugeschnitten sind. Bei der Auswahl der Szenarien haben wir folgende Kriterien berücksichtigt:

- unterschiedliche Niveaustufen (A2-B2)
- Training verschiedener sowohl mündlicher als auch schriftlicher Kommunikationssituationen, z. B. Telefonat, Small-Talk, Besprechung, E-Mail, Dokumentation
- diverse Kurstypen und Zielgruppen: allgemein berufsorientierende Kurse, branchenbezogene Kurse, Beschäftigtenkurse (Erziehung, Pflege und Technik)
- eher offene oder geschlossene Aufgabenstellungen
- Teilnehmende spielen sich selbst oder fiktive Personen
- Integration von Beobachterrollen

Sieben der vorliegenden Szenarien wurden während der modularen Kursleiterqualifizierung Berufsbezogener DaZ-Unterricht in Bielefeld (2012/13), Hamburg (2012/13), München (2013) und Osnabrück (2013/14) entwickelt. Weitere Szenarien entstanden im Rahmen des Projektes „Deutsch am Arbeitsplatz“ sowie eines Beschäftigtenkurses in der Technologiebranche.⁴⁵

Für berufsorientierende oder auch ESF-BAMF-Kurse eignen sich folgende Szenarien:

- 4.1 „Das ist hoffentlich nur eine Erkältung“ – Die Krankmeldung (S. 33),
- 4.2 „Mehl 405“ – Der erste Tag im Praktikum (S. 37) und
- 4.7 „Sind Sie draußen zu Hause?“ – Bewerbung als Verkäuferin (S. 69).

⁴⁴ Zu sprachlich-kommunikativen Handlungsfeldern, vgl. Weissenberg, J., 2010.

⁴⁵ Zwecks besserer Lesbarkeit nutzen wir bei der Rollenzuteilung konkrete Namen. Selbstverständlich können die Namen jeweils an die Teilnehmenden angepasst werden.

Für die Arbeit mit Kursteilnehmenden, die schon in der Dienstleistungsbranche arbeiten oder sich für diesen Berufsbereich qualifizieren möchten, passen diese Szenarien:

- 4.4 „Lachs brauchen wir auch“ – Bestellung für ein Restaurant (S. 48) und
- 4.5 „Das hat ja alles gut geklappt“ – Der Umzug (S. 53).

Die Szenarien

- 4.3 „Herr Bertram hat schlechte Laune“ – Konflikt im Altenheim (S. 43) und
- 4.8 „Die Quakfrösche feiern“ – Das Sommerfest im Kindergarten (S. 77)

sind auf berufsorientierende oder berufsbegleitende Kurse mit den Schwerpunkten Pflege bzw. Erziehung zugeschnitten.

Die Szenarien

- 4.6 „Schon wieder zu viel Ausschuss“ – Umgang mit Fehlermeldungen (S. 61) und
- 4.9 „Sie müssen sofort eine Lösung finden“ – Eine Reklamation (S. 84)

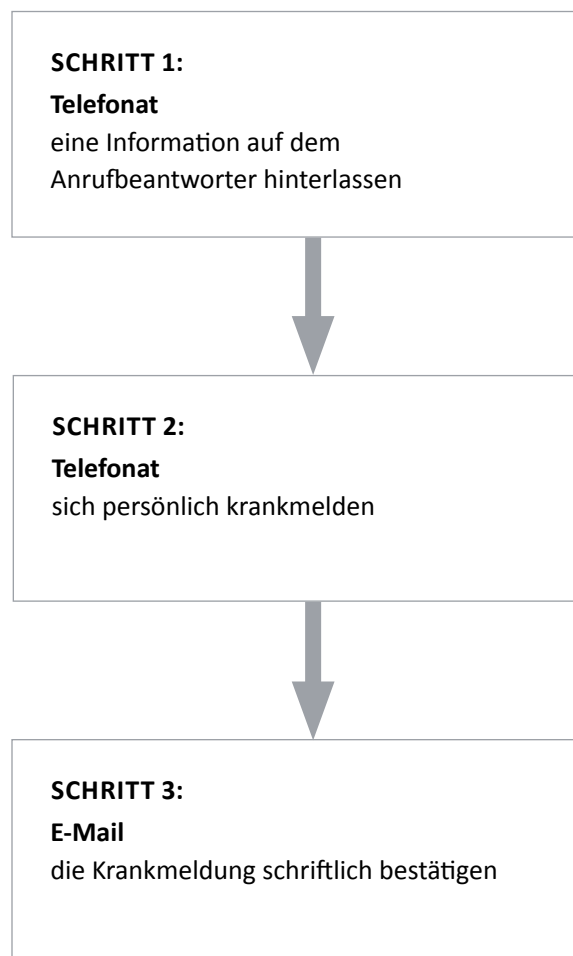
stehen exemplarisch für produzierendes Gewerbe und den technischen Bereich.

Jedem Szenario stellen wir Informationen zur Niveaustufe, Zielgruppe und zur Einbindung in den Kursverlauf voran und geben, falls notwendig, einige zusätzliche Hinweise zur Durchführung. Zum Szenario 4.9 „Sie müssen sofort eine Lösung finden“ – Eine Reklamation (S. 84) aus dem technischen Kontext finden Sie darüber hinaus Musterlösungen, die vor allem dann relevant sind, wenn ein Szenario zur Leistungsbewertung herangezogen werden soll.

4.1 “Das ist hoffentlich nur eine Erkältung” – Die Krankmeldung

Autorinnen:	Monika Becker, Kerstin Begau ⁴⁶
Niveaustufe:	A2
Zielgruppe:	berufsorientierender Kurs. Dieses Szenario kann leicht auf andere berufsbezogene Kurse übertragen werden.
Einbindung in den Kurs:	Das Szenario kann eingesetzt werden, nachdem die Teilnehmer/innen sich mit den Themen „Informationen telefonisch weitergeben“, „Krankmeldung“ und den dafür wichtigen Regeln in der Arbeitswelt beschäftigt haben und bevor sie ein Praktikum beginnen.
Anmerkung:	Die Teilnehmenden spielen sich selbst. Daher gibt es auf den Rollenkarten keine genauen Angaben zu den Personen.

SZENARIOVERLAUF



⁴⁶ Dieses Szenario haben die Autorinnen während der modularen “Kursleiter/innenqualifizierung Berufsbezogener DaZ-Unterricht” in Bielefeld (2012/2013) entwickelt; es wurde von Anne Sass bearbeitet.

HINTERGRUND DES SZENARIOS

Kann-Beschreibungen

Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer können

- die wichtigsten Informationen zu einer Krankmeldung als Nachricht auf einem Anrufbeantworter hinterlassen.
- sich (schriftlich) krankmelden und über das Thema Krankheiten sprechen.
- ein formales Telefongespräch mit dem Vorgesetzten führen.
- Informationen einholen und weitergeben.

Die Rollen

- ein Praktikant / eine Praktikantin
- der zuständige Mitarbeiter / die zuständige Mitarbeiterin

Die Situation

- Ein Praktikant muss sich morgens krankmelden und ruft im Praktikumsbetrieb an.
- Der Ansprechpartner ist nicht erreichbar.
- Der Praktikant hinterlässt eine Nachricht auf dem Anrufbeantworter und bittet um Rückruf. Der zuständige Mitarbeiter hört die Nachricht ab und ruft zurück.

ROLLENKARTEN

Schritt 1: Telefonat

Rolle A

Praktikant/in

DIE SITUATION

Sie machen seit drei Wochen ein Praktikum in einer Firma.
Im Praktikum werden Sie von Herrn/Frau ... angeleitet.
Er/Sie ist Ihr/e Ansprechpartner/in.

Heute sind Sie mit Halsschmerzen und Fieber aufgewacht.
Sie können nicht zum Praktikum gehen.
Sie rufen in der Firma an, aber es meldet sich nur der Anrufbeantworter (AB)
von Herrn/Frau ...

IHRE AUFGABE

Sprechen Sie auf den Anrufbeantworter und melden Sie sich krank.
Bitten Sie Herrn/Frau ... um Rückruf.

Schritt 2: Telefonat

Rolle A

Praktikant/in

DIE SITUATION

Ihr Ansprechpartner, Herr/Frau ... ruft Sie zurück.
Sie waren noch nicht beim Arzt, haben aber am Nachmittag einen
Arzttermin.

IHRE AUFGABE

Begrüßen Sie Herrn/Frau ...
Reagieren Sie auf die Fragen.

Schritt 3: E-Mail

Rolle A

Praktikant/in

DIE SITUATION

Sie waren beim Arzt und haben eine Krankschreibung für fünf Arbeitstage.
Nach dem Arztbesuch haben Sie Zeit, Herrn/Frau ... die gewünschte E-Mail
zu schreiben.

IHRE AUFGABE

Schreiben Sie eine E-Mail an Herrn/Frau ...

- Von wann bis wann hat der Arzt Ihnen eine Krankmeldung gegeben?
- Fragen Sie, ob Sie das Praktikum um diese fünf Tage verlängern können.

Schritt 1: Telefonat

Rolle B

Mitarbeiter/in

DIE SITUATION

Sie sind Herr ... / Frau ... Sie arbeiten in der Firma.
Sie hatten gerade eine Besprechung und kommen zurück in Ihr Büro.
Dort haben Sie eine wichtige Nachricht von Ihrem Praktikanten / Ihrer Praktikantin auf dem Anrufbeantworter.
Sie machen sich Notizen zum Anruf.

IHRE AUFGABE

Hören Sie die Nachricht auf dem Anrufbeantworter und machen Sie sich Notizen

- Name des Anrufers:
- Grund des Anrufs:
- Was sollen Sie tun?

Schritt 2: Telefonat

Rolle B

Mitarbeiter/in

DIE SITUATION

Sie haben heute viele Besprechungen und Termine.
Als Sie danach wieder in Ihr Büro kommen, sehen Sie die Telefonnotiz und erinnern sich daran, dass Sie Herrn/Frau ... noch zurückrufen müssen.

In der Firma gilt die Regel: Wenn sich jemand krankmeldet, muss er zum Arzt gehen und danach per E-Mail Bescheid geben, wie lange er krank gemeldet ist.

IHRE AUFGABE

- Rufen Sie den Praktikanten / die Praktikantin an.
- Fragen Sie danach, wie es ihm/ihr geht und was der Arzt gesagt hat.
- Erinnern Sie daran, dass jeder, der krank ist, zum Arzt gehen und die Firma schriftlich informieren muss, wie lange er/sie krank ist.
- Sagen Sie, dass Sie auf die E-Mail warten und wünschen Sie gute Besserung.

Schritt 3: E-Mail

Rolle B

Mitarbeiter/in

DIE SITUATION

Sie haben eine E-Mail vom Praktikanten / von der Praktikantin mit der Krankmeldung bekommen.

IHRE AUFGABE

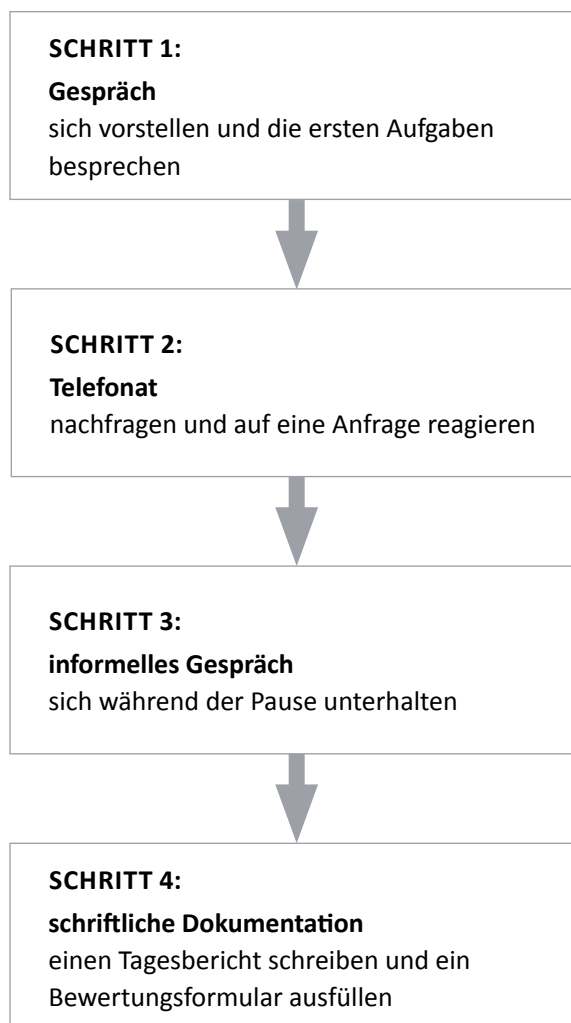
Beantworten Sie die E-Mail.

- Bestätigen Sie, dass Sie die E-Mail bekommen haben.
- Schreiben Sie, dass der Praktikant das Praktikum gerne um fünf Tage verlängern kann.
- Wünschen Sie gute Besserung.

4.2 „Mehl 405“ – Erster Praktikumstag in einem Lebensmittelunternehmen

Autorinnen:	Heide-Marlen Tiedje, Marina Mannarini, Alisa Megentesova und Sabine Mohns ⁴⁷
Niveaustufe:	ab Ende A2
Zielgruppe:	Teilnehmer/innen in berufsorientierenden Kursen, die ein Praktikum absolvieren werden
Einbindung in den Kurs:	Das Szenario wird gegen Ende des Kurses kurz vor einem Praktikum eingesetzt. Zum Curriculum der berufsbezogenen Sprachförderung im Rahmen des ESF-BAMF-Projektes gehört das Absolvieren eines Praktikums in einem selbst ausgewählten Betrieb. Dieses erfolgt meistens nach einer fünfmonatigen Unterrichtsphase, so dass die Lernenden die Möglichkeit haben, das Erlernete praktisch umzusetzen.

SZENARIOVERLAUF



⁴⁷ Dieses Szenario haben die Autorinnen während der modularen "Kursleiter/innenqualifizierung Berufsbezogener DaZ-Unterricht" in Hamburg (2012/2013) entwickelt; es wurde von Anne Sass bearbeitet.

HINTERGRUND DES SZENARIOS

Kann-Beschreibungen

Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer können

- sich selbst vorstellen und Fragen zur Person stellen.
- konkrete Aufgaben zu ihrem Arbeitsbereich verstehen, wenn sich der Gesprächspartner direkt an sie richtet, und falls notwendig um Wiederholung oder Erklärung bitten.
- telefonisch nachfragen und Erläuterungen und Ortsangaben machen bzw. verstehen.
- sich neuen Fachwortschatz durch Nachfragen und Umschreibungen aneignen.
- informelle Gespräche am Arbeitsplatz bewältigen, wie zum Beispiel über die eigenen (Ess-)Gewohnheiten oder die eigene Familie sprechen.
- auf einem Fragebogen Angaben zur Person und zu Tätigkeiten machen.

Die Rollen

Paul Neuer ist der neue Praktikant in der Lebensmittelproduktion. Er hat schon in dieser Branche gearbeitet, war aber einige Monate arbeitslos und hat während dieser Zeit einen Deutschkurs gemacht. Er hofft, dass aus dem Praktikum eine Festanstellung wird.

Hans Dieter Altmann arbeitet seit 30 Jahren in der Firma „Nährwert GmbH“ und ist Schichtleiter. Seine Arbeit macht ihm normalerweise viel Spaß. Doch in der letzten Zeit hatte er beruflich und privat viel Stress.

Die Situation

Paul Neuer besucht einen berufsorientierenden Sprachkurs und macht zum Abschluss ein Praktikum. Heute hat er seinen ersten Praktikumstag in der Firma „Nährwert GmbH“, ein Unternehmen der Lebensmittelproduktion. Dort lernt er den Schichtleiter Hans-Dieter Altmann kennen. Herr Altmann ist in der Firma „Nährwert GmbH“ sein Ansprechpartner.

Die beiden begrüßen sich und sprechen über die Aufgaben.

Als Paul etwas aus dem Lager holen soll, gibt es ein Problem und er muss mit Hans Dieter Altmann telefonieren.

In der Pause unterhalten sich die beiden.

Am Ende des Tages muss Paul (zu Hause) einen Bericht über seinen ersten Tag im Praktikum schreiben. Hans-Dieter Altmann muss die Arbeit des Praktikanten bewerten.

Schritt 1: Gespräch

Rolle A

Paul Neuer

DIE SITUATION

Sie haben heute Ihren ersten Arbeitstag im Praktikum und melden sich beim Schichtleiter.

IHRE AUFGABE

- Stellen Sie sich vor.
- Fragen Sie, was Sie machen sollen.
- Fragen Sie nach, wenn Sie etwas nicht verstehen oder genauer wissen möchten.

Schritt 2: Telefonat

Rolle A

Paul Neuer

DIE SITUATION

Sie sind im Lager und sollen eine Palette Weizenmehl 405 holen. Sie finden die richtige Sorte Mehl nicht.

IHRE AUFGABE

- Rufen Sie Hans-Dieter Altmann an.
- Erklären Sie das Problem.
- Fragen Sie genau nach, wo Sie suchen sollen.

Schritt 3: informelles Gespräch

Rolle A

Paul Neuer

DIE SITUATION

Es ist Mittagspause. Sie sehen, wie alle Mitarbeiter/innen zum Essen in die Kantine gehen. Eigentlich fühlen Sie sich etwas unwohl, aber Sie möchten sich den Kolleginnen/Kollegen gegenüber offen zeigen. Sie gehen also auch in die Kantine, obwohl Sie keinen richtigen Appetit haben.

IHRE AUFGABE

- Setzen Sie sich zu Ihrem Kollegen an den Tisch und beginnen Sie ein Gespräch.
- Kommentieren Sie das Essen.
- Erzählen Sie von Ihrer Familie und Ihren Hobbys.

Schritt 4: Bericht

Rolle A

Paul Neuer

DIE SITUATION

Der erste Arbeitstag im Praktikum ist vorbei. Sie haben viel Neues kennengelernt und hatten viele Aufgaben. Für Ihren Praktikumsbericht müssen Sie jeden Tag dokumentieren.

IHRE AUFGABE

Füllen Sie das Formular „Praktikumsbericht“ aus (siehe Anhang 1: Praktikumsbericht).

- Beschreiben Sie Ihren ersten Arbeitstag:
Was haben Sie gemacht? Was hat Ihnen gefallen? Was war schwierig?
- Haben Sie noch Fragen? Wenn ja, welche?
- Was möchten Sie in der nächsten Zeit noch lernen?

ROLLENKARTEN **Schritt 1: Gespräch**

Rolle B

Hans-Dieter Altmann

DIE SITUATION

Es ist Montagmorgen. Sie haben schlecht geschlafen und es ist letzte Woche eine Menge Arbeit übrig geblieben. Ein Mann kommt auf Sie zu und stellt sich als neuer Praktikant vor.

IHRE AUFGABE

- Begrüßen Sie den neuen Praktikanten Herrn Neuer.
- Sagen Sie ihm, wo er arbeiten soll.
- Erklären Sie ihm eine konkrete Aufgabe: Herr Neuer soll eine Palette Mehl 405 aus dem Lager holen.

Schritt 2: Telefonat

Rolle B

Hans-Dieter Altmann

DIE SITUATION

Sie sind in der Produktionshalle und erhalten einen Anruf. Der Praktikant Paul Neuer, der eine Palette Mehl aus dem Lager holen soll, hat ein Problem.

IHRE AUFGABE

- Helfen Sie Herrn Neuer und erklären Sie ihm, wo die Palette steht.
- Sagen Sie, dass der Lagerist, Herr Breitner, im Raum 503 neben dem Lager ist und auch weiterhelfen kann.
- Sagen Sie, dass Sie das Mehl so schnell wie möglich brauchen.

Schritt 3: informelles Gespräch

Rolle B

Hans-Dieter Altmann

DIE SITUATION

Endlich haben Sie Mittagspause. Sie gehen in die Kantine. Sie möchten Ihre Ruhe haben. Dann kommt aber der neue Praktikant auch noch in die Kantine und setzt sich neben Sie. Sie sind etwas genervt.

IHRE AUFGABE

- Unterhalten Sie sich über das Essen in der Kantine.
- Fragen Sie den Praktikanten, wie lange er in Deutschland lebt und woher er kommt.
- Erzählen Sie von sich.

Schritt 4: Praktikumsbeurteilung

Rolle B

Hans-Dieter Altmann

DIE SITUATION

Der erste Arbeitstag Ihres neuen Praktikanten ist vorbei. Und jetzt sollen Sie ihn bewerten. Auch das noch!

IHRE AUFGABE

- Bewerten Sie die Arbeit des Praktikanten Paul Neuer (siehe Anhang 2: Praktikumsbeurteilung).
- Notieren Sie im Formular kurz, was Paul Neuer heute gemacht hat.
 - Füllen Sie die Beurteilung für ihn aus.

ANHANG 1

PRAKTIKUMSBERICHT

Name, Vorname:

Berufsfeld:

Praktikumsbetrieb:

Praktikumszeitraum:

Ausgeübte Tätigkeiten:

-
-
-
-

Das hat mir gut gefallen:

Das war schwierig:

Das möchte ich noch lernen/fragen:

ANHANG 2

PRAKTIKUMSBEURTEILUNG

Name, Vorname: _____

Berufsfeld: _____

Praktikumsbetrieb: _____

Praktikumszeitraum: _____

Ausgeübte Tätigkeiten:

-
-
-

Bewertung⁴⁸

	sehr gut	gut	zufrieden- stellend	aus- reichend	mangelhaft	nicht bewertbar
1. Arbeitsverhalten						
Zuverlässigkeit						
Pünktlichkeit						
Interesse						
Aufgeschlossenheit						
2. Motivation						
Lernbereitschaft						
Interesse						
Ausdauer						
3. Lernfähigkeit						
Auffassungsvermögen						
Einfache Zusammenhänge						
Komplexe Zusammenhänge						
4. Praktische Lernfähigkeit						
Umgang mit / Kenntnisse von Maschinen						
Arbeitsgeschwindigkeit						
Arbeitsergebnisse						
5. Belastungsfähigkeit						
Zeitarbeit						
Einzelarbeit						
Gruppenarbeit						
6. Selbstständigkeit						
7. Sozialverhalten						
in der Gruppe						
zu den Vorgesetzten						
8. Ordnung/Sauberkeit						
9. Sprachkenntnisse/ Kommunikation						

⁴⁸ Sicherlich ist es kritisch zu betrachten, Schlüsselqualifikationen mit Noten zu bewerten. Da dies jedoch in der Realität häufig so gemacht wird, haben wir dies übernommen.

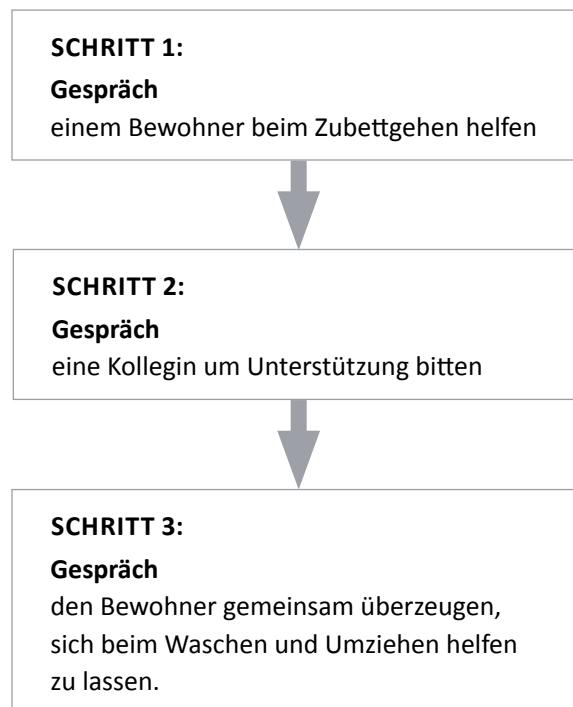
4.3 „Herr Bertram hat schlechte Laune“ – Konflikt im Altenheim

Autorinnen:	Bärbel Ducksch und Svenja Opitz ⁴⁹
Niveaustufe:	A2/B1
Zielgruppe:	Berufsbezogener Deutschkurs mit dem Schwerpunkt Pflege, Betreuung und Hauswirtschaft
Einbindung in den Kursverlauf:	Das Szenario kann kurz vor dem Praktikum eingesetzt werden. Im Kurs sollte vorab das Thema „Mit Beschwerden von Patienten angemessen umgehen können“ bearbeitet worden sein.

Anmerkung: Dieses Szenario besteht aus drei Gesprächen (zwei Gesprächen zwischen Pflegekraft bzw. Pflegekräften und Bewohnern eines Altenpflegeheims und einem Gespräch zwischen zwei Pflegekräften). Schwerpunkt ist hier daher nicht das Training verschiedener mündlicher oder schriftlicher Kommunikationssituationen, vielmehr geht es darum, den gleichen Sachverhalt aus verschiedenen Perspektiven zu formulieren: Während einer Pflegesituation spricht eine Praktikantin mit einem Bewohner und anschließend berichtet sie einer Pflegekraft über dieses Gespräch.

Für die Teilnehmenden, die die Rolle des Bewohners, Walter Bertram, übernehmen, kann es ein Lerngewinn sein, sich in die Rolle des Bewohners hineinzusetzen. Nach der Durchführung des Szenarios kann reflektiert werden, was auf sprachlicher Ebene dazu geführt hat, dass der Bewohner sich anfangs geweigert hat „mitzumachen“ bzw. welche Formulierungen geholfen haben, den Bewohner zu überzeugen.

SZENARIOVERLAUF



⁴⁹ Dieses Szenario haben die Autorinnen während der modularen „Kursleiter/innenqualifizierung Berufsbezogener DaZ-Unterricht“ in München (2013) entwickelt. Es wurde von Anne Sass bearbeitet.

HINTERGRUND DES SZENARIOS

Kann-Beschreibungen

Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer können

- Kontakt aufnehmen und sich über Alltagsthemen austauschen (Small Talk).
- einen Vorschlag zum Ablauf der Pflege machen.
- Bewohner/innen des Altenpflegeheims auffordern, bei der Pflege zu kooperieren.
- einer Kollegin / einem Kollegen ein Problem beschreiben.
- eine Kollegin / einen Kollegen um Unterstützung bitten.
- mit einer Konfliktsituation angemessen umgehen.

Die Rollen

Maria Zylonka nimmt an einem berufsbezogenen Deutschkurs mit Ausrichtung „Hauswirtschaft und Pflege“ teil. Zu diesem Kurs gehört ein Praktikum. Dieses macht sie in einem Altenpflegeheim.

Anton Bertram (79) lebt seit zwei Jahren im Altenpflegeheim.

Katharina Waldmann ist Pflegefachkraft im Altenpflegeheim und arbeitet schon seit sieben Jahren in diesem Bereich.

Die Situation

Maria Zylonka macht im Altenpflegeheim ein Praktikum. Am Abend des dritten Tages soll sie Anton Bertram (79) beim Aus-/Umziehen und beim Waschen helfen. Anton Bertram ist verärgert und möchte nicht mit der Praktikantin zusammenarbeiten.

Maria Zylonka ist zunächst ratlos und bittet dann eine Kollegin, die Fachkraft Katharina Waldmann, um Unterstützung. Gemeinsam schaffen sie es, Anton Bertram dazu zu motivieren, mit ihnen zu kooperieren.

Schritt 1: Gespräch

Rolle A

Maria Zylonka

DIE SITUATION

Sie sind Maria Zylonka und machen ein Praktikum in einem Altenpflegeheim. Sie sind erst drei Tage dort, haben aber schon etwas über die Arbeit mit den alten Menschen gelernt. Heute sollen Sie einen Bewohner, Anton Bertram, dabei unterstützen, ins Bett zu gehen. Sie müssen ihm beim Aus- und Umziehen, beim Waschen und Zähneputzen helfen. Als Sie in sein Zimmer kommen, sitzt Anton Bertram in seinem Sessel und sieht fern.

IHRE AUFGABE

- Stellen Sie sich vor.
- Begrüßen Sie Anton Bertram, gehen Sie auf ihn zu und machen Sie etwas Small Talk.
- Erklären Sie ihm, dass sie ihm jetzt beim Umziehen, Waschen und Zähneputzen helfen möchten.
- Sagen Sie ihm, dass Sie ihn danach ins Bett bringen werden.
- Versuchen Sie ihn davon zu überzeugen, dass es Zeit zum Schlafengehen ist.

Schritt 2: Gespräch

Rolle A

Maria Zylonka

DIE SITUATION

Sie konnten den Bewohner nicht überzeugen. Sie sind sehr verunsichert, weil er sehr laut und schon fast aggressiv reagiert hat. Sie gehen zu Katharina Waldmann, einer erfahrenen Fachkraft, um sich bei ihr Hilfe zu holen.

IHRE AUFGABE

- Begrüßen Sie Katharina Waldmann.
- Erzählen Sie ihr, was passiert ist, und bitten Sie sie um Rat.
- Nehmen Sie ihren Vorschlag an und bedanken Sie sich für die Unterstützung.

Schritt 3: Gespräch

Rolle A

Maria Zylonka

DIE SITUATION

Sie gehen gemeinsam mit Katharina Waldmann zurück zu Anton Bertram. Zuerst spricht Frau Waldmann mit ihm und beruhigt ihn. Danach versuchen Sie noch einmal, ihn zu überzeugen.

IHRE AUFGABE

- Warten Sie, bis Katharina Waldmann Sie auffordert, das Gespräch zu übernehmen.
- Sagen Sie Anton Bertram, dass Sie gut verstehen können, dass er noch nicht ins Bett möchte.
- Erklären Sie ihm, dass er nach dem Waschen und Umziehen noch aufbleiben und weiter fernsehen darf.
- Fragen Sie ihn, ob Sie ihn jetzt waschen und umziehen dürfen.

ROLLENKARTEN **Schritt 1: Gespräch**

Rolle B

Anton Bertram

DIE SITUATION

Sie sind Anton Bertram (79) und wohnen seit zwei Jahren im Altenpflegeheim. Sie haben heute sehr schlechte Laune, weil sich Ihre Tochter schon wieder nicht gemeldet hat. Sie sehen gerade fern, als eine Praktikantin, Maria Zylonka, in Ihr Zimmer kommt und Sie schon jetzt ins Bett schicken möchte. Maria Zylonka haben Sie erst zweimal kurz gesehen und Sie möchten nicht von einer unbekanntenen Person gewaschen werden. Außerdem wollen Sie noch gar nicht schlafen, sondern den sehr interessanten Film weitersehen.

IHRE AUFGABE

- Reagieren Sie ablehnend und ein wenig aggressiv auf die Aufforderung von Maria Zylonka.
- Sagen Sie ihr, dass Sie sich nicht von einer unbekanntenen Person waschen lassen und auch noch gar nicht ins Bett gehen möchten, weil Sie nicht müde sind.
- Lassen Sie sich nicht von ihr überzeugen.
- Sehen Sie weiter fern.

Schritt 3: Gespräch

Rolle B

Anton Bertram

DIE SITUATION

Sie sitzen immer noch in Ihrem Sessel und sehen fern; der Film ist nun fast zu Ende, aber Sie sind immer noch nicht müde.

Maria Zylonka und Frau Waldmann kommen in Ihr Zimmer. Sie mögen Frau Waldmann sehr gern und freuen sich, sie zu sehen.

IHRE AUFGABE

- Begrüßen Sie Katharina Waldmann und schimpfen Sie über die Praktikantin.
- Erklären Sie die Sache genauer und berichten Sie, dass Sie gern weiter fernsehen möchten und dass Frau Zylonka Sie mitten im Film gestört hat.
- Gehen Sie auf den Vorschlag von Katharina Waldmann ein.

Schritt 2: Gespräch

Rolle C

Katharina Waldmann

DIE SITUATION

Sie sind Katharina Waldmann, Pflegefachkraft im Altenpflegeheim, und arbeiten schon seit sieben Jahren in diesem Bereich. Maria Zylonka, eine Praktikantin, kommt zu Ihnen. Sie wirkt sehr verunsichert und fragt Sie um Rat.

IHRE AUFGABE

- Begrüßen Sie Maria Zylonka und fragen Sie, was passiert ist.
- Hören Sie sich „die Geschichte“ an und stellen Sie Fragen dazu.
- Machen Sie den Vorschlag gemeinsam zu Anton Bertram zu gehen.
- Sagen Sie auch, dass Anton Bertram nach dem Waschen und Umziehen noch im Morgenmantel aufbleiben und die Nachtschicht dann später nochmals nach ihm schauen kann.

Schritt 3: Gespräch

Rolle C

Katharina Waldmann

DIE SITUATION

Sie gehen gemeinsam mit Maria Zylonka zu Anton Bertram. Er sitzt in seinem Sessel und sieht fern, freut sich aber sehr Sie zu sehen.

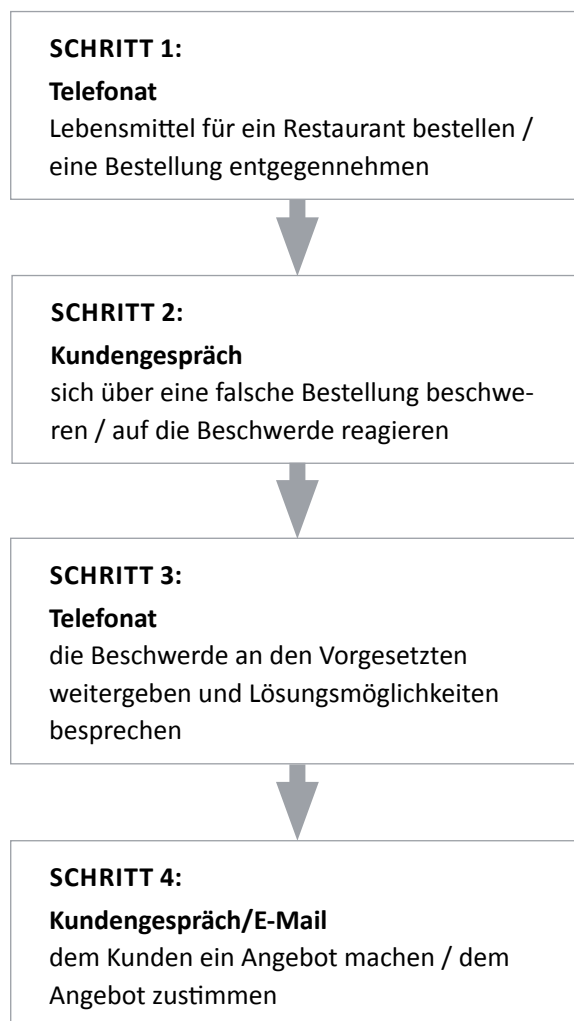
IHRE AUFGABE

- Begrüßen Sie Anton Bertram und fragen Sie ihn, wie es ihm geht.
- Als er beginnt über Maria Zylonka zu schimpfen, beruhigen Sie ihn.
- Sagen Sie ihm, dass Maria Zylonka neu ist und noch nicht alle Regeln des Hauses kennt.
- Erklären Sie ihm, dass er sich zwar fertig machen muss, aber auch später ins Bett gehen kann.
- Bitten Sie Maria Zylonka, die Aufgabe zu übernehmen.
- Als Sie sehen, dass Anton Bertram und Maria Zylonka nun gut klarkommen, verabschieden Sie sich.

4.4 „Lachs brauchen wir auch“ – Ware für ein Restaurant bestellen

Autorinnen:	Anna Daskevic, Joanna Feist, Teodora Shopova-Richter ⁵⁰
Niveaustufe:	B1
Zielgruppe:	allgemeiner berufsbezogener Kurs
Einbindung in den Kursverlauf:	Im Mittelpunkt dieses Szenarios steht eine Kundenbeschwerde. Daher kann dieses Szenario sehr gut im Anschluss an eine Unterrichtssequenz zum Thema „Kundengespräche führen“ und „auf Beschwerden angemessen reagieren können“ eingesetzt werden.
Anmerkung:	Der vierte Schritt macht deutlich, dass zwei verschiedene Kommunikationssituationen auch parallel stattfinden können: Zwei Personen führen ein Kundengespräch und die dritte Person schreibt eine E-Mail, die sich aus Schritt 2 heraus ergeben hat.

SZENARIOVERLAUF



⁵⁰ Dieses Szenario haben die Autorinnen während der modularen "Kursleiter/innenqualifizierung Berufsbezogener DaZ-Unterricht" in Osnabrück (2013/2014) entwickelt; es wurde von Anne Sass bearbeitet.

HINTERGRUND DES SZENARIOS

Kann-Beschreibungen

Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer können

- telefonisch eine Bestellung machen bzw. eine Bestellung entgegennehmen.
- bei Unklarheiten nachfragen.
- Kunden beraten und Alternativen anbieten.
- sich auf den Kunden einstellen.
- sich beschweren, wenn Ware nicht korrekt geliefert wurde.
- angemessen auf Beschwerden reagieren und Lösungen anbieten.
- sich für die Missverständnisse entschuldigen.
- Lieferscheine bearbeiten.

Die Rollen

Maria Sabatini ist Köchin und Besitzerin des Restaurants „Mama Mia“.

Peter Werner ist Vertriebsleiter beim Lebensmittelgroßhandel „Frisch & Schnell“.

Claudius Bolek arbeitet als Lieferwagenfahrer für den Großhandel „Frisch und Schnell“.

Die Situation

Die Köchin und Besitzerin des Restaurants „Mama Mia“, Maria Sabatini, bestellt Lebensmittel beim Großhändler „Frisch und Schnell“. Der Vertriebsleiter, Peter Werner, informiert sie, dass nicht alle Lebensmittel vorrätig sind, und bietet alternative Produkte an.

Bei der Lieferung stellt Maria Sabatini fest, dass die Menge und der Inhalt der Lieferung nicht der Bestellung entsprechen. Sie hat deshalb eine Auseinandersetzung mit dem Lieferanten, Claudius Bolek.

Der Lieferant entschuldigt sich für das Missverständnis und bietet als Entschädigung eine Ermäßigung für die gelieferte Ware an.

Später schreibt der Vertriebsleiter, Peter Werner, eine E-Mail an Frau Sabatini; darin entschuldigt er sich nochmals und macht ihr ein neues Angebot.

Schritt 1: Telefonat

Rolle A

Maria Sabatini

DIE SITUATION

Sie sind Maria Sabatini, Köchin und Besitzerin des Restaurants „Mama Mia“. Sie müssen die Ware für die ganze Woche bestellen.

IHRE AUFGABE

- Sie rufen die Vertriebsabteilung des Großhandels „Frisch und Schnell“ an, sprechen dort mit dem Vertriebsleiter, Peter Werner, und bestellen Lebensmittel (Lachssteak, Salatgurken, Möhren, Salatköpfe, Sahne, Spaghetti, reife Tomaten etc.)
- Fragen Sie nach der Qualität, weiteren guten Angeboten und möglichen Rabatten.
- Sagen Sie, dass die Ware bis zum nächsten Morgen um 10 Uhr geliefert werden soll.

Schritt 2: Kundengespräch

Rolle A

Maria Sabatini

DIE SITUATION

Sie warten seit zwei Stunden auf die Lieferung. Als der Fahrer, Claudius Bolek, endlich mit der Ware bei Ihnen ankommt und Sie auch noch feststellen, dass die Ware unvollständig ist, sind Sie sehr verärgert.

IHRE AUFGABE

- Überprüfen Sie die Ware auf Vollständigkeit und Qualität. Etwas stimmt nicht.
Ihnen fällt auf, dass einige bestellte Lebensmittel fehlen (Sahne, Spaghetti), und statt Lachssteaks wurden Lachfilets geliefert. Außerdem sind die Tomaten nicht reif.
- Beschweren Sie sich bei Claudius Bolek.

Schritt 4: Kundengespräch

Rolle A

Maria Sabatini

DIE SITUATION

Der Lieferwagenfahrer, Claudius Bolek, hat mittlerweile mit seinem Chef gesprochen und erklärt Ihnen, warum die Lieferung nicht korrekt war.

IHRE AUFGABE

- Fragen Sie Herrn Bolek, was sein Chef vorgeschlagen hat.
- Akzeptieren Sie das Angebot, bitten Sie aber darum, die fehlenden Artikel noch heute zu liefern.
- Verabschieden Sie sich.

Schritt 1: Telefonat

Rolle B

Peter Werner

DIE SITUATION

Sie sind Peter Werner und arbeiten in der Vertriebsabteilung des Lebensmittelgroßhandels „Frisch & Schnell“. Eine Kundin ruft an und bestellt die Ware für ihr Restaurant

IHRE AUFGABE

- Nehmen Sie die Bestellung entgegen.
- Fragen Sie nach der Menge.
- Tragen Sie die bestellten Artikel in die Liste ein (Bezeichnung, Anzahl, Anmerkungen/Frist, Einzelpreis in €, Gesamtpreis inkl. MwSt.).
- Es ist nicht genug Lachssteak vorrätig. Fragen Sie, ob als Alternative Lachsfilet akzeptabel wäre.
- Fragen Sie nach dem Liefertermin.
- Versprechen Sie die beste Qualität und eine schnelle Lieferung.

Schritt 3: Telefonat

Rolle B

Peter Werner

DIE SITUATION

Schon wieder so ein Tag, an dem es mit der Auslieferung der Waren absolut nicht klappt. Als Vertriebsleiter haben Sie die Verantwortung dafür! Der Lieferwagenfahrer, Claudius Bolek, ruft Sie an und erklärt, dass die Lieferung schief gelaufen ist. Er möchte wissen, ob er der Kundin eine Ersatzlieferung und eventuell auch einen Rabatt anbieten kann.

IHRE AUFGABE

- Sagen Sie, dass Sie zuerst die Bestellung prüfen müssen. (Sie finden den Fehler: Sahne und Spaghetti haben Sie nicht auf der Liste und Sie hatten doch vorab schon gesagt, dass Sie statt Lachssteak nur Lachsfilet liefern können ...).
- Schlagen Sie vor, die fehlenden Lebensmittel mit der nächsten Lieferung zu bringen und der Kundin 10% Rabatt anzubieten.
- Verabschieden Sie sich.

Schritt 4: E-Mail

Rolle B

Peter Werner

DIE SITUATION

Frau Sabatini ist eine gute Kundin von Ihnen und daher schreiben Sie direkt nach dem Telefonat eine E-Mail, in der Sie sich nochmals für den Fehler entschuldigen und ihr für die nächsten Lieferungen einen speziellen Rabatt geben.

IHRE AUFGABE

- Schreiben Sie eine E-Mail an Frau Sabatini. Entschuldigen Sie sich für das Missverständnis.
- Versprechen Sie, dass so etwas nicht wieder vorkommt.
- Bieten Sie Frau Sabatini 3% Rabatt auf alle in diesem Monat bestellten Waren an.

Schritt 2: Kundengespräch

Rolle C

Claudius Bolek

DIE SITUATION

Sie sind Claudius Bolek, der Lieferwagenfahrer des Lebensmittelgroßhandels „Schnell & Frisch“.

Sie mussten zuerst zu zwei anderen Kunden, standen im Stau und bei den Kunden dauerte auch alles sehr, sehr lange. Deshalb kommen Sie zwei Stunden später als besprochen zum Restaurant „Mama Mia“. Bei der Überprüfung der Lieferung stellt sich heraus, dass etwas nicht stimmt. Die Kundin, Maria Sabatini, ist unzufrieden und reagiert sehr wütend auf Sie.

IHRE AUFGABE

- Begrüßen Sie die Kundin, entschuldigen Sie sich für die Verspätung.
- Fragen Sie, wo Sie die Ware hinstellen können.
- Vergleichen Sie die Lieferung mit dem Lieferschein und sagen Sie, dass einige Produkte (Sahne, Spaghetti) nicht in der Liste sind.
- Sagen Sie, dass Sie Ihren Vorgesetzten, Herrn Werner, kontaktieren, um das Missverständnis zu klären.

Schritt 3: Telefonat

Rolle C

Claudius Bolek

DIE SITUATION

Sie kontaktieren Ihren Vorgesetzten, Peter Werner, um mit ihm zu klären, was Sie tun können, damit Frau Sabatini doch noch die richtige Lieferung bekommt.

IHRE AUFGABE

- Rufen Sie Herrn Werner an und erklären Sie ihm die Situation.
- Fragen Sie, bis wann die fehlenden Produkte nachgeliefert werden können.
- Fragen Sie auch, ob Sie der Kundin einen Rabatt, z. B. 10%, auf die gelieferte Ware geben können.
- Sagen Sie, dass Sie heute wohl erst später mit der Nachmittagslieferung starten können.
- Verabschieden Sie sich.

Schritt 4: Kundengespräch

Rolle C

Claudius Bolek

DIE SITUATION

Nachdem Sie mit Ihrem Vorgesetzten gesprochen haben, klären Sie die Situation mit Frau Sabatini.

IHRE AUFGABE

- Beruhigen Sie Frau Sabatini und entschuldigen Sie sich nochmals für die Fehler.
- Sagen Sie ihr, dass die fehlende Ware spätestens morgen geliefert wird.
- Sagen Sie ihr, dass Sie wegen des Missverständnisses alle Produkte der Lieferung 10% günstiger bekommt.
- Sagen Sie zu, dass Sie auch heute noch – aber erst am frühen Abend – die fehlenden Produkte liefern können.
- Verabschieden Sie sich.

4.5 „Das hat doch alles super geklappt“ – Der Umzug

Autorinnen und Autor:	Xenia Fischer-Loock, Heiko Graf, Annette Hündling, Manuela Klenke ⁵¹
Niveaustufe:	B1
Zielgruppe:	berufsorientierender Kurs
Einbindung in den Kursverlauf:	nach den Themen „Gespräche mit Kunden führen“, „einen Auftrag annehmen“ und „sich schriftlich für eine Dienstleistung bedanken“
Anmerkung:	Dieses Szenario ist ein gutes Beispiel dafür, wie die Beobachterrolle und sogar die Reflexion über den Verlauf des Szenarios eingebunden werden kann.

SZENARIOVERLAUF



⁵¹ Dieses Szenario haben die Autorinnen während der modularen „Kursleiter/innenqualifizierung Berufsbezogener DaZ-Unterricht“ in Osnabrück (2013/2014) entwickelt; es wurde von Anne Sass bearbeitet.

HINTERGRUND DES SZENARIOS

Kann-Beschreibungen

Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer können

- sich telefonisch begrüßen, vorstellen und verabschieden.
- telefonisch eine Anfrage stellen und beantworten.
- telefonisch Rückfragen stellen und beantworten.
- telefonisch ein Anliegen, hier: einen Auftrag, formulieren bzw. bestätigen.
- telefonisch einen Termin vereinbaren.
- eine Verhandlung führen, hier: Wünsche und Fragen zum Umzug äußern (Kunde), Sachverhalte klären und Konditionen benennen (Unternehmer), Fragen/Rückfragen zum Thema stellen, Daten notieren und ins Gespräch einbeziehen.
- ein schriftliches Angebot für einen Umzug erstellen.
- ein schriftliches Angebot für einen Umzug lesen.
- die Rechnung für einen Umzug schreiben.
- eine E-Mail mit Anhang als Abschluss der Auftragserteilung schreiben.

Die Rollen

Oleg Schreiber muss umziehen.

Murat Demirel hat ein Umzugsunternehmen gegründet. Er nimmt telefonische Anfragen entgegen, kalkuliert die Kosten vor Ort und kümmert sich um Schriftliche.

Fatih Muhammad ist der Schwager von Murat Demirel. Er packt beim Umzug mit an und unterstützt ihn, um sprachliche Missverständnisse zu vermeiden.

Die Situation

Herr Schreiber möchte mit dem Umzugsunternehmen von Murat Demirel innerhalb von Osnabrück umziehen. Er ruft das Umzugsunternehmen an, um sich nach dem Preis für den Transport der Möbel seiner 2-Zimmer-Wohnung zu erkundigen.

Herr Demirel ist Existenzgründer, d. h. er hat seine eigene Firma gegründet. Deshalb hat er noch keine Sekretärin und macht alle Schritte von der Auftragsannahme über die Kostenkalkulation bis zur Rechnungserstellung selbst. Fatih Muhammad ist der Schwager von Murat Demirel. Er hilft als Packer bei den Umzügen mit.

Beim ersten Telefonkontakt erklärt Murat Demirel Oleg Schreiber, dass er gern zu ihm kommt und die Wohnung besichtigt, um alle Fragen vor Ort zu klären.

Bei der Besichtigung verhandeln Herr Schreiber und Murat Demirel die Kosten für den Umzug. Daraufhin erstellt Murat Demirel ein schriftliches Angebot. Herr Schreiber erteilt den Auftrag. Nach der erfolgreichen Durchführung des Umzugs schreibt Murat Demirel die Rechnung. Herr Schreiber bedankt sich schriftlich.

Einige Zeit später treffen sich alle drei zufällig in einem Café wieder.

Schritt 1: Telefonat

Rolle A

Oleg Schreiber

ZU IHRER PERSON

Sie sind Oleg Schreiber. Sie wohnen seit zwei Jahren mit Ihrer Frau und Ihrer Tochter in einer 2-Zimmer-Wohnung in Osnabrück. Die Wohnung ist viel zu klein für Ihre Familie. Seit drei Monaten haben Sie und Ihre Frau Arbeit. Deshalb können Sie in eine größere Wohnung umziehen, die Sie auch schon gefunden haben. Das Umzugsunternehmen von Murat Demirel hat Ihnen ein Freund empfohlen. Sie wollen den Umzug mit Murat Demirel organisieren.

DIE SITUATION

Sie rufen bei Murat Demirel an, um ihn zu fragen, wie viel der Umzug Ihrer Möbel von Osnabrück-Nahe nach Osnabrück-Zentrum kosten wird. Herr Demirel ist zwar ein Bekannter Ihres Freundes, er kennt Sie aber nicht persönlich.

IHRE AUFGABE

- Rufen Sie Murat Demirel an und stellen Sie sich vor.
- Erklären Sie Murat Demirel, wer Ihnen sein Unternehmen empfohlen hat.
- Fragen Sie Murat Demirel, wie viel der Umzug kosten wird.
- Berichten Sie, wie groß Ihre Wohnung ist und welche Möbelstücke es bei Ihnen gibt.
- Vereinbaren Sie einen Besichtigungstermin.
- Verabschieden Sie sich.

Schritt 2: Kundengespräch

Rolle A

Oleg Schreiber

DIE SITUATION

Herr Demirel besichtigt Ihre Wohnung.
Sie verabreden mit ihm, wie der Umzug durchgeführt wird.

IHRE AUFGABE

- Begrüßen Sie Murat Demirel, bedanken Sie sich für sein Kommen und bieten Sie ihm ein Getränk an.
- Zeigen Sie Murat Demirel Ihre Wohnung.
- Nennen Sie Ihre Wünsche (z. B. selbst einpacken / nicht selbst packen ...) und Sorgen (z. B. zerbrechliches Glas, wertvolle Bilder, die Glasvitrine, das neue Fernsehgerät usw.).
- Stellen Sie Fragen zum Ablauf des Umzugs und besprechen Sie die genauen Konditionen.
- Bitten Sie um ein schriftliches Angebot für einen bestimmten Umzugstermin.
- Verabschieden Sie Murat Demirel.

Schritt 3: E-Mail

Rolle A

Oleg Schreiber

DIE SITUATION

Sie haben das schriftliche Angebot von Murat Demirel erhalten.
Sie rufen ihn an und erteilen den Auftrag.

IHRE AUFGABE

- Lesen Sie das schriftliche Angebot von Murat Demirel.
- Rufen Sie Murat Demirel an und stellen Sie Rückfragen zu einigen Punkten.
- Versuchen Sie, einen geringeren Preis auszuhandeln.
- Bestätigen Sie nochmals den genauen Umzugstermin.
- Verabschieden Sie sich von Murat Demirel.

Schritt 4: E-Mail

Rolle A

Oleg Schreiber

DIE SITUATION

Der Umzug ist vorbei. Sie haben die Rechnung von Murat Demirel erhalten und bezahlt.

IHRE AUFGABE

- Schreiben Sie eine E-Mail an Murat Demirel.
- Bedanken Sie sich für den problemlosen Ablauf des Umzugs und die kulante Rechnung.
- Scannen Sie den Einzahlungsbeleg ein und fügen sie den Scan ihrer E-Mail hinzu.
- Senden Sie die E-Mail ab.

Schritt 5: informelles Gespräch

Rolle A

Oleg Schreiber

DIE SITUATION

Sie treffen Murat Demirel und Fatih Muhammad zufällig im türkischen Stammlokal. Sie nehmen die Einladung auf eine Tasse Tee an.

IHRE AUFGABE

- Machen Sie ein wenig Small Talk.
- Sprechen Sie über den Ablauf des Umzugs.
- Besprechen Sie, ob das Angebot und auch die Rechnung so in Ordnung waren und überlegen Sie gemeinsam Verbesserungsvorschläge.
- Klären Sie Missverständnisse, die sich während des Umzugs ergeben haben.

Schritt 1: Telefonat

Rolle B

Murat Demirel

ZU IHRER PERSON

Sie sind Murat Demirel aus der Türkei. Sie leben seit sieben Jahren in Deutschland und haben sechs Jahre lang in einer Umzugsfirma gearbeitet. Doch das Angestelltenverhältnis hat Ihnen nicht gefallen. Deshalb haben Sie kürzlich eine eigene Firma gegründet und Freunde gebeten, Werbung für Sie zu machen. Da Ihre Firma sehr klein ist, haben Sie noch keine Sekretärin. Beim Möbeltransport hilft Ihnen Ihr Schwager, Fatih Muhammad. Die Auftragsannahme per Telefon, Besichtigungstermine, die Angebots- und Rechnungsstellung müssen Sie aber selbst erledigen. Der Auftrag von Oleg Schreiber ist Ihr erster Auftrag.

DIE SITUATION

Herr Schreiber ruft Sie an. Er erklärt Ihnen, dass er umziehen will und Ihre Firma ihm von einem Freund empfohlen wurde. Herr Schreiber möchte den Preis für seinen Umzug wissen.

IHRE AUFGABE

- Begrüßen Sie Oleg Schreiber.
- Sagen Sie, dass Sie sich über den Anruf freuen und fragen Sie nach dem gemeinsamen Freund.
- Erklären Sie Oleg Schreiber, dass Sie den Umzug gerne für ihn machen, die Kosten aber erst berechnen können, wenn Sie seine Wohnung besichtigt haben.
- Vereinbaren Sie einen Besichtigungstermin mit Oleg Schreiber.
- Erfragen Sie dazu seine Adresse und die Uhrzeit.
- Bestätigen Sie den Termin noch einmal.
- Verabschieden Sie sich.

Schritt 2: Kundengespräch

Rolle B

Murat Demirel

DIE SITUATION

Sie besichtigen Oleg Schreibers Wohnung. Sie fragen nach seinen Wünschen und erklären mögliche Varianten der Auftragsgestaltung. Sie schätzen Maße bzw. Kubikmeter und notieren die Wünsche Ihres Kunden. Sie kalkulieren die möglichen Kosten im Kopf und vereinbaren mit Oleg Schreiber einen Umzugstermin. Sie sichern ihm ein schriftliches Angebot zu.

IHRE AUFGABE

- Begrüßen Sie Oleg Schreiber und lehnen Sie das angebotene Getränk ab.
- Beantworten Sie die Fragen von Oleg Schreiber und stellen Sie Rückfragen.
- Notieren Sie den Schätzwert der Maße und der Kubikmeter.
- Bieten Sie Oleg Schreiber bestimmte Umzugsleistungen an und erklären Sie mögliche Zusatzleistungen.
- Erklären Sie Oleg Schreiber die Vorsichtsmaßnahmen für zerbrechliche Gegenstände.
- Notieren Sie die Wünsche Ihres Kunden und den gewünschten Umzugstermin.
- Sichern Sie Oleg Schreiber ein schriftliches Angebot für den vereinbarten Termin zu.
- Verabschieden Sie sich.

Schritt 3: Telefonat

Rolle B

Murat Demirel

DIE SITUATION

Sie erstellen ein schriftliches Angebot für Oleg Schreiber und beantworten telefonisch seine Fragen. Da Sie noch nicht so viel Erfahrung mit solchen Angeboten haben, suchen Sie zunächst Formulare für vergleichbare Angebote im Internet.

IHRE AUFGABE

- Recherchieren Sie im Internet Angebote von Umzugsunternehmen und evtl. Formulare.
- Verfassen Sie ein schriftliches Angebot für Oleg Schreiber zum vereinbarten Termin, das Ihren Verabredungen während der Besichtigung entspricht.
- Beantworten Sie die telefonischen Nachfragen von Oleg Schreiber.
- Sagen Sie Oleg Schreiber, dass Sie evtl. einen Rabatt geben können. Sie können das aber nicht garantieren, weil es davon abhängt, wie lange der Umzug dauert.

Schritt 4: Brief

Rolle B

Murat Demirel

DIE SITUATION

Sie schreiben die Rechnung für Oleg Schreiber. Auch mit dem Schreiben von Rechnungen haben Sie noch wenig Erfahrung und informieren sich im Internet, ob Sie dort Beispiele finden.

IHRE AUFGABE

- Recherchieren Sie im Internet, wie die Rechnung einer Umzugsfirma aussehen kann.
- Schreiben Sie eine Rechnung für Oleg Schreiber, die etwa 3% unter dem Angebotspreis liegt.

Schritt 5: informelles Gespräch

Rolle B

Murat Demirel

DIE SITUATION

Als Sie mit Ihrem Schwager, Fatih Muhammad, mal wieder in Ihrem türkischen Stammlokal sind, treffen Sie zufällig Oleg Schreiber. Sie laden ihn auf eine Tasse Tee ein.

IHRE AUFGABE

- Machen Sie ein wenig Small Talk
- Besprechen Sie den Ablauf des Umzugs und der einzelnen Schritte.
- Besprechen Sie, ob das Angebot und auch die Rechnung so in Ordnung waren, und überlegen Sie gemeinsam Verbesserungsvorschläge.
- Klären Sie Missverständnisse, die sich während des Umzugs ergeben haben.

Schritt 1: Telefonat

Rolle C

Fatih Muhammad

ZU IHRER PERSON

Sie sind Fatih Muhammad aus Jordanien. Sie sind Taxifahrer von Beruf, der Schwager von Murat Demirel und sein Sprachberater, da Sie seit 25 Jahren in Deutschland leben. Sie hoffen, dass Murats Firma gut läuft, damit er Sie fest einstellen kann. Deshalb helfen Sie ihm, wo sie können, besonders bei sprachlichen Fragen, aber auch beim Verladen und Aufbauen der Möbel. Ihre Arbeitszeiten als Taxifahrer erlauben das.

DIE SITUATION

Sie sind gerade bei Ihrem Schwager zu Besuch, da ruft Herr Schreiber an. Ihr Schwager bittet Sie das Telefongespräch mit anzuhören und die wichtigsten Informationen zu notieren.

IHRE AUFGABE

- Schreiben Sie die Verabredungen Ihres Schwagers mit seinem neuen Kunden auf.
- Mischen Sie sich nicht aktiv in das Gespräch ein.

Schritt 2: Kundengespräch

Rolle C

Fatih Muhammad

DIE SITUATION

Ihr Schwager besichtigt Oleg Schreibers Wohnung. Sie haben Zeit ihn zu begleiten und unterstützen ihn, falls es Verständigungsprobleme gibt. Vor allem machen Sie Notizen.

IHRE AUFGABE

- Erstellen Sie eine Liste der Möbel von Oleg Schreiber.
- Notieren Sie seine Wünsche.
- Notieren Sie die Verabredungen Ihres Schwagers mit Oleg Schreiber.
- Schreiben Sie die Preise und Maße auf, die Ihr Schwager dem Kunden Oleg Schreiber nennt.

Schritt 3: E-Mail

Rolle C

Fatih Muhammad

DIE SITUATION

Ihr Schwager erstellt ein Angebot für Oleg Schreiber. Sie helfen ihm und überprüfen die Richtigkeit seiner Angaben und vergleichen diese mit Ihren Notizen.

IHRE AUFGABE

- Helfen Sie Ihrem Schwager bei der Recherche im Internet und bei der Erstellung eines Angebots.
- Besprechen Sie das Vorgehen bei der Verhandlung mit Oleg Schreiber.
- Notieren Sie die Informationen aus dem Telefongespräch.
- Mischen Sie sich nicht in das Telefongespräch ein.

ROLLENKARTEN

Schritt 4: Brief

Rolle C

Fatih Muhammad

DIE SITUATION

Ihr Schwager schreibt die Rechnung für Oleg Schreiber.

IHRE AUFGABE

- Helfen Sie Ihrem Schwager bei seinen Recherchen im Internet und bei der Rechnungsstellung.
- Beachten Sie die notwendigen formalen Kriterien.

Schritt 5: informelles Gespräch

Rolle C

Fatih Muhammad

DIE SITUATION

Sie sind mit Ihrem Schwager, Murat Demirel, im türkischen Stammlokal und treffen dort zufällig Oleg Schreiber.

IHRE AUFGABE

- Machen Sie ein wenig Small Talk
- Besprechen Sie nochmals den Ablauf des Umzugs.
- Besprechen Sie, ob das Angebot und auch die Rechnung so in Ordnung waren, und überlegen Sie gemeinsam Verbesserungsvorschläge.

4.6 „Schon wieder zu viel Ausschuss“ – Fehler bei der Produktion

Autorin:	Anne Sass ⁵²
Niveaustufe:	B1
Zielgruppe:	Ein Beschäftigtenkurs für Mitarbeitende in der Produktion eines Reifenherstellers
Einbindung in den Kursverlauf:	Das Szenario wird nach einer Einheit zum Thema „Umgang mit Fehlern, Fehlermanagement“ ⁵³ durchgespielt und dient auch der Vorbereitung auf eine Auditierung. Das Besondere hier ist, dass die Beschreibung von Fehlern in unterschiedlichen Registern trainiert wird: Mitteilung an den Kollegen, den Vorarbeiter und einen externen Ansprechpartner (Auditorin). Auch dies sollte vorab im Kurs geübt werden.
Anmerkung:	Dieses Szenario weist fünf Schritte und vier Rollen auf und ist somit in der Umsetzung komplexer: <ul style="list-style-type: none">• Der Vorgesetzte hat während Schritt 1 keine aktive Rolle; er könnte in dieser Zeit als Beobachter eingesetzt werden oder auch seine eigene Rolle vorbereiten.• Die Auditorin kommt erst in Schritt 5 dazu. Diese Rolle könnte auch von der Kursleitung selbst übernommen werden. Sie würde von Arbeitsgruppe zu Arbeitsgruppe gehen und das Gespräch führen. Dies hätte zwei Vorteile: zum einen würde der Registerwechsel deutlicher und zum anderen könnte die Kursleitung Notizen zu diesen Gesprächen nach Durchführung des Szenarios nutzen, um eine ausführliche Rückmeldung zur Sprach- und Interaktionsfähigkeit der Teilnehmenden zu geben. Der Nachteil wäre, dass nicht alle Arbeitsgruppen gleichzeitig Schritt 5 simulieren könnten.

52 Dieses Szenario wurde im Rahmen der von 2007 bis 2013 von der VolkswagenStiftung geförderten Studiengruppe „Deutsch am Arbeitsplatz“ (Deutsches Institut für Erwachsenenbildung, Volkshochschule Braunschweig, Friedrich-Schiller-Universität Jena u. a., <http://www.die-bonn.de/Weiterbildung/Forschungslankarte/projekt.aspx?id=171>, <http://www.die-bonn.de/weiterbildung/Forschungslankarte/projekt.aspx?id=654>) für die Fortbildungsreihe „Deutsch am Arbeitsplatz: Angebote zur Zweitsprachförderung in Betrieben passgenau entwickeln“ erstellt. Die Durchführung dieser Fortbildungsreihe wurde durch die Kooperation zwischen der Fachstelle Berufsbezogenes Deutsch im IQ Förderprogramm, dem Deutschen Institut für Erwachsenenbildung (DIE), der Studiengruppe DaA und der VolkswagenStiftung möglich.

53 Vgl. hierzu auch das Beispiel zur Stundenplanung in 3.3.1 Beispiel einer Unterrichtseinheit, S. 22.

SZENARIOVERLAUF



Kann-Beschreibungen

Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer können

- ein Gespräch mit einem Kollegen, den Vorgesetzten sowie externen Gesprächspartnern angemessen beginnen und beenden.
- Fehler beschreiben, kategorisieren und dokumentieren.
- technische Störungen beim zuständigen Ansprechpartner melden und präzise beschreiben.
- externen Kunden bzw. Auditoren ihr Umgehen mit dem „Fehlermanagement“ beschreiben.

Die Rollen

Peter Drano und **Kolja Mazevowitch** sind Arbeitskollegen und arbeiten beide im Bereich Fertigung.

Bernd Schmelzer ist für die Qualitätskontrolle zuständig und entscheidet, ob das fehlerhafte Produkt so verwendet, nochmals bearbeitet oder wieder eingeschmolzen wird.

Maria Fellini führt in der Firma ein Audit durch, dessen Ziel es u. a. ist, das Fehlermanagement zu analysieren und zu verbessern.

Die Situation

Die Firma Reif & Co. produziert für verschiedene große Automobilhersteller Autoreifen⁵⁴. Sie ist ein mittelständischer Betrieb mit etwa 200 Angestellten.

Seit Wochen herrscht in der Fertigung der Firma Reif & Co ein enormer Druck: Da die Rohstoffpreise stark gestiegen sind, hat die Firmenleitung begonnen von anderen Lieferanten billigere Rohstoffe zu kaufen, die aber qualitativ nicht so gut wie die bisherigen sind. Dies führt dazu, dass wesentlich mehr Ausschuss als zuvor produziert wird und andere, bisher noch nicht bekannte Fehler auftauchen.

Darüber hinaus steht ein großes Audit zur Qualitätssicherung bevor. Von den Mitarbeitenden wird erwartet, dass sie Fehler kategorisieren und dokumentieren können. Für das Audit müssen sie die einzelnen Schritte des Fehlermanagements exakt beschreiben können.

⁵⁴ Infos zum Thema Reifenherstellung finden Sie unter: <http://www.auto-motor-und-sport.de/news/reifenherstellung-so-werden-reifen-produziert-1356665.html> (04.10.2014).

Schritt 1: informelle Besprechung

Rolle A

Kolja Mazevowich

DIE SITUATION

Sie sind Kolja Mazevowitch und arbeiten seit zwei Jahren bei Reif & Co. In letzter Zeit macht Ihnen die Arbeit keinen Spaß mehr, denn der Druck wird immer höher. Heute ist wieder so ein Tag, an dem es viele Fehler gibt, und Sie können nicht sagen, woher diese Fehler kommen. Sie sprechen mit Ihrem Kollegen, Peter Drano, der sehr viel Erfahrung hat.

IHRE AUFGABE

- Begrüßen Sie Peter Drano. Sie haben ihn seit zwei Wochen nicht gesehen, weil er im Urlaub war. Fragen Sie ihn, wie sein Urlaub war.
- Sprechen Sie mit Peter Drano über die Fehler und fragen Sie ihn, ob er eine Idee hat, woher diese Fehler kommen können.

Schritt 2: Telefonat

Rolle A

Kolja Mazevowich

DIE SITUATION

Bernd Schmelzer ruft Sie an und beschwert sich über die zahlreichen nicht kategorisierten Reifen mit Fehlern. Er möchte, dass Sie die Fehler genauer dokumentieren und die defekten Produkte eindeutig kategorisieren.

IHRE AUFGABE

- Begrüßen Sie Bernd Schmelzer.
- Hören Sie zu und fragen Sie nach.
- Sagen Sie, warum Sie die Fehler nicht kategorisieren können.
- Akzeptieren Sie den Termin und verabschieden Sie sich.

Schritt 3: Besprechung

Rolle A

Kolja Mazevowich

DIE SITUATION

Sie haben eine Besprechung mit Peter Drano und Bernd Schmelzer, um gemeinsam eine Lösung für die bisher nicht kategorisierten Fehler zu finden. Sie machen gemeinsam eine Fehlerbeschreibung, vergleichen diese mit den vorhandenen Kategorien und benennen die fehlenden neuen Kategorien.

IHRE AUFGABE

- Begrüßen Sie Peter Drano und Bernd Schmelzer.
- Beschreiben Sie die neuen Fehler und vergleichen Sie diese mit den vorhandenen Kategorien.
- Sammeln Sie Ideen für die neuen Kategorien.

Schritt 4: Dokumentation

Rolle A

Kolja Mazevowich

DIE SITUATION

Sie bekommen von Bernd Schmelzer das neue Formular zur Fehlerdokumentation und ergänzen dort die fehlerhaften Produkte.

IHRE AUFGABE

- Notieren Sie zwei bis drei neue fehlerhafte Produkte in dem Formular.

Schritt 5: Formales Gespräch / Audit

Rolle A

Kolja Mazevowich

DIE SITUATION

Sie haben endlich alle Fehler kategorisiert. Eine Woche später findet ein Audit statt.

Maria Fellini spricht mit Ihnen und Peter Drano und stellt kritische Fragen zum Fehlermanagement. Bernd Schmelzer begleitet Maria Fellini.

IHRE AUFGABE

- Begrüßen Sie Maria Fellini und beantworten Sie ihre Fragen zum Fehlermanagement.
- Zeigen Sie auch Ihre Dokumentation und erklären sie diese.
- Verabschieden Sie Maria Fellini und Bernd Schmelzer.

Schritt 1: informelles Gespräch

Rolle B

Peter Drano

DIE SITUATION

Sie sind Peter Drano und arbeiten seit fünf Jahren bei Reif & Co in der Produktion.

Sie haben viel Erfahrung. Doch in der letzten Zeit gibt es immer mehr Fehler, die Sie nicht einordnen können. Heute ist wieder so ein Tag, an dem es viele solcher Fehler gibt.

IHRE AUFGABE

- Begrüßen Sie Kolja Mazevowitch. Sie haben ihn zwei Wochen nicht gesehen, da Sie im Urlaub waren.
- Beantworten Sie Kolja Mazevowitchs Fragen und erzählen Sie über Ihren Urlaub.
- Sprechen Sie mit Kolja Mazevowitch über die Fehler und nennen Sie ein paar Ideen, woher die Fehler kommen könnten.

ROLLENKARTEN

Schritt 2: Telefonat

Rolle B

Peter Drano

DIE SITUATION

Bernd Schmelzer ruft Sie an und beschwert sich über die zahlreichen nicht kategorisierten Reifen mit Fehlern. Er möchte, dass Sie die Fehler genauer dokumentieren und die defekten Produkte eindeutig kategorisieren.

IHRE AUFGABE

- Begrüßen Sie Bernd Schmelzer.
- Hören Sie zu und fragen Sie nach.
- Sagen Sie, warum Sie die Fehler nicht kategorisieren können.
- Akzeptieren Sie den Termin und verabschieden Sie sich.

Schritt 3: Besprechung

Rolle B

Peter Drano

DIE SITUATION

Sie haben eine Besprechung mit Kolja Mazevowitch und Bernd Schmelzer, um gemeinsam eine Lösung für die bisher nicht kategorisierten Fehler zu finden.

Sie machen gemeinsam eine Fehlerbeschreibung, vergleichen diese mit den vorhandenen Kategorien und benennen die fehlenden neuen Kategorien.

IHRE AUFGABE

- Begrüßen Sie Kolja Mazevowitch und Bernd Schmelzer.
- Beschreiben Sie die neuen Fehler und vergleichen Sie diese mit den vorhandenen Kategorien.
- Sammeln Sie Ideen für die neuen Kategorien.

Schritt 4: Dokumentation

Rolle B

Peter Drano

DIE SITUATION

Sie bekommen von Bernd Schmelzer das neue Formular zur Fehlerdokumentation und ergänzen dort die fehlerhaften Produkte.

IHRE AUFGABE

- Notieren Sie zwei bis drei neue fehlerhafte Produkte in dem Formular.

Schritt 5: formales Gespräch / Audit

Rolle B

Peter Drano

DIE SITUATION

Sie haben endlich alle Fehler kategorisiert. Eine Woche später findet ein Audit statt. Maria Fellini spricht mit Ihnen und Kolja Mazevowitch und stellt kritische Fragen zum Fehlermanagement. Bernd Schmelzer begleitet Maria Fellini.

IHRE AUFGABE

- Begrüßen Sie Maria Fellini und Bernd Schmelzer und beantworten Sie ihre Fragen zum Fehlermanagement.
- Zeigen Sie auch Ihre Dokumentation und erklären Sie diese.
- Verabschieden Sie Maria Fellini und Bernd Schmelzer.

Schritt 2: Telefonat

Rolle C

Bernd Schmelzer

DIE SITUATION

Sie sind Bernd Schmelzer und für die Qualitätsprüfung zuständig. Sie haben in einer Woche ein wichtiges Audit und deshalb viel Stress. Jetzt häufen sich auch noch die Fehler und diese werden von den Mitarbeitern nicht richtig kategorisiert. Sie rufen zuerst Ihre Mitarbeiter, Kolja Mazevowitch und Peter Drano, an. Sie möchten sich informieren, was los ist, und die beiden bitten, die Fehler genauer zu dokumentieren und die defekten Produkte eindeutig zu kategorisieren.

IHRE AUFGABE

- Telefonieren Sie zuerst mit Kolja Mazevowitch und mit Peter Drano.
- Begrüßen Sie die beiden.
 - Fragen Sie nach den Fehlern.
 - Fragen Sie, warum Kolja Mazevowitch und Peter Drano die Fehler nicht kategorisieren können.
 - Machen Sie einen Termin für eine Besprechung und verabschieden Sie sich.

Schritt 3: Besprechung

Rolle C

Bernd Schmelzer

DIE SITUATION

Sie haben eine Besprechung mit Kolja Mazevowitch und Peter Drano, um gemeinsam eine Lösung für die bisher nicht kategorisierten Fehler zu finden. Sie machen gemeinsam eine Fehlerbeschreibung, vergleichen diese mit den vorhandenen Kategorien und benennen die fehlenden neuen Kategorien.

IHRE AUFGABE

- Begrüßen Sie Kolja Mazevowitch und Peter Drano.
- Beschreiben Sie die neuen Fehler und vergleichen Sie diese mit den vorhandenen Kategorien.
- Notieren Sie die Ideen für die neuen Kategorien.
- Informieren Sie die beiden über die nächsten Schritte (Dokumentieren der Fehler) und über das Audit in der nächsten Woche.

Schritt 4: Dokumentation

Rolle C

Bernd Schmelzer

DIE SITUATION

Sie haben nun einige Ideen, wie Sie die Fehler kategorisieren können und erstellen eine neue Dokumentation.

IHRE AUFGABE

Erstellen Sie ein neues Formular zur Dokumentation der Fehler.

DIE SITUATION

Sie haben endlich alle Fehler kategorisiert. Eine Woche später findet ein Audit statt.

Maria Fellini spricht sowohl mit Ihnen als auch mit Peter Drano und Kolja Mazevowitch und stellt kritische Fragen zum Fehlermanagement.

IHRE AUFGABE

- Begrüßen Sie Maria Fellini, machen Sie ein wenig Small Talk und beantworten Sie ihre Fragen.
- Begleiten Sie Maria Fellini beim Besuch der Produktion und unterstützen Sie Kolja Mazevowich und Peter Drano beim Beschreiben des Fehlermanagements.
- Laden Sie Maria Fellini zum Mittagessen in die Kantine ein.

DIE SITUATION

Sie sind Maria Fellini und Auditorin. Zurzeit machen Sie ein Audit bei der Firma Reif & Co. Ziel des Audits ist es, das Fehlermanagement zu analysieren und zu verbessern.

IHRE AUFGABE

- Begrüßen Sie Bernd Schmelzer, Ihren Ansprechpartner bei Reif & Co, und machen Sie ein wenig Small Talk. Stellen Sie Fragen zum Fehlermanagement.
- Gehen Sie dann gemeinsam mit Bernd Schmelzer zur Produktion und begrüßen Sie dort die beiden Mitarbeiter Kolja Mazevowitch und Peter Drano.
- Stellen Sie ihnen kritische Fragen zum Fehlermanagement.
- Nehmen Sie die Einladung von Bernd Schmelzer zum Mittagessen dankend an.

4.7 „Draußen & Draußen“ – Bewerbung als Verkäuferin

Autorinnen:	Monika Auer, Galina Baude, Irina Bendler ⁵⁵
Niveaustufe:	B1.2/B2
Zielgruppe:	berufsorientierender oder berufsbezogener Deutschkurs
Einbindung in den Kursverlauf:	Dieses Szenario kann sehr gut nach einer Einheit zu einem der folgenden Thema eingesetzt werden: <ul style="list-style-type: none">• Stellenanzeigen lesen• Schlüsselqualifikationen und die eigenen Kompetenzen kennen• sich bewerben Es ist eine sehr gute Vorbereitung auf eine erste Kontaktaufnahme mit dem potenziellen Arbeitgeber und auf ein Vorstellungsgespräch
Anmerkung:	Auch für andere Zielgruppen kann dieses Szenario leicht adaptiert werden, indem eine andere Stellenanzeige (am besten eine, die von den Teilnehmenden selbst mitgebracht wird) als Ausgangspunkt genutzt wird.

SCENARIOVERLAUF



⁵⁵ Dieses Szenario haben die Autorinnen und eine weitere Teilnehmerin während der modularen "Kursleiter/innenqualifizierung Berufsbezogener DaZ-Unterricht" in München (2013) entwickelt; es wurde von Anne Sass bearbeitet.

HINTERGRUND DES SZENARIOS

Kann-Beschreibungen

Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer können

- eine Stellenanzeige verstehen und mündlich darauf reagieren.
- sich am Telefon vorstellen.
- Informationen erfragen.
- auf Nachfragen antworten.
- auf Fragen eingehen.
- Verzögerungen im Arbeitsablauf erklären und sich dafür entschuldigen.
- sich in einem persönlichen Vorstellungsgespräch präsentieren.
- über eigene Stärken und Schwächen sprechen.
- sich nach dem aktuellen Stand der Bewerbung erkundigen.
- einen Termin vereinbaren.
- Details zur neuen Arbeitsstelle erfragen.
- Auskunft über die Arbeitsstelle geben.

Die Rollen

Sabine Müller ist Verkäuferin, Bewerberin. Frau Müller ist sportlich und wandert gern.

Marco Laufenberg arbeitet in der Personalabteilung der Firma „Drinne & Draußen“, die sich auf sportliche Bekleidung spezialisiert hat.

Die Situation

Sabine Müller ist auf Stellensuche. Von Beruf ist sie Verkäuferin. In ihrer Freizeit wandert sie gern in den Bergen. Im Internet-Stellenmarkt der Süddeutschen Zeitung findet sie eine Stellenanzeige, die sie sehr anspricht (siehe Anhang: Stellenanzeige). Es wird eine Verkäuferin / ein Verkäufer für ein Geschäft gesucht, das auf sportliche Bekleidung spezialisiert ist. Sabine Müller hat noch einige Fragen und ruft den Ansprechpartner, Marco Laufenberg, an. Sie kann ihre Fragen klären und bewirbt sich auf die Stelle.

Da sie keine Rückmeldung auf ihre Bewerbung bekommt, ruft sie nach zwei Wochen noch einmal bei Marco Laufenberg an. Er erklärt ihr, dass es leider zu einer Verzögerung gekommen ist, denn krankheitsbedingt konnten die eingehenden Bewerbungen nicht schneller bearbeitet werden. Seit heute steht aber fest, wer zu einem Gespräch eingeladen werden soll. Sabine Müller hat Glück: Sie gehört zu den Ausgewählten. So kann sie gleich mit Marco Laufenberg einen Gesprächstermin vereinbaren.

Sabine Müller kommt zu dem vereinbarten Gesprächstermin zu der Firma. Sie ist nervös und Marco Laufenberg steht unter Zeitdruck, da er an diesem Tag mehrere Gespräche führen will. Das Vorstellungsgespräch läuft insgesamt gut. Sabine Müllers Aufregung ist schnell vorbei und sie kann ihre Kompetenzen gut darstellen.

Marco Laufenberg hat den Eindruck, dass Sabine Müller gut zu der Stellenausschreibung passen würde. Am Ende des Gesprächs sagt er, dass spätestens in einer Woche entschieden wird, welche/r Bewerber/in genommen wird.

Nun sind schon wieder fast zwei Wochen vergangen und Sabine Müller hat immer noch keine Nachricht erhalten. Sie möchte jetzt Gewissheit haben und ruft noch mal bei Marco Laufenberg an.

Er entschuldigt sich bei ihr, dass er sich nicht gemeldet hat. Der Geschäftsführer, der die Entscheidung bestätigen muss, war unerwartet auf Geschäftsreise. Marco Laufenberg freut sich, dass Sabine Müller Initiative zeigt, ihn anruft und bei ihm nachfragt. Jetzt ist er sich sicher, dass sie an der Stelle wirklich interessiert ist.

Der Geschäftsführer ist nun zurück – und welch ein Glück – er stimmt der Einstellung von Sabine Müller zu.

DIE SITUATION

Sie sind Sabine Müller aus München und arbeiten schon seit fünf Jahren als Verkäuferin in einem Geschäft, das modische Kleidung für die ältere Dame anbietet. Die Arbeit macht Ihnen Spaß, aber Sie möchten gerne auch mit jüngeren Kunden zu tun haben.

In Ihrer Freizeit wandern Sie sehr gerne in den Bergen, deshalb spricht Sie die Stellenanzeige eines Herstellers an, der Sportkleidung anbietet und für seinen Laden „Drinnen & Draußen“ in München eine Verkäuferin sucht. Sie können frühestens Anfang Oktober beginnen und Ihre Englischkenntnisse sind nicht so gut. Deshalb sind Sie unsicher, ob Sie eine Chance haben. Sie sind aber sehr an der Stelle interessiert und rufen den Ansprechpartner, Marco Laufenberg, direkt an.

IHRE AUFGABE

Sie rufen Marco Laufenberg an, um Ihre Fragen zu klären und herauszufinden, ob es für Sie sinnvoll ist, sich auf die ausgeschriebene Stelle zu bewerben. Sie wollen das Gespräch auch dafür nutzen, sich positiv darzustellen und Marco Laufenberg neugierig auf Ihre Bewerbung zu machen.

- Fragen Sie Marco Laufenberg, ob er Zeit hat, Ihnen einige Fragen zu der Stellenausschreibung „Verkäufer/in im Store München“ zu beantworten.
- Fragen Sie ihn, wie wichtig Fremdsprachenkenntnisse für diese Stelle sind, weil Sie selten Englisch sprechen.
- Erzählen Sie ihm, dass Sie einen Englischkurs an der VHS München besuchen möchten.
- Erzählen Sie ihm von Ihren Erfahrungen im Textileinzelhandel.
- Fragen Sie ihn, ob Sie auch erst im Oktober beginnen können.

DIE SITUATION

Sie haben sich bei „Drinnen & Draußen“ beworben. Zwei Wochen nach Ihrer Bewerbung haben Sie immer noch nichts gehört und rufen den zuständigen Ansprechpartner, Marco Laufenberg, an. Er teilt Ihnen mit, dass Sie nun zum Vorstellungsgespräch eingeladen werden.

IHRE AUFGABE

- Erklären Sie, wer Sie sind und um welche Stelle es sich handelt.
- Fragen Sie, ob die Bewerbungsunterlagen angekommen sind und vollständig waren.
- Bedanken Sie sich für die Einladung zum Gespräch und erkundigen Sie sich nach den Details (Ort, Zeit usw.).

Schritt 3: Vorstellungsgespräch

Rolle A

Sabine Müller

DIE SITUATION

Herzlichen Glückwunsch! Sie sind zu einem Vorstellungsgespräch eingeladen worden.

IHRE AUFGABE

Bereiten Sie sich bitte sorgfältig auf dieses Gespräch vor. Hier sind einige Ideen für Fragen, die Sie während des Vorstellungsgesprächs stellen können:

- Die genaue Beschreibung des Aufgabengebietes
- Probezeit, Vertragsdauer, Vergütung

Bereiten Sie sich auf Fragen vor, die gestellt werden können, z. B.:

- Warum haben Sie sich bei uns beworben?
- Was wissen Sie schon über unser Unternehmen?
- Haben Sie schon Erfahrungen im Verkaufsbereich Mode und Sport gesammelt?
- Wie würden Sie sich charakterisieren?
- Was sind Ihre besonderen Stärken? / Was sind Ihre Schwächen?
- Wie reagieren Sie auf anspruchsvolle/schwierige Kundinnen oder Kunden?
- Welche Hobbys haben Sie?
- Was machen Sie in Ihrer Freizeit am liebsten?

Anmerkung: Fragen zu Ihrer Familienplanung, sexuellen Gewohnheiten und politischen Ansichten sind nicht erlaubt. Überlegen Sie sich Strategien, wie Sie mit solchen Situationen möglichst geschickt umgehen könnten.

Schritt 4: Telefonat

Rolle A

Sabine Müller

DIE SITUATION

Sie hatten vor zwei Wochen ein Vorstellungsgespräch. Der Ansprechpartner bei der Personalabteilung wollte Sie in einer Woche anrufen. Nun sind aber schon zwei Wochen vergangen und Sie haben immer noch nichts gehört. Sie rufen Marco Laufenberg an und fragen, ob die Entscheidung schon getroffen wurde. Sie erfahren, dass Sie ab Oktober die Stelle antreten dürfen, zunächst für sechs Monate befristet und danach, wenn Sie sich positiv entwickeln, mit Festanstellung.

IHRE AUFGABE

- Sie erkundigen sich, ob die Stelle schon besetzt ist.
- Sie drücken Ihre Freude aus und stellen noch einige Fragen zu organisatorischen Details.

Schritt 1: Telefonat

Rolle B

Marco Laufenberg

DIE SITUATION

Sie haben in 15 Minuten einen Termin und das Telefon klingelt. Sie gehen trotzdem ans Telefon, vielleicht ist es ja ein interessanter Bewerber. Am Telefon ist Sabine Müller, eine Verkäuferin, die sich für die ausgeschriebene Stelle interessiert. Sie sind für die Einstellung neuer Mitarbeiter bei der Firma „Drinne & Draußen“ zuständig, die sportliche Kleidung anbietet, und suchen dringend noch Verkäufer/innen für die Eröffnung Ihres „München-Stores“ Mitte September. Am wichtigsten ist Ihnen dabei, dass die Bewerber qualifiziert sind, Verkaufserfahrung und einen Bezug zu Sport haben. Fremdsprachenkenntnisse wären gut, müssen aber nicht sein.

IHRE AUFGABE

- Fragen Sie, warum Sabine Müller bei Ihnen anruft.
- Finden Sie heraus, ob Sabine Müller schon Verkaufserfahrung hat, und wenn ja, in welchem Verkaufsbereich sie hauptsächlich gearbeitet hat.
- Finden Sie heraus, ob sie einen Bezug zu Sport hat.
- Ermuntern Sie Sabine Müller, sich bei Ihnen zu bewerben.

Schritt 2: Telefonat

Rolle B

Marco Laufenberg

DIE SITUATION

Kurz nach dem Bewerbungsschluss sind Sie leider krank geworden, somit hat sich die Bearbeitung der Bewerbungsunterlagen verzögert. Eine Bewerberin, Sabine Müller, ruft an und fragt nach ihrer Bewerbung. Zufällig gehört sie zu den ausgewählten Kandidatinnen und Kandidaten, die zum Vorstellungsgespräch eingeladen werden.

IHRE AUFGABE

- Entschuldigen Sie sich für die Verzögerung und erklären Sie den Grund dafür.
- Sagen Sie der Anruferin, dass Sie ihre Unterlagen bekommen und angeschaut haben und einen sehr positiven Eindruck gewonnen haben.
- Laden Sie Sabine Müller zum Vorstellungsgespräch ein.
- Vereinbaren Sie mir ihr einen Termin. Sie haben am Dienstagvormittag, Donnerstagnachmittag und am Freitagnachmittag Zeit.

Schritt 3: Vorstellungsgespräch

Rolle B

Marco Laufenberg

DIE SITUATION

Sie wollen ein Vorstellungsgespräch mit einer Bewerberin auf die Stelle „Verkäufer (m/f) in Voll- und Teilzeit“ führen. Sie heißt Sabine Müller. Sie stehen unter Zeitdruck, da Sie an diesem Tag mehrere Gespräche haben. Am Ende des Gesprächs sagen Sie Sabine Müller, dass Sie sie spätestens in einer Woche kontaktieren, um ihr Ihre Entscheidung mitzuteilen.

IHRE AUFGABE

Hier sind einige Anregungen zu den möglichen Fragen, die Sie Frau Müller stellen können. Formulieren Sie dazu die passenden Fragen:

- Gründe für die Bewerbung
- Erwartungen an die Stelle
- Erfahrung im Verkaufsbereich Mode und Sport
- Erkundigen Sie sich danach, was Frau Müller über das Unternehmen schon weiß.
- Fragen Sie sie nach ihren Computer- und Sprachkenntnissen.
- Stärken und Schwächen des Bewerbers
- Hobbys des Bewerbers
- Leistungsbereitschaft, Motivation, Durchhaltevermögen
- Umgang mit anspruchsvollen oder schwierigen Kunden
- Ausdauer, Konzentrationsfähigkeit
- Kommunikationsfähigkeit, Kontakt- und Kooperationsfähigkeit
- Vorerfahrungen, Praktika, berufliche Ziele

Achten Sie beim Gespräch auch auf Folgendes:

- Auftreten/Körpersprache
- Selbstständigkeit
- Sprechweise
- Kundenorientierung

Schritt 4: Telefonat

Rolle B

Marco Laufenberg

DIE SITUATION

Vor zwei Wochen hatten Sie ein Vorstellungsgespräch mit Sabine Müller. Diese hat sich um die Stelle als Verkäuferin beworben. Sie haben ihr versprochen, sie in einer Woche anzurufen. Sie hatten einen sehr positiven Eindruck von ihr, konnten die Einstellung aber noch nicht bestätigen, da Sie auf eine Rückmeldung vom Geschäftsführer warten mussten. Nun ruft Frau Müller Sie an und fragt nach der Stelle. Sie können ihr mitteilen, dass sie die Stelle bekommt.

IHRE AUFGABE

- Begrüßen Sie Sabine Müller und begründen Sie, warum Sie sich noch nicht gemeldet haben.
- Sagen Sie ihr, dass sie die Stelle bekommt und am 1. Oktober beginnen kann.
- Vereinbaren Sie mit ihr einen neuen Termin, um weitere organisatorische Details zu klären.

Verkäufer (m/w) in Voll- und Teilzeit

Eine spannende Aufgabe

- Sie begrüßen unsere Kunden mit einem Lächeln und beraten sie gern und fachkundig.
- So machen Sie die Kunden neugierig auf unsere Produkte.
- Mit unseren Warenwirtschafts- und Kassensystemen kennen Sie sich gut aus.
- Sie repräsentieren unsere Marke „D&D“ im direkten Kundenkontakt und erreichen die gesteckten Verkaufsziele.

Das bringen Sie mit

- Sie haben Erfahrung im Verkauf – idealerweise in den Bereichen Sport oder Textilwaren.
- Im Umgang mit PC-Systemen sind Sie fit.
- Sie kommunizieren gern mit Menschen und vermitteln ein aktives und sportliches Lebensgefühl.
- Sie sind ein Teamplayer, für den der Service und die Kunden im Mittelpunkt stehen.
- Fremdsprachenkenntnisse sind von Vorteil.

Wir bieten Ihnen

- eine spannende Herausforderung in unserem jungen Unternehmen.
- die Möglichkeit zur persönlichen Fortbildung und Entwicklung.
- ein kreatives, offenes Arbeitsumfeld.
- betriebliche Zusatzleistungen und Vergünstigungen.

Sind Sie dabei?

- Wir freuen uns über Ihre Bewerbung inklusive Angabe Ihrer Gehaltsvorstellung und des frühestmöglichen Eintrittstermins über unsere Webseite: **www.drinnendraussen.de/karriere**

Bewerben Sie sich jetzt – online!

D&D Drinnen und Draußen GmbH

Kleidung für Sport und mehr

Marco Laufenberg – Personalabteilung

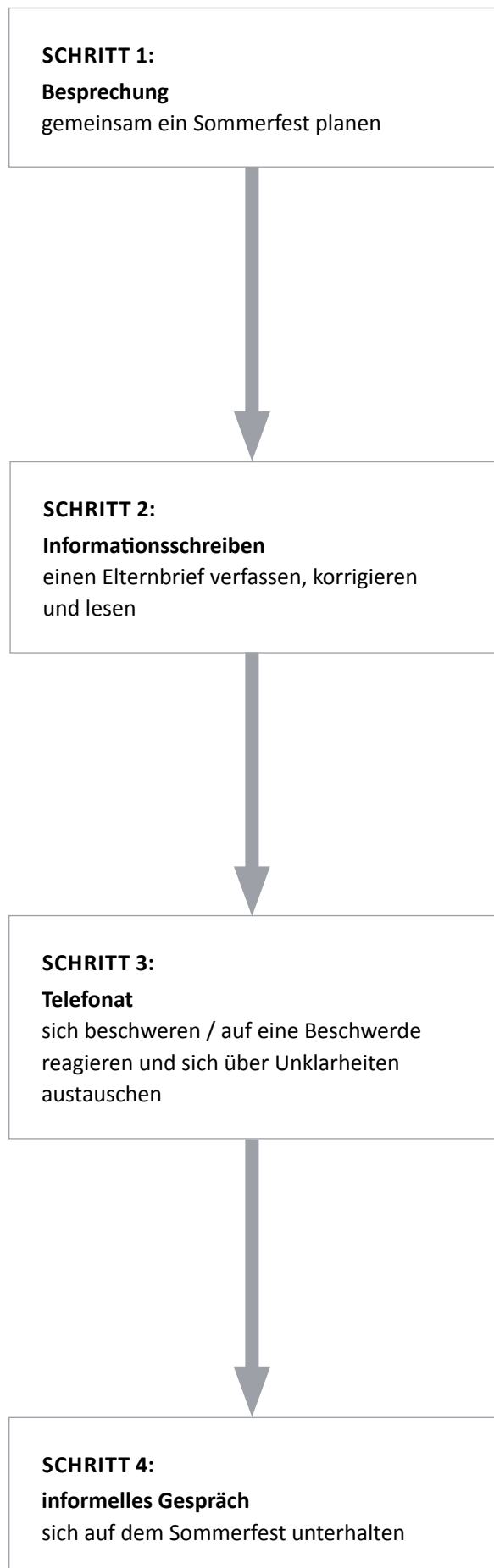
4.8 „Die Quakfrösche feiern“ – Das Sommerfest im Kindergarten

Autorinnen:	Amelie Ellinger, Agnieszka Gärtner, Melanie Stetter ⁵⁶
Niveaustufe:	B2
Zielgruppe:	berufsbezogener Kurs für Erzieherinnen und Erzieher
Einbindung in den Kursverlauf:	Das Szenario ist das Abschlussprojekt einer Kurssequenz, in der vor allem trainiert wurde, sich an berufstypischen Diskussionen für Erzieherinnen und Erzieher aktiv zu beteiligen, Absprachen zu treffen und Probleme bewältigen zu können.
Anmerkung:	Dieses Szenario hat vier Rollen und vier Schritte und ist somit komplex. Es sind nicht immer alle Rollen aktiv: <ul style="list-style-type: none">• Die Mutter ist in Schritt 1 inaktiv und kann die Beobachterinnenrolle übernehmen.• In Schritt drei kann eine der Erzieherinnen die Beobachterinnenrolle übernehmen.• Bei Schritt 3 (Verfassen, Korrigieren und Lesen eines Informationsschreibens) handelt es sich um eine asynchrone Kommunikation. Falls dies vom Zeitablauf her passt, kann dieser Teil des Szenarios auch als Hausaufgabe gegeben werden und das Schreiben könnte tatsächlich per E-Mail von den Erzieherinnen an die Kindergartenleitung und von dieser an die Mutter verschickt werden.

Bei den Rollenanweisungen wird deutlich, dass es sich um ein relativ offenes Szenario handelt, bei dem die Teilnehmenden viel Raum haben, eigene Ideen einzubringen, z. B. zur konkreten Planung des Sommerfestes und zu den Small Talk Themen. Dies ist unseres Erachtens bei guter Vorbereitung auf die unterschiedlichen Themen und auf dieser Niveaustufe sprachlich gut realisierbar.

⁵⁶ Dieses Szenario haben die Autorinnen während der modularen „Kursleiter/innenqualifizierung Berufsbezogener DaZ-Unterricht“ in München (2013) entwickelt; es wurde von Anne Sass bearbeitet.

SZENARIOVERLAUF



Kann-Beschreibungen

Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer können

- sich über verschiedene Themen informell austauschen (Small Talk).
- gemeinsam ein Sommerfest planen.
- telefonisch eine Beschwerde entgegennehmen bzw. sich beschweren.
- Informationen zum Sommerfest per Elternbrief mitteilen.
- Informationen am Telefon erfragen bzw. übermitteln.
- Empfehlungen und Ratschläge machen.
- Alternativen (einen neuen Termin) vorschlagen.

Die Rollen

Frau Schober, Leiterin des Kindergartens

Frau Melú und Frau Hernández, Erzieherinnen

Frau Schrull, eine engagierte Mutter

Die Situation

Im Kindergarten soll bald das Sommerfest stattfinden. Die Leiterin, Frau Schober, und zwei Erzieherinnen, Frau Melú und Frau Hernández, übernehmen die Planung. Gemeinsam überlegen sie sich in einer Teambesprechung ein Konzept und informieren danach die Eltern per Elternbrief über das Sommerfest. Kurz darauf beschwert sich eine Mutter, Frau Schrull, telefonisch über den Termin und einige Programmpunkte. Es muss eine Lösung gefunden werden.

ROLLENKARTEN

Schritt 1: Besprechung

Rolle A

Frau Schober

DIE SITUATION

Sie sind die Leiterin des Kindergartens „Quakfrösche“. Gemeinsam mit Ihren beiden Mitarbeiterinnen, Frau Melú und Frau Hernández, planen Sie das diesjährige Sommerfest.

IHRE AUFGABE

- Tauschen Sie sich über verschiedene Themen informell aus (Small Talk).
- Planen Sie gemeinsam ein Sommerfest (Termin, Motto, Aktionen, Attraktionen, Aufgabenverteilung).

Schritt 2: Informationsschreiben

Rolle A

Frau Schober

DIE SITUATION

Ihre Mitarbeiterinnen, Frau Mélu und Frau Hernández, haben zur Information über das Sommerfest einen Elternbrief verfasst. Korrigieren Sie den Elternbrief, bevor Sie ihn an die Eltern weiterleiten.

IHRE AUFGABE

- Lesen Sie den Brief und machen Sie – falls notwendig – Korrekturen.

Schritt 3: Telefonat

Rolle A

Frau Schober

DIE SITUATION

Frau Mélu leitet den Anruf einer Mutter, Frau Schrull, an Sie weiter. Frau Schrull beschwert sich über die zu kurzfristige Planung des Sommerfestes und hat noch weitere Rückfragen. Sie müssen während des Gesprächs sachlich und informativ bleiben. Sie versuchen gleichzeitig, Frau Schrull zu motivieren, aktiv beim Sommerfest mitzumachen.

IHRE AUFGABE

- Reagieren sie auf die Beschwerde der Mutter.
- Klären Sie weitere Fragen und Unsicherheiten.
- Gehen Sie auf Empfehlungen und Ratschläge der Mutter ein.

Schritt 4: informelles Gespräch

Rolle A

Frau Schober

DIE SITUATION

Auf dem Sommerfest unterhalten Sie sich mit den Eltern und Gästen.

IHRE AUFGABE

- Sprechen Sie mit Ihren Mitarbeiterinnen und den Eltern.
- Geben Sie allgemeine Informationen über die Kinder und den Alltag im Kindergarten.

Schritt 1: Besprechung

Rolle B

Frau Melú

DIE SITUATION

Sie sind Erzieherin im Kindergarten „Quakfrösche“. Gemeinsam mit Ihrer Chefin, Frau Schober, und mit Ihrer Kollegin, Frau Hernández, planen Sie das diesjährige Sommerfest.

IHRE AUFGABE

- Tauschen Sie sich über verschiedene Themen informell aus (Small Talk).
- Planen Sie gemeinsam ein Sommerfest (Termin und Ersatztermin, Motto, Aktionen, Attraktionen, Aufgabenverteilung).

Schritt 2: Informationsschreiben

Rolle B

Frau Melú

DIE SITUATION

Sie haben die Aufgabe, gemeinsam mit Ihrer Kollegin, Frau Hernández, einen Elternbrief mit allen erforderlichen Informationen zum Sommerfest zu schreiben

IHRE AUFGABE

- Schreiben Sie alle wichtigen Informationen zum Sommerfest für die Eltern auf.
- Laden Sie die Eltern zur aktiven Mitarbeit ein.
- Informieren Sie über die Aufgaben für Eltern: Beitrag zum Buffet, Aufsicht, Kasse, Auf- und Abbau.
- Bitten Sie die Eltern, die Teilnahme am Sommerfest durch den beiliegenden Rücklaufzettel zu bestätigen.
- Zeigen Sie das Informationsschreiben Ihrer Vorgesetzten, Frau Schober, damit Sie Ergänzungen und Korrekturen machen kann.

Schritt 3: Telefonat

Rolle B

Frau Melú

DIE SITUATION

Eine Mutter ruft Sie an und beschwert sich über die zu kurzfristige und schlechte Planung des Sommerfestes.

IHRE AUFGABE

- Gehen Sie auf die Beschwerden der Mutter ein.
- Versuchen Sie alle Unsicherheiten zu klären und reagieren Sie auf die Vorschläge der Mutter.
- Sie können keine gemeinsame Lösung finden, deshalb leiten Sie das Gespräch an die Kindergartenleiterin, Frau Schober, weiter.

Schritt 4: informelles Gespräch

Rolle B

Frau Melú

DIE SITUATION

Sie und Ihre Kolleginnen haben es geschafft: das Sommerfest läuft. Durch die umfangreiche Organisation sind Sie sehr müde, aber trotzdem versuchen Sie, sich aktiv an den Gesprächen zu beteiligen.

IHRE AUFGABE

- Sie sind eher zurückhaltend, gehen aber auf die Fragen Ihrer Gesprächspartnerinnen ein.

ROLLENKARTEN

Schritt 1: Besprechung

Rolle C

Frau Hernández

DIE SITUATION

Sie sind Erzieherin im Kindergarten „Quakfrösche“. Gemeinsam mit Ihrer Chefin, Frau Schober, und mit Ihrer Kollegin, Frau Melú, planen Sie das diesjährige Sommerfest.

IHRE AUFGABE

- Tauschen Sie sich über verschiedene Themen informell aus (Small Talk).
- Planen Sie gemeinsam ein Sommerfest (Termin, Motto, Aktionen, Attraktionen, Aufgabenverteilung).

Schritt 2: Informationsschreiben

Rolle C

Frau Hernández

DIE SITUATION

Sie werden beauftragt, gemeinsam mit Ihrer Kollegin, Frau Hernández, einen Elternbrief mit allen erforderlichen Informationen zum Sommerfest zu verfassen.

IHRE AUFGABE

- Teilen Sie den Eltern alle das Sommerfest betreffenden Aspekte mit.
- Fordern Sie die Eltern zur aktiven Mitarbeit auf. Informieren Sie über die Aufgaben für Eltern: Beitrag zum Buffet, Aufsicht, Kasse, Auf- und Abbau.
- Bitten Sie die Eltern, die Teilnahme am Sommerfest durch den beiliegenden Rücklaufzettel zu bestätigen.
- Leiten Sie das Informationsschreiben zunächst an Frau Schober weiter, damit sie Ergänzungen und Korrekturen machen kann.

Schritt 3: Beobachterin

Rolle C

Frau Hernández

DIE SITUATION

Als externe Beobachterin nehmen Sie nicht am Gespräch teil. Sie hören jedoch aufmerksam zu und notieren die wichtigsten Redemittel und Inhalte des Gesprächs.

IHRE AUFGABE

- Beobachten Sie das Geschehen.

Schritt 4: informelles Gespräch

Rolle C

Frau Hernández

DIE SITUATION

Sie und Ihre Kollegin haben es geschafft: das Sommerfest läuft. Sie mischen sich unter die Gäste und unterhalten sich dabei mit den Kolleginnen, Eltern und den Kindern.

IHRE AUFGABE

- Tauschen Sie sich über verschiedene Themen informell aus (Small Talk).
- Informieren Sie die Eltern über Fortschritte der Kinder und über geplante Aktionen.

Schritt 1: Beobachterin

Rolle D

Frau Schrull

DIE SITUATION

Als externe Beobachterin nehmen Sie nicht am Gespräch teil. Sie hören jedoch aufmerksam zu und notieren die wichtigsten Redemittel und Inhalte des Gespräches.

IHRE AUFGABE

- Beobachten Sie das Geschehen.

Schritt 2: Infobrief

Rolle D

Frau Schrull

DIE SITUATION

Ihr Kind Larissa besucht den Kindergarten „Quakfrösche.“ Sie bekommen eine schriftliche Einladung zum Sommerfest des Kindergartens, sind aber mit einigen Punkten noch unzufrieden (zu kurzfristig angesetzter Termin, ungesundes Essen, Programm etc.) und möchten zu bestimmten Themen (Wer bringt was mit? Wer übernimmt welche Aufgaben?) noch genauere Informationen.

IHRE AUFGABE

- Lesen Sie das Informationsschreiben und notieren Sie, womit Sie unzufrieden sind oder wo Sie sich unzureichend informiert fühlen.
- Bereiten Sie ein Gespräch mit der Erzieherin und der Kindergartenleitung vor.

Schritt 3: Telefonat

Rolle D

Frau Schrull

DIE SITUATION

Rufen Sie nun im Kindergarten Ihrer Tochter Larissa an, um sich über den zu kurzfristig angesetzten Termin des Sommerfestes und das Programm zu beschweren und noch einige offene Fragen zu klären, wie zum Beispiel, wer welche Aufgaben übernehmen soll bzw. wer was mitbringen soll. Zuerst sprechen Sie mit der Erzieherin, Frau Mélu. Als diese Ihnen nicht wirklich weiterhelfen kann, verlangen sie die Kindergartenleiterin, Frau Schober, zu sprechen.

IHRE AUFGABE

- Beschweren Sie sich über die schlechte, zu kurzfristige Planung und die ungenauen Informationen.
- Da die Erzieherin Ihnen nicht wirklich weiterhelfen kann, verlangen Sie direkt mit der Kindergartenleitung sprechen zu können.
- Klären Sie Ihr Anliegen mit der Kindergartenleitung.

Schritt 4: informelles Gespräch

Rolle D

Frau Schrull

DIE SITUATION

Das Sommerfest ist in vollem Gange. Sie unterhalten sich mit den anderen Gästen über Berufliches und Privates und mit den Erzieherinnen über den Alltag im Kindergarten.

IHRE AUFGABE

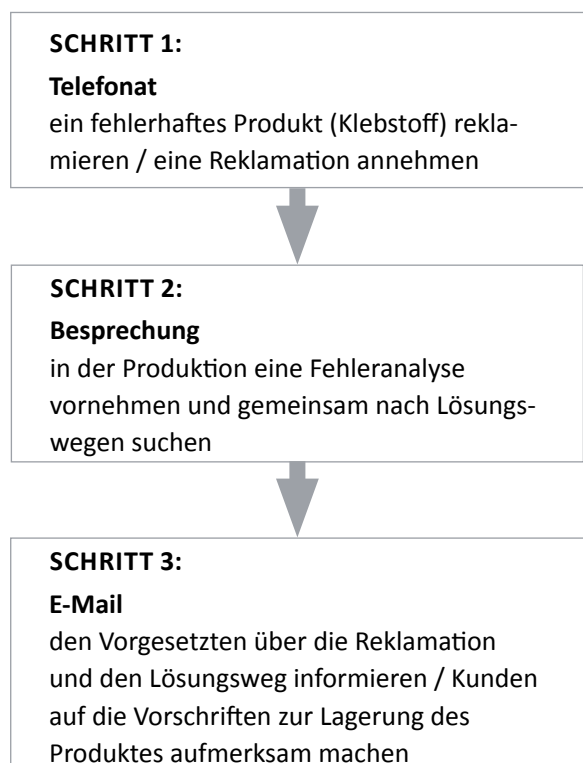
- Tauschen Sie sich über verschiedene Themen aus (Small Talk).
- Sprechen Sie mit den Erzieherinnen über Fortschritte Ihres Kindes.
- Sprechen Sie mit der Kindergartenleitung über die geplanten Aktivitäten.

4.9 „Sie müssen sofort eine Lösung finden“ – Eine Reklamation

Autorin:	Anne Sass
Niveaustufe:	B2.2/C1
Zielgruppe:	Beschäftigtenkurse, Techniker/innen und Mitarbeiter/innen in Einkauf und Vertrieb
Einbindung in den Kursverlauf:	Dieses Szenario verlangt, neben den erforderlichen technischen Kenntnissen, eine hohe kommunikative Kompetenz, da es sich um die Schlichtung einer Reklamation handelt. Daher eignet es sich zum Einsatz am Ende eines B2.2- oder besser noch eines C1-Kurses, der diese Themen aufgreift.
Anmerkung:	Vor dem Szenario ist es dringend erforderlich, den Umgang mit Konflikten/Beschwerden zu trainieren und den Teilnehmenden Strategien zu vermitteln, wie sie auf einen sehr verärgerten Kunden so reagieren können, damit es zu einer Lösung des Konflikts und nicht zur Eskalation kommt. Die technischen Details (Herstellung von Klebstoff) zeigen auch auf, wie Fachwortschatz in ein Szenario eingebunden werden kann.

Bei der Planung eines Szenarios mit technischer Ausrichtung ist es sehr sinnvoll, die Teilnehmenden in die inhaltliche Planung des Szenarios einzubeziehen. So hat die Autorin vor Erstellung dieses Szenarios mit Experten zum Thema (einer Key Account Managerin und einem Techniker) Interviews zum Thema „Kundenreklamation“ sowie „technische Ursachen von Reklamationen“ geführt.

SZENARIOVERLAUF



Kann-Beschreibungen

Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer können

- ein fehlerhaftes Produkt telefonisch reklamieren bzw. eine Reklamation annehmen und bearbeiten.
- komplexe Sachverhalte verständlich vermitteln.
- Meinungsverschiedenheiten in geschäftlichen Kommunikationssituationen ausgleichen.
- Kommunikationsstrategien an den Kontext anpassen, um spannungsgeladene Situationen zu bewältigen.
- aktiv und gut zuhören, sodass eine angenehme Gesprächsatmosphäre entsteht und eine effektive Kommunikation gefördert wird.
- akzeptable Lösungsvorschläge anbieten und das weitere Vorgehen abstimmen.
- eine gut strukturierte E-Mail an den Vorgesetzten/Kunden verfassen, in der zusammenfassend über die Probleme bei der Produktion und den gewählten Lösungsweg berichtet wird.

Die Rollen

Jasmin Meyer-Schmidt arbeitet als Key Account Managerin⁵⁷ bei der Klebach AG, Spezialklebstoffe für Handel und Industrie, in Dortmund.

Pedro Zapato ist der Kollege von Jasmin Meyer-Schmidt und als Anwendungstechniker zuständig für die Produktion der Klebstoffe.

Patrick Blum arbeitet im Einkauf der Firma Cleanfix GmbH in Genthin.

Die Situation

Die Firma Cleanfix GmbH ist ein wichtiger Schlüsselkunde von Klebach, einem internationalen Klebstoffkonzern mit Hauptsitz in Dortmund. Klebach hat einen ganz neuen Zwei-Komponenten-Klebstoff für die Herstellung von mehrlagigen Küchentüchern entwickelt. Das Besondere an diesem Klebstoff ist, dass er eine sehr schnelle Anfangshaftung hat, schnell aushärtet und dennoch kein Dibutylphthalat (DBP) enthält. DBP, das als gesundheitsgefährdend eingestuft wurde, konnte durch Glycerintriacetat (GTA) ersetzt werden. GTA gilt als unbedenklich und ist darüber hinaus kostengünstiger als DBP.

Die Tests mit dem innovativen Produkt „Kleber – GTA plus“ sind sehr erfolgreich verlaufen und die Firma Cleanfix plant eine Abnahme von 1000 Tonnen des Klebstoffs pro Jahr. Klebach hat die ersten 100 Tonnen „GTA plus“ geliefert und bei Cleanfix hat die Produktion von Küchentüchern mit dem neuen Klebstoff begonnen.

⁵⁷ Ein/e Key Account Manager/in arbeitet im Vertrieb eines Unternehmens und betreut einige große und bedeutende Schlüsselkunden, vgl. hierzu auch: <http://de.wikipedia.org/wiki/Key-Account-Management> (06.10.2014).

DIE SITUATION

Sie sind Jasmin Meyer-Schmidt und Key Account Managerin bei der Firma Klebach in Dortmund. Einer Ihrer Schlüsselkunden ist die Firma Cleanfix in Genthin. Ihr Ansprechpartner dort ist Patrick Blum, der Leiter des Einkaufs.

Die Firma Cleanfix hat mit der Produktion von Küchentüchern mit dem neuen Klebstoff „Kleber – GTA plus“ begonnen, aber es gibt Probleme. Der Einkaufsleiter, Patrick Blum, von Cleanfix ruft Sie an und beschwert sich über die Qualität des gelieferten Produkts „Kleber – GTA plus“. Herr Blum behauptet, das Produkt bringe nicht die erforderliche Leistung. Bei der Produktion der Küchentücher würden die einzelnen miteinander verklebten Lagen des Papiers nicht haften.

Patrick Blum ist ziemlich aufgebracht, da die gesamte Produktion gestoppt werden musste und er nicht pünktlich an seine Kunden liefern kann. Er hat schon jetzt einen Verlust von ca. 10.000 € und fürchtet überdies einen großen Vertrauensverlust bei seinen Kunden.

Sie nehmen den Anruf entgegen und versuchen gemeinsam mit Patrick Blum eine Lösung zu finden und eine Fehleranalyse vorzunehmen. Ihr Ziel ist es, möglichst schnell die Ursache des Problems zu finden. Da es kürzlich einen Kälteeinbruch gab, vermuten Sie, dass der Klebstoff bei Cleanfix nicht sachgerecht gelagert wurde. Wenn die Komponenten nämlich nicht bei Zimmertemperatur gelagert werden, degeneriert der kälteempfindliche Klebstoff und es kann zu den von Herrn Blum beschriebenen Problemen kommen.

Auch wenn Sie sich ziemlich sicher sind, dass es sich um einen Lagerungsfehler auf Seiten des Kunden handelt, versuchen Sie diplomatisch zu bleiben, um die bislang sehr gute Kundenbeziehung nicht zu beeinträchtigen.

IHRE AUFGABE

- Versuchen Sie herauszufinden, was genau passiert ist.
- Bleiben Sie freundlich und sachlich, auch wenn Herr Blum sehr verärgert ist.
- Fragen Sie nach, wo und wie der Klebstoff gelagert wurde.
- Äußern Sie die Vermutung, dass falsche Lagerung des Klebstoffs eine Ursache für die Probleme sein kann.
- Bitten Sie um Produktproben, damit Ihre Produktionsabteilung den Fehler analysieren kann.
- Schlagen Sie vor, am nächsten Tag gemeinsam mit einem Techniker nach Genthin zu kommen, um sich das Problem vor Ort anzuschauen. Vereinbaren Sie eine konkrete Uhrzeit (11:30 Uhr).
- Bieten Sie an, schon zwei Tage später eine Ersatzlieferung zu schicken.

DIE SITUATION

Nach dem Telefonat mit Patrick Blum haben Sie direkt mit Ihrem Techniker, Pedro Zapato, gesprochen und die Reise nach Genthin für den nächsten Tag geplant. Pedro Zapato nimmt genau wie Sie an, dass der Klebstoff degeneriert ist, weil er zu kühl gelagert wurde.

Am nächsten Tag fahren Sie frühzeitig in Dortmund los, um pünktlich um 11:30 Uhr in Genthin zu sein. Aber wegen eines Staus auf der A2 kommen Sie erst um 12:30 Uhr in Genthin an. Dort treffen Sie einen immer noch sehr verärgerten Patrick Blum, der nicht gerade kooperativ zu sein scheint.

Die neue Klebstofflieferung ist noch nicht angekommen und die Produktion der Küchentücher konnte bis jetzt nicht wieder gestartet werden. Ihr Ziel ist es diesen sehr guten Kunden auf keinen Fall zu verärgern und gemeinsam mit ihm die Ursache des Problems zu analysieren. Das heißt konkret, auch wenn der Fehler bei dem Kunden liegt, machen Sie Zugeständnisse und kommen dem Kunden entgegen, um der bislang guten Kundenbeziehung nicht zu schaden.

IHRE AUFGABE

- Begrüßen Sie Patrick Blum und stellen Sie Ihren Techniker, Pedro Zapato, vor.
- Versuchen Sie herauszufinden und zu analysieren, was genau passiert ist.
- Zeigen Sie Verständnis für die Situation vor Ort.
- Finden Sie gemeinsam mit Patrick Blum und Pedro Zapato eine konstruktive Lösung.

DIE SITUATION

Sie konnten das Problem bei Cleanfix schon am nächsten Tag lösen. Die neue Lieferung ist eingetroffen und mit diesem Klebstoff funktionierte alles bestens. Sie möchten Ihren wichtigen Schlüsselkunden nicht verlieren und haben sich sehr kulant gezeigt, indem Sie Patrick Blum fest zugesagt haben, dass die zweite Klebstofflieferung kostenfrei ist.

Zurück an Ihrem Arbeitsplatz in Dortmund schreiben Sie per E-Mail einen kurzen Bericht an Ihren Chef, Herrn Dröge (Paul.Droege@Klebach.de). Dieses Schreiben soll Ihren Chef einerseits über den gesamten Vorfall informieren und andererseits begründen, warum Sie den Klebstoff kostenfrei geliefert haben, obwohl der Kunde den Klebstoff falsch gelagert hatte.

Anmerkung: Ihr Chef war gerade zwei Wochen auf Dienstreise in Asien und ist daher absolut nicht auf dem neuesten Stand.

IHRE AUFGABE

- Erläutern Sie, was genau bei Cleanfix passiert ist⁵⁸.
- Begründen Sie, warum Sie den Ersatzklebstoff kostenfrei geliefert haben. (Sie wollten den Kunden an Klebach binden, denn für ein anderes Produkt – Babywindeln – hat er sich bereits für einen anderen Klebstofflieferanten entschieden!)
- Sagen Sie, dass Sie gern einen Termin machen möchten, um die kommenden Verkaufsverhandlungen zu besprechen.

⁵⁸ Da es sich um ein Szenario auf C1-Niveau handelt, ist es an dieser Stelle nicht notwendig, genauere Anweisungen für das Verfassen der E-Mail zu geben, da Aufbau und Struktur einer E-Mail, in der ein Geschäftsvorfall zusammengefasst wird, bekannt sein sollten.

DIE SITUATION

Sie sind Patrick Blum, Einkaufsleiter bei der Firma Cleanfix in Genthin. Sie produzieren unter anderem Küchentücher. Für die Produktion benutzen Sie einen neuen Klebstoff „Kleber – GTA plus“ von der Firma Klebach in Dortmund.

Als Sie mit der Produktion beginnen, gibt es große Probleme. Der neue Klebstoff bringt absolut nicht die erforderliche Leistung. Die einzelnen miteinander verklebten Lagen der Küchentücher haften auch nach 24 Stunden noch nicht. Sie haben einen kompletten Produktionsausfall und sind total verärgert. Vor allem haben Sie sowieso schon Lieferengpässe bei Küchentüchern und können sich eine weitere Verzögerung nicht leisten. Sie rufen bei Ihrer Ansprechpartnerin bei Klebach, Jasmin Meyer-Schmidt, an und beschweren sich. Sie brauchen eine sehr schnelle Lösung für dieses Problem.

IHRE AUFGABE

- Rufen Sie bei Jasmin Meyer Schmidt an und bringen Sie Ihre Verärgerung zum Ausdruck.
- Beschweren Sie sich über den neuen Klebstoff „Kleber – GTA plus“. (Der Klebstoff ist dünn wie Wasser und auch nach 24 Stunden noch nicht ausgehärtet.)
- Sagen Sie, dass Klebach die volle Verantwortung für den Produktionsausfall trägt und Ihnen einen anderen Klebstoff liefern soll.
- Machen Sie deutlich, dass so schnell wie möglich eine Lösung gefunden werden muss, da Sie sonst sehr hohe Verluste haben, die Sie Klebach in Rechnung stellen werden.
- Akzeptieren Sie die Vorschläge von Jasmin Meyer-Schmidt nur, wenn Sie Ihnen angemessen und akzeptabel erscheinen.

DIE SITUATION

Sie haben mit Jasmin Meyer-Schmidt vereinbart, dass sie am kommenden Vormittag gemeinsam mit einem Techniker, Pedro Zapato, zu Ihnen kommt, um die Lage vor Ort zu prüfen. Sie sind immer noch sehr verärgert, denn die Produktion steht still, der versprochene Ersatzklebstoff ist noch nicht geliefert worden und überdies kommen Jasmin Meyer Schmidt und Pedro Zapato auch noch eine Stunde zu spät. Als die beiden auch noch die Vermutung äußern, dass Cleanfix selbst dafür verantwortlich sei, dass der Klebstoff nicht funktioniert, werden Sie wirklich wütend. Erst nach einer heftigen Diskussion finden Sie einen angemessenen Lösungsweg.

IHRE AUFGABE

- Begrüßen Sie Jasmin Meyer Schmidt und Pedro Zapato. Machen Sie deutlich, dass Sie sehr verärgert sind.
- Beschreiben Sie die Situation in der Produktion.
- Machen Sie sehr deutlich, dass Cleanfix auf keinen Fall der Verursacher des Schadens ist und das Klebach für alle entstandenen Schäden aufkommen muss.
- Reagieren Sie wütend auf die Vermutung, dass falsche Lagerung bei Cleanfix die Ursache für die Probleme sei.
- Beruhigen Sie sich nach und nach und gehen Sie auf die konstruktiven Lösungsvorschläge von Jasmin Meyer Schmidt und Pedro Zapato ein.
- Verdeutlichen Sie, dass Sie zwar noch skeptisch sind, aber hoffen, dass mit der neuen Klebstofflieferung das Problem gelöst werden kann.
- Laden Sie Frau Meyer Schmidt und Pedro Zapato zum Mittagessen in die Kantine ein.

Schritt 3: E-Mail

DIE SITUATION

Endlich, nachdem die Firma Klebach den Ersatzklebstoff geliefert hat, läuft die Produktion wieder einwandfrei.

Sie nehmen sich nun die Zeit, um Ihrer Vorgesetzten, Diana Golüke (diana.golueke@cleanfix.de), eine E-Mail zu schreiben, in der Sie sie über den Stand der Dinge informieren.

IHRE AUFGABE

- Schreiben Sie eine E-Mail an Ihre Vorgesetzte. (Sie haben sie aufgrund von Urlaubszeiten und Dienstreisen einige Wochen nicht gesehen.)
- Beschreiben Sie detailliert, warum es zum Produktionsausfall gekommen ist.
- Erläutern Sie auch, welchen Lösungsweg Sie gefunden haben.
- Berichten Sie über das positive, kulante Verhalten der Firma Klebach.
- Machen Sie einen Terminvorschlag, um gemeinsam zu besprechen, wie künftig die Lagerung des Klebstoffs aussehen soll, um weitere Probleme zu vermeiden.

DIE SITUATION

Sie arbeiten als Anwendungstechniker bei der Firma Klebach. In den letzten Monaten haben Sie viel Zeit in das Projekt „Kleber – GTA plus“ gesteckt und sind der festen Überzeugung, dass Sie gemeinsam mit Ihrem Team einen sehr nachhaltig produzierten, effektiven und kostengünstigen Klebstoff entwickelt haben, der sich optimal für das Kleben von mehrlagigen Produkten aus Papier eignet.

Sie erfahren von Ihrer Kollegin aus dem Vertrieb, Jasmin Meyer-Schmidt, dass es bei der Firma Cleanfix bei der Produktion von Küchentüchern Probleme mit dem neuen Klebstoff gibt. Sie sind sicher, dass es sich um einen Anwendungsfehler handelt, denn Ihr Klebstoff hat in bester Qualität die Firma Klebach verlassen.

Gemeinsam mit Jasmin Meyer Schmidt fahren Sie zu dem Kunden nach Genthin, um vor Ort zu schauen, was eigentlich los ist. Kurz nachdem Sie dort eingetroffen sind, erhalten Sie einen Anruf von Ihrem Team: Sie haben den Klebstoff getestet (Vergleich des gelieferten Klebstoffs mit der vom Kunden zurückgeschickten Probe) und bestätigen, dass das Produkt zu kühl gelagert wurde. Dies hat die Eigenschaften derart verändert, dass der Klebstoff nicht mehr funktioniert.

IHRE AUFGABE

- Begrüßen Sie den Einkaufsleiter der Firma Cleanfix.
- Betonen Sie, dass es gar nicht sein kann, dass der Klebstoff nicht hält, was er verspricht, da Sie selbst das Produkt kontrolliert haben.
(Nehmen Sie das Telefonat Ihres Kollegen aus Dortmund entgegen)
- Geben Sie wider, was Sie gerade erfahren haben: Der Klebstoff hat die Firma einwandfrei verlassen und der Schaden muss bei der Firma Cleanfix entstanden sein.
- Diskutieren Sie über die möglichen nächsten Schritte, damit die Produktion schnell wieder einwandfrei laufen kann.

DIE SITUATION

Sie konnten das Problem bei Cleanfix schon am nächsten Tag lösen. Die neue Lieferung ist eingetroffen und mit diesem Klebstoff funktionierte alles bestens.

Damit es bei anderen (auch potenziellen) Kunden nicht zu ähnlichen Problemen kommt, hat Frau Jasmin Schmidt Sie gebeten eine E-Mail an alle Kunden zu schreiben, in der Sie darauf hinweisen, was bei der Verwendung von „Kleber – GTA plus“ beachtet werden muss und wie der Klebstoff gelagert werden sollte.

IHRE AUFGABE

- Schreiben Sie eine E-Mail an alle Kunden, die den „Kleber – GTA plus“ einsetzen oder einsetzen wollen.
- Beschreiben Sie nochmals die Vorteile des Klebstoffs (nachhaltige Produktion, kostengünstiger durch hohe Effektivität, schnelle Anfangshaftung, Aushärtung in nur drei Stunden sowie ein unkomplizierter Herstellungsprozess durch vordosierte Komponenten).
- Machen Sie genaue Angaben zur Lagerung des Produktes (unter -10 Grad nicht kältebeständig, daher ist im Winter die Lieferung in geheizten LKWs sowie die Aufbewahrung in beheizbaren Lagern notwendig).
- Sagen Sie, dass Sie der Ansprechpartner für alle weiteren technischen Fragen sind.

Modellantwort Schritt 1

- J. Meyer-Schmidt: Firma Klebach, Jasmin Meyer-Schmidt, guten Tag!
- P. Blum: Guten Tag, Frau Meyer-Schmidt, hier Patrick Blum, Cleanfix!
- J. Meyer-Schmidt: Ach, hallo, Herr Blum, schön, von Ihnen zu hören. Wie läuft es denn mit der Produktion. Haben Sie unseren neuen Klebstoff schon im Einsatz?
- P. Blum: Frau Meyer-Schmidt, Sie wissen ja gar nicht, was hier los ist! Wir haben vorgestern die Lieferung bekommen und gestern mit der Produktion gestartet und es ist eine absolute Katastrophe. Was haben Sie uns da eigentlich geliefert, das ist doch Wasser und kein Klebstoff!
- J. Meyer-Schmidt: Oh, das tut mir leid, aber unsere Tests haben hervorragende Ergebnisse gezeigt.
- P. Blum: Die Tests interessieren mich nicht, mich interessiert, was hier und jetzt in der Produktion läuft, und das ist absoluter Mist. Wir haben schon jetzt einen Produktionsausfall im Wert von 10.000 € und unsere Kunden sind total sauer, weil wir Lieferengpässe haben. Sie müssen da sofort eine Lösung finden.
- J. Meyer-Schmidt: Ja, gern suche ich mit Ihnen gemeinsam eine Lösung. Aber dazu brauche ich ein paar weitere Informationen. Beschreiben Sie doch bitte mal genau, welche Schwierigkeiten Sie haben.
- P. Blum: Das haben ich doch eben gesagt: Das Zeug klebt nicht. Selbst nach 24 Stunden ist es noch nicht ausgehärtet!
- J. Meyer-Schmidt: Das kann natürlich verschiedene Ursachen haben und das müsste von unseren Anwendungstechnikern überprüft werden.
- P. Blum: Wir brauchen keine langatmigen Analysen, wir brauchen sofort eine Lösung.
- J. Meyer-Schmidt: Natürlich, Herr Blum, am besten ist es wohl, wenn ich mit einem unserer Techniker direkt morgen vorbeikomme und wir uns das vor Ort anschauen.
- P. Blum: Ja, das sollten Sie tun, dann sehen Sie, was Ihr Produkt hier für ein Chaos angerichtet hat.
- J. Meyer-Schmidt: Sind Sie ganz sicher, dass der Klebstoff die Ursache ist?
- P. Blum: Was denn sonst, die anderen Rohstoffe sind ja die, die wir schon immer einsetzen. Aber noch etwas, wenn Sie nicht noch mehr Schaden anrichten wollen, müssen Sie uns sofort mindestens 100 kg neuen Klebstoff schicken, damit weiter produziert werden kann.

Modellantwort Schritt 1

- J. Meyer-Schmidt: Wir können Ihnen – wenn wir diesen auf Lager haben – gern eine Extralieferung schicken, aber wir können wie immer nur garantieren, dass dieser Klebstoff unser Haus ordnungsgemäß verlassen hat. Für sonstige Produktionsfehler können wir nicht haften. Ich werde die Lieferung sofort veranlassen. Dann ist sie spätestens übermorgen bei Ihnen!
- P. Blum: Übermorgen? Wir brauchen den Klebstoff spätestens morgen früh, sonst haben wir weitere 10.000 € Verlust und Sie können sich vorstellen, was das für Sie bedeutet.
- J. Meyer-Schmidt: Herr Blum, ich kann mir ja vorstellen, dass die Situation für Sie sehr stressig ist, aber sollten wir nicht wirklich gemeinsam nach den Ursachen suchen? Für mich ist es auch schwierig, von hier aus eine Fernanalyse vorzunehmen. Aber ich verspreche Ihnen, die neue Lieferung wird noch heute per Express verschickt! Könnten Sie uns bitte auch so schnell wie möglich eine Probe des verwendeten Klebstoffs und eine Probe des fehlerhaften Produkts zuschicken, damit unser Labor eine Analyse vornehmen kann?
- P. Blum: Das kann ich machen, aber ich dachte, dass Sie persönlich vorbeikommen?
- J. Meyer-Schmidt: Ja, natürlich. Wir sind morgen Mittag bei Ihnen, nur würde ich gern – um Zeit zu sparen – parallel die Laboranalysen in die Wege leiten. Aber mir fällt da gerade noch etwas ein: Könnten Sie mir kurz noch sagen, wie lange und wo Sie den Klebstoff gelagert haben?
- P. Blum: Wie der Klebstoff gelagert wurde ... nur einen Tag und wie immer in unseren Lagerräumen.
- J. Meyer-Schmidt: Haben diese Zimmertemperatur? Letzte Woche hatten wir ja diesen Kälteeinbruch und Sie wissen ja, dass der Klebstoff dann degenerieren kann.
- P. Blum: Ach so, jetzt wollen Sie uns den Fehler in die Schuhe schieben?
- J. Meyer-Schmidt: Natürlich nicht, Herr Blum. Ich möchte nur versuchen, den Fehler zu finden und diesen so schnell wie möglich zu beheben.
- P. Blum: Okay, ich hake bei unseren Lageristen nach. Aber ich sehe da von unserer Seite aus absolut keinen Fehler. Wir arbeiten ja nicht zum ersten Mal mit einem solchen Zwei-Komponenten-Klebstoff.
- J. Meyer-Schmidt: Wenn wir die Analyse gemacht haben, wissen wir bestimmt mehr.

Ich fasse nochmals kurz zusammen, was wir vereinbart haben: Wir schicken noch heute eine Lieferung Klebstoff per Express. Sie schicken uns zur Analyse eine Probe des Klebstoffs und der fehlerhaften Produkte. Einer unserer Techniker und ich werden morgen um ca. 11:30 Uhr bei Ihnen sein, dann können wir alles Weitere direkt persönlich besprechen.

P. Blum: Gut, dann erwarte ich Sie morgen um 11:30 Uhr und dann können Sie selbst einen Einblick in das Chaos hier bekommen.

J. Meyer-Schmidt: Wir werden bestimmt schnell eine für Sie zufriedenstellende Lösung finden. Bis morgen, Herr Blum.

P. Blum: Bis morgen!

Modellantwort Schritt 2

P. Blum: Ach, da sind ja endlich. Ich hatte schon gar nicht mehr mit Ihnen gerechnet. Der neue Klebstoff ist auch immer noch nicht da. Die letzte Information, die wir haben, besagt, dass dieser erst heute Abend hier eintrifft. Ein ganz schöner Mist ist das und ich habe wirklich geglaubt, der Klebstoff „GTA plus“ ließe sich problemlos anwenden und würde die versprochenen Kriterien auch wirklich erfüllen.

J. Meyer-Schmidt: Guten Tag, Herr Blum. Entschuldigen Sie bitte, dass wir jetzt erst hier sein können, aber die A2 war wieder einmal total verstopft. Tut mir wirklich leid! Darf ich Ihnen zunächst mal Pedro Zapato vorstellen: Herr Zapato ist einer der Techniker, die „GTA plus“ entwickelt haben, so dass er sich bestens mit dem Produkt auskennt.

P. Blum: Guten Tag, Herr Zapato, gut, dass Sie kommen konnten, denn dann können Sie mit eigenen Augen sehen, was hier los ist und was Sie uns da eingebrockt haben.

D. Zapato: Hallo, Herr Blum, ich denke wir haben Ihnen gar nichts eingebrockt, denn unser Klebstoff ist wirklich erste Klasse und hat auch so unser Haus verlassen. Wir werden ja noch sehen, was wirklich passiert ist!

J. Meyer-Schmidt: Es bringt doch gar nichts, wenn wir uns gegenseitig Vorwürfe machen, wäre es nicht sinnvoller, wenn wir uns zunächst mal in der Produktion umsehen, um uns selbst ein Bild machen zu können?

Modellantwort Schritt 2

- P. Blum: Ja, das sollten wir machen, die Produktion ist nur ein paar hundert Meter von hier. Sehen Sie das große Gebäude da hinten, da ist es schon! (in der Produktion)
- J. Meyer-Schmidt: Das ist ja faszinierend. Seit meinem letzten Besuch bei Ihnen, vor ca. einem Jahr, haben Sie wirklich Ihre Produktion total vergrößert und modernisiert.
- P. Blum: Ja, das stimmt. Wir produzieren tatsächlich fast 30 Prozent mehr am Tag und unsere Maschinen sind vollkommen ausgelastet. Gerade deshalb darf so etwas wie mit „Kleber – GTA plus“ nicht passieren, das können wir uns nicht leisten, zumal wir erst im vergangenen Jahr viele neue Kunden gewinnen konnten und die Konkurrenz nur darauf wartet, dass unsere Qualität nicht den Anforderungen entspricht
- D. Zapato: Schauen wir doch jetzt endlich mal, was denn los ist. Sind das hier die fehlerhaften Produkte?
- P. Blum: Ja, das sehen Sie doch! Die einzelnen Lagen haften absolut nicht und was sagt Ihnen das? Ihr Kleber ist Schrott, oder?
- J. Meyer-Schmidt: Herr Blum, wir sehen natürlich, dass das Produkt fehlerhaft ist, aber ob es am Klebstoff liegt, lässt sich so noch nicht sagen. Wo sind denn die Restbestände des Klebstoffs? Könnten wir uns diese einmal anschauen?
- D. Zapato: Genau, die müssten wir einfach mal anschauen, um ein etwas konkreteres Bild von dem Vorfall zu bekommen.
- P. Blum: Kommen Sie bitte hier entlang. Da vorne in der blauen Tonne finden Sie noch etwas von dem Zeug.
- D. Zapato: Herr Blum, das sieht auf dem ersten Blick wirklich nicht wie unser Klebstoff, sondern eher wie Wasser aus. Was haben Sie denn da zusammen gemischt?
- P. Blum: Mir wurde von den Mitarbeitern versichert, dass sie alles korrekt angewendet haben. Mehr kann ich dazu nicht sagen und es ist ja absolut nicht das erste Mal, dass wir hier einen Klebstoff mischen!
- J. Meyer-Schmidt: Lassen Sie uns doch einfach gemeinsam die Szenarien durchspielen, was alles könnte dazu führen, dass der Klebstoff diese Konsistenz hat?
- P. Blum: Ja, ehrlich gesagt, kann das natürlich viele Gründe haben, z. B. könnte es einen Fehler auf Ihrem technischen Datenblatt geben, sodass der Klebstoff im falschen Verhältnis geklebt worden ist!
- D. Zapato: Auf keinen Fall, das wurde alles sorgfältig kontrolliert, der Kleber ist ja sogar vordosiert und wir haben auch gestern direkt nochmals Produktproben vorgenommen ... das kann in keinem Fall die Ursache sein!

- P. Blum: Ja, dann heißt das ja wohl, dass der Klebstoff nicht beständig ist. Ich meine, dass er zwar unter Laborbedingungen funktioniert, aber versagt, wenn es um größere Mengen geht!
(In diesem Moment klingelt das Telefon von Herrn Zapato, er entschuldigt sich und nimmt den Anruf entgegen!)
- J. Meyer-Schmidt: Sie haben schon recht, so etwas kann durchaus passieren, aber wir haben „Kleber – GTA plus“ nicht nur im Labor, sondern auch unter normalen Produktionsbedingungen getestet! Haben Sie denn mal nachgehakt, wie und wo der Klebstoff gelagert worden ist?
- P. Blum: Meine Mitarbeiter haben bestätigt, dass der Klebstoff am frühen Morgen geliefert wurde und dass es an diesem Tag sehr kalt war.
- J. Meyer-Schmidt: Ist es denn möglich, dass der Klebstoff in der Kälte stehen geblieben ist?
- P. Blum: Glauben Sie, wir heizen unsere Lager und lassen dann die Klebstoffe in der Kälte stehen?
- D. Zapato: Das war gerade unser Labor. Sie haben herausfinden können, dass der Klebstoff tatsächlich degeneriert ist, wahrscheinlich wegen der Kälte. Unsere Stichproben der gleichen Produktcharge funktionierten allerdings noch einwandfrei.
- P. Blum: Sie machen sich das Leben leicht. Bei Ihnen funktioniert also alles und der Fehler liegt daher bei uns, oder wie meinen Sie das?
- J. Meyer-Schmidt: Herr Blum gibt doch nur weiter, was das Labor herausgefunden hat. Das soll doch kein Vorwurf sein!
- P. Blum: Ja, ja Sie haben schon recht. Wir sollten lieber schauen, dass wir irgendwie weiterkommen. Was machen wir nun?
- J. Meyer-Schmidt: Ich schlage folgendes vor; Sie erhalten die Lieferung, die schon zu Ihnen unterwegs ist, kostenlos und starten direkt morgen früh mit der neuen Produktion. Pedro, wir bleiben dann bis morgen hier, um bei der nächsten Produktionsreihe dabei zu sein.
- D. Zapato: Das ist so okay für mich!
- P. Blum: Oh, es ist ja schon 13.30 Uhr. Haben Sie auch Hunger, dann sollten wir noch schnell, bevor sie schließt, in die Kantine gehen.
- D. Zapato: Ja, gern!

Modellantwort Schritt 3

(Rolle A)



An: Paul.Droege@klebach.com

Thema: Cleanfix/Reklamation

Hallo Herr Dröge,

ich hoffe, Sie hatten erfolgreiche Besprechungen in Asien.

Hier die Informationen zu unserem aktuellen Projekt „Kleber – GTA plus“. In der vorletzten Woche haben wir die Tests erfolgreich abgeschlossen und die Firma Cleanfix hat direkt mit der Produktion begonnen. Leider lief die erste Produktreihe nicht so reibungslos, wie erwartet. Der Klebstoff war nach der Mischung der zwei Komponenten flüssig wie Wasser und nach 24 Stunden immer noch nicht ausgehärtet. Herr Blum, der Produktionsleiter von Cleanfix, nahm mit mir Kontakt auf und reklamierte die Lieferung. Gemeinsam mit Pedro Zapato bin ich direkt am nächsten Tag zu Cleanfix nach Genthin gefahren, um vor Ort eine Problemanalyse vorzunehmen. Parallel dazu wurden hier im Labor Proben des fehlerhaften Klebstoffs getestet und eine neue Lieferung nach Genthin geschickt.

In Genthin zeigte sich folgendes Szenario: Der Klebstoff zeigte tatsächlich die von Herrn Blum beschriebenen Eigenschaften. Das Produkt war aber im richtigen Mischungsverhältnis und unter den richtigen Konditionen hergestellt worden. Nach einigen Diskussionen kamen wir zu folgendem Ergebnis: Nach der Auslieferung am frühen Morgen war der Klebstoff nicht direkt ins geheizte Lager gebracht worden und hatte so mindestens zwei Stunden draußen gestanden, was zu der Degenerierung führte. Somit war eindeutig die falsche Lagerung auf dem Kundengelände die Ursache für die fehlerhafte Produktion.

Da Cleanfix ein sehr guter Kunde von uns ist (Abnahme ca. 5000 Tonnen Klebstoff pro Jahr) habe ich Folgendes entschieden: Aus Kulanzgründen habe ich dem Kunden zugesagt, dass die zweite Lieferung des Klebstoffs (100 kg) von uns nicht in Rechnung gestellt wird. Außerdem wird Herr Zapato bei der nächsten Produktionsreihe mit „Kleber – GTA plus“, die heute startet, anwesend sein.

Somit haben wir hoffentlich erreicht, dass der Kunde nicht wie bei den Spezialklebstoffen für Babywindeln zur kostengünstigeren Konkurrenz abwandert.

Falls Sie Detailfragen zu dem Vorfall haben, kontaktieren Sie mich bitten. Gern würde ich mit Ihnen einen Termin vereinbaren, um die Strategien für die kommenden Verkaufsverhandlungen zu besprechen. Mir würde es nächste Woche am Montag oder Dienstag sehr gut passen.

Mit freundlichen Grüßen

Jasmin Meyer-Schmidt

5. Hinweise zur Erstellung und Durchführung von Szenarien

5.1 Häufig gestellte Fragen (FAQ)

Wie finde ich ein für meine Teilnehmenden passendes Szenario?

Wir gehen davon aus, dass sich die Inhalte der Szenarien durch die vorab definierten Kann-Beschreibungen des Kurses, der Niveaustufe des Teilnehmenden und die Ausrichtung des Kurses ergeben. So führt die Kann-Beschreibung „Kann auf Beschwerden von Kunden eingehen“ für Teilnehmende auf B2-Niveau im chemisch-technischen Bereich zu einem Szenario, in dem es darum geht, gemeinsam mit dem unzufriedenen Kunden eine Lösung zu erarbeiten, wie es in dem Szenario „Sie müssen sofort eine Lösung finden“ – eine Reklamation⁵⁹ aufgezeigt wird. Für Teilnehmende an einem ESF-BAMF-Kurs mit dem Lernziel „Kann am ersten Tag im Praktikum mit den Kolleginnen und Kollegen Kontakt aufnehmen und bei Unverständnis nachfragen“ ist ein Szenario wie „Mehl 405“ – Der erste Tag im Praktikum⁶⁰ geeignet. Die Szenarien in dieser Broschüre sind so ausgewählt, dass Sie Ihnen Anregungen für unterschiedliche Zielgruppen, Kommunikationssituationen und Bedarfe geben können.

Wie umfangreich sollte ein Szenario sein?

Bei einer Gruppe von Lernenden, die noch keine Erfahrungen mit der Szenario-Methode haben, ist es sinnvoll zunächst ein Szenario mit nicht mehr als drei Kommunikationssituationen einzusetzen, das eine relativ geschlossene Aufgabenstellung aufweist. Ein Beispiel ist das Szenario „Das ist hoffentlich nur eine Erkältung“ – Die Krankmeldung⁶¹, das aus zwei Telefonaten und einer E-Mail besteht. Wichtig ist auch, dass die Formulierung der Situations- und Rollenkarten der jeweiligen Niveaustufe angepasst wird, damit sich die Lernenden das Szenario schnell erschließen können.

Wie führe ich ein Szenario ein?

Ein wichtiges Unterrichtsprinzip für die Arbeit mit erwachsenen Lernenden ist die Transparenz der Lerninhalte. Daher sollte zunächst der Ablauf des Szenarios anhand der Storyline erläutert werden. Anschließend werden die Rollen verteilt und dann bekommen die Teilnehmenden die Gelegenheit, sich in die Situation und die Rolle hineinzudenken. Je nach Umfang der Materialien und sprachlichem Niveau der Teilnehmenden kann dies zwischen 15 und 45 Minuten in Anspruch nehmen. Bei Szenarien mit einer unerwarteten Wendung, wie zum Beispiel dem Szenario „Die Quakfrösche feiern“ – Sommerfest im Kindergarten⁶², sollten zunächst nur die ersten Schritte präsentiert werden, um die Spannung und Motivation aufrechtzuerhalten. Die weiteren Schritte werden während der Durchführung der Szenarien nachgereicht.

⁵⁹ Siehe Szenario 4.9, S. 84.

⁶⁰ Siehe Szenario 4.2, S. 37.

⁶¹ Siehe Szenario 4.1, S. 33.

⁶² Siehe Szenario 4.8, S. 77.

Wie entscheide ich, wer welche Rolle übernimmt?

Da in Szenarien, wie in realen Kommunikationssituationen, die Sprechanteile der einzelnen Rollen nicht gleichgewichtig verteilt sind, ist es eine bedeutsame methodische Entscheidung, welche/r Kursteilnehmende welche Rolle übernimmt. Hier ein paar Anregungen dazu: In den meisten Szenarien gibt es eine „tragende Rolle“, z. B. die Köchin Maria Sabatini in dem Szenario „Lachs brauchen wir auch“ – Ware für ein Restaurant bestellen oder die Praktikantin Maria Zylonka in dem Szenario „Herr Bert-ram hat schlechte Laune“ – Konflikt im Altenheim⁶³.

Rollen, die einen Perspektivwechsel und häufig auch einen Wechsel des Sprachregis- ters erfordern, wie die Rolle des Vorgesetzten oder die des sich beschwerenden Kun- den, sollten von Teilnehmenden ausgefüllt werden, die flexibel sind und Spaß daran haben, in andere Rollen einzutauchen. Teilnehmende, für die das Durchspielen von Kommunikationssituationen noch eine große Herausforderung darstellt, können zu- nächst „kleinere“ Rollen übernehmen oder das Szenario kann so anlegt sein, dass eine Rolle gedoppelt ist, wie z. B. in dem Szenario „Schon wieder zu viel Ausschuss“ – Fehler bei der Produktion⁶⁴, bei dem zwei Kollegen zusammen auf Fehlersuche gehen.

Kursgruppen, die bereits Erfahrungen mit der Szenario-Methode haben und sich gut kennen, können und sollten die Rollenaufteilung selbstständig übernehmen.

Wie lässt sich mit Szenarien binnendifferenzieren?

Die obigen Ausführungen zur Verteilung der Rollen verdeutlichen, dass sich Szenari- en sehr gut zur Binnendifferenzierung eignen. So kann die Kursleitung nach dem be- ruflich-fachlichen Hintergrund der Teilnehmenden differenzieren (z. B. Techniker/ Technikerin – Kunde/Kundin, Vorgesetzter/Vorgesetzte –Mitarbeiter/Mitarbeiterin) oder auch nach den sprachlichen Anforderungen.

Wenn das freie Sprechen für die Teilnehmenden eine sehr große Herausforderung darstellt, sollte vor dem Szenario nochmals explizit auf Redemittel und für das Szena- rio relevante Chunks verwiesen werden. Diese können auch als von den Teilnehmern selbst erstellte Lernplakate im Raum aufgehängt sein. Auch bei schriftlichen Aufga- ben, dem Erstellen von Dokumentationen und E-Mails kann über die Art der Aufga- benstellung differenziert werden. Bei Dokumentationen z. B. können die Teilneh- menden einen vollständigen Text erstellen oder ein vorgegebenes Formular ausfüllen. Bei E-Mails kann eine E-Mail (z. B. Beschwerde-E-Mail eines Kunden) vorgegeben werden, sodass sich die Teilnehmenden beim Schreiben der Antwort darauf bezie- hen können. Außerdem könnte eine Antwort-E-Mail an den Vorgesetzten auch von zwei Mitarbeitenden gemeinsam verfasst werden.

⁶³ Siehe Szenario 4.4, S. 48, und 4.3, S. 43.

⁶⁴ Siehe Szenario 4.6, S. 61.

Wie bei jeder Binnendifferenzierung verlangt es pädagogisches Fingerspitzengefühl, die Teilnehmenden weder zu unter- noch zu überfordern oder anders gesagt: Die Teilnehmenden sollten zwar aus ihrer „Komfortzone“ gelockt und gefordert, aber nicht überfordert werden.

Was mache ich mit Teilnehmenden, die beim Szenario nicht aktiv mitmachen möchten?

Wie auch bei Rollenspielen und anderen handlungsorientierten Methoden gibt es auch bei Szenarien Teilnehmende, die sich nicht auf die Methode einlassen wollen. Dies kann sehr unterschiedliche Gründe haben, wie z. B. die subjektive Haltung zum Lernen, die Angst das Gesicht zu verlieren oder eine eher introvertierte Persönlichkeit. In einem solchen Fall ist es nicht zielführend, die Teilnehmenden zum Mitmachen zu zwingen. Sie können zunächst einmal die Beobachterrolle oder nur kleine Rollen übernehmen, um mit der Szenario-Methode vertrauter zu werden. Aus unserer Erfahrung werden diese eher skeptischen Teilnehmenden von der Dynamik und dem positiven Lernergebnis motiviert, beim nächsten Szenario aktiver mitzumachen.

Aus welchem Grund wird ein Szenario „in einem Rutsch“ durchgespielt?

Eine Besonderheit der Szenario-Methode ist es, dass die für das berufliche Handeln relevanten Kommunikationssituationen in den Kursraum geholt bzw. in den Unterricht integriert werden. Im beruflichen Alltag ist es z. B. normal, dass nach dem Small Talk mit dem Kollegen eine Besprechung mit dem Vorgesetzten stattfindet, deren Ergebnisse im Anschluss telefonisch oder schriftlich weitergegeben werden müssen. So erreicht man durch den Einsatz von Szenarien neben der Anwendung von im Kurs geübten sprachlichen Mitteln und Strukturen eine höhere Flexibilität bei der Verwendung der Zielsprache Deutsch. Außerdem sind die für die Szenarien relevanten Redemittel und Strukturen vorab kleinschrittig geübt worden. Während dieser vorhergehenden Unterrichtsphasen kommen natürlich auch Rollenspiele und Schreibaufgaben zum Einsatz. Kommunikation am Arbeitsplatz ist ein Prozess und wird als solcher wiedergespiegelt. Außerdem ist diese Prozesshaftigkeit lernpsychologisch vorteilhaft⁶⁵, weil die Teilnehmenden die Erfahrung machen, dass ihnen längere Sprachhandlungen gelingen.

Welche Sozialformen können in Szenarien eingesetzt werden?

Bei der Szenario-Methode können alle Sozialformen genutzt werden. Grundsätzlich bietet ein Szenario in Partnerarbeit (nur zwei Rollen) eine gute Möglichkeit, die Methode einzuführen und als Kursleitung mit dieser vertraut zu werden. Bei mehr als zwei Rollen wechseln während des Szenarios die Sozialformen. Dies macht das Szenario dynamischer und motivierender, erfordert aber von den Teilnehmenden eine höhere Flexibilität und von den Lehrenden mehr Aufmerksamkeit bei der Steuerung des Lernprozesses. Zum Beispiel:

⁶⁵ Siehe Ausführungen in Teil 2.1, S. 7 ff.

- **Schritt 1:** Telefonat (Partnerarbeit)
- **Schritt 2:** Besprechung (Gruppenarbeit)
- **Schritt 3:** E-Mail (Einzelarbeit)

Auch Präsentationen vor der Gesamtgruppe (Plenum) können in ein Szenario integriert werden, z. B. wenn verschiedene Arbeitsgruppen ihre in den ersten Schritten erarbeiteten Ergebnisse vorstellen. Bei diesen von den Rollenanforderungen her komplexeren Szenarien ist es wichtig, dass die Rollen klar definiert sind und dass Teilnehmende mit „stillen“ Rollen eine klare (Beobachter-)Aufgabe bekommen.⁶⁶

Wie zeitaufwändig sind die Entwicklung und Durchführung eines Szenarios?

Ohne Frage ist die Entwicklung eines Szenarios aufwändig, vor allem, wenn dieses passgenau auf den jeweiligen Kurs zugeschnitten sein soll. Allerdings erleichtert das prozesshafte Erarbeiten der für die Szenarien relevanten Redemittel und Strukturen die gesamte Kursplanung. Außerdem erfordert eine Gesamtkurskonzeption, die die Ressourcen der Teilnehmenden einbezieht, letztendlich weniger kleinschrittige Stundenplanungen. Wenn die Lernenden schon mit der Szenario-Methode vertraut sind, ist es außerdem möglich, dass sie selbst an der Entwicklung der Szenarien beteiligt werden.

Für die Durchführung eines Szenarios sollten inklusive der Auswertung zwei bis vier Unterrichtseinheiten eingeplant werden. Das wären bei einem Kurs von 80 Unterrichtseinheiten höchstens fünf Prozent der Kurszeit für eine Methode, die wirklich die Kommunikation am Arbeitsplatz übt. Hinzu kommt noch, dass Kursleitende, die mit der Szenario-Methode arbeiten, nach und nach Unterrichtsmaterialien entwickeln, die schnell und einfach für andere Kurse und Zielgruppen angepasst werden können.

Wie funktioniert der schriftliche Teil im Verlauf des Szenarios?

Die schriftlichen Aufgaben sind asynchron, d. h. ein Teilnehmer muss zunächst auf die E-Mail warten, um darauf reagieren zu können, oder braucht zunächst die vom Chef entwickelte Vorlage für ein Formular, um dies ausfüllen zu können. Um trotz dieser Ungleichzeitigkeit auch schriftliche Kommunikationssituationen zu trainieren, bieten sich folgende Möglichkeiten an:

1. Die Person, die auf eine E-Mail reagieren muss, erhält eine bereits vorgefertigte E-Mail, auf die sie reagieren kann.

Vorteil: Beide arbeiten gleichzeitig an der Schreibaufgabe.

Nachteil: Es handelt sich nicht um einen „echten“ E-Mail-Austausch.

2. Die Teilnehmenden erhalten unterschiedliche Schreibaufgaben, die parallel ausgeführt werden können, z. B. die Anweisungen, die Ergebnisse einer Besprechung in

⁶⁶ Siehe hierzu auch Szenario 4.5, S. 53.

einer E-Mail an den Vorgesetzten zusammenzufassen (Mitarbeiter/in), beim Kunden nach dem Stand der Dinge zu fragen (Vorgesetzte/r) und sich für den guten Kundenservice zu bedanken (Kunde/Kundin).

Vorteil: Alle drei Rollen können an ihrer Schreibaufgabe arbeiten.

Nachteil: Die Texte beziehen sich nicht aufeinander.

3. Die schriftlichen Kommunikationssituationen des Szenarios werden als Hausaufgabe gegeben und die Teilnehmenden schicken sich „echte“ E-Mails zu.

Vorteil: Die Teilnehmenden üben reale E-Mail-Kommunikation und können bei Unklarheiten/Rückfragen gegebenenfalls auch mehrere E-Mails austauschen.

Nachteil: Nicht alle Teilnehmenden können bzw. wollen diese Hausaufgabe machen und es fehlt dann ein wichtiger Schritt des Szenarios.

4. Es gibt Phasen während des Szenarios, in dem einige Rollen „pausieren“.

Vorteil: Dies ist auch im wirklichen Arbeitsleben so. Ich bleibe nicht kontinuierlich bei einem Thema, sondern habe zwischendurch Auszeiten, in denen ich mit anderen Dingen beschäftigt bin.

Nachteil: Der Aufmerksamkeitsfokus verlagert sich hin zu anderen Themen und es kann schwierig sein, sich nach der Pause wieder auf den weiteren Verlauf des Szenarios einzulassen.

Wie kann ich als Kursleitende alle Gruppen gleichzeitig betreuen?

Während die Teilnehmenden die Szenarien „durchspielen“, ist es die Rolle der Kursleitung, den Prozess zu beobachten und zu unterstützen, wenn es konkrete Rückfragen gibt oder das Szenario ins Stocken gerät. Nur wenn ein Szenario zur Lernstandmessung⁶⁷ eingesetzt wird, ist es Aufgabe der Lehrkräfte, die Leistung der Teilnehmenden detailliert zu bewerten. Beim Einsatz von Szenarien im Kursverlauf kann sich die Lehrkraft auf die Beobachtung einiger Aspekte konzentrieren, z. B. auf die Verwendung von spezifischen, für den Szenarioverlauf wichtigen Strukturen und Redemitteln und die Fehlerkorrektur der schriftlichen Arbeitsergebnisse.

Falls ein Beobachter vorhanden ist, können sich die Teilnehmenden selbst gegenseitig Rückmeldungen geben. Ton- oder Videoaufnahmen können ebenfalls als Grundlage für eine umfangreiche Evaluierung und Nachbereitung der Ergebnisse der Szenarien dienen.

Wie können Beobachtende Feedback geben, wenn ihnen der fachliche Hintergrund fehlt?

Die Rückmeldungen sollten sich – falls der/die Beobachtende sich fachlich nicht gut oder gar nicht auskennt – gänzlich auf das sprachliche Gelingen der Kommunikationssituation beziehen. Dazu ein konkretes Beispiel: Während eines Szenarios werden Rohstoffe verkauft und ein Teilnehmer nennt eine absolut utopische Summe als

⁶⁷ Siehe Kapitel 3.4, S. 24 ff.

Preis. Dies kann ein Beobachter, der nicht mit der Materie vertraut ist, nicht einschätzen. Beim Feedback geht es dann nicht darum, über den angemessenen Preis zu sprechen, sondern zu schauen, ob die Kommunikation zwischen Käufer und Verkäufer gelungen war und wo es auf der Ebene der Strukturen oder Formulierungen Verbesserungsmöglichkeiten gibt.

Falls während des Szenarios auch Spezialisten für das Fach Rückmeldungen geben können – ganz im Sinne des Ansatzes “Integriertes Fach- und Sprachlernen“⁶⁸ – kann selbstverständlich auch die fachliche Seite mit in den Blick genommen werden.

Wie kann ich ein Szenario effektiv nachbereiten?

Die aus der Evaluation gewonnenen Erkenntnisse können genutzt werden, um ganz konkret sprachliche Strukturen zu wiederholen. Wenn z. B. beim Szenario beobachtet wurde, dass die Teilnehmenden die Passivformen noch nicht korrekt benutzen, können hierzu vertiefende Übungen im Präsenzkurs oder als E-Learning angeboten werden. Wichtig ist, dass diese Übungen wieder an den Wortschatz und Kontext anknüpfen, der den Teilnehmenden bekannt und für sie relevant ist.

68 Siehe dazu www.deutsch-am-arbeitsplatz.de/integriertes_fach-u_sprachlernen.html.

5.2 Vorlage zum Erstellen von Szenarien⁶⁹

Titel: _____

Autoren/Autorinnen: _____

Zielgruppe: _____

Niveaustufe: _____

Entscheidungshilfen für die Planung

Folgende Fragestellungen können Ihnen als Entscheidungshilfe für die Entwicklung Ihres Szenarios dienen. (Es ist hilfreich, sich zum Überblick die Antworten zu diesen Punkten stichwortartig zu notieren):

THEMA		
FRAGEN	KURZ- BESCHREIBUNGEN	ANMERKUNGEN
Für wen? Zielgruppe / Niveaustufe		
Wann? Platzierung des Szenarios innerhalb der Kursplanung		
Wozu? Lernziele		
Wie lange? Dauer des Szenarios		
Was? Welche Kommunikations- situationen sollen trainiert werden?		

⁶⁹ Siehe auch die Vorlage zum Download auf www.deutsch-am-arbeitsplatz.de.

SZENARIOVERLAUF

Schritt 1:

Schritt 2:

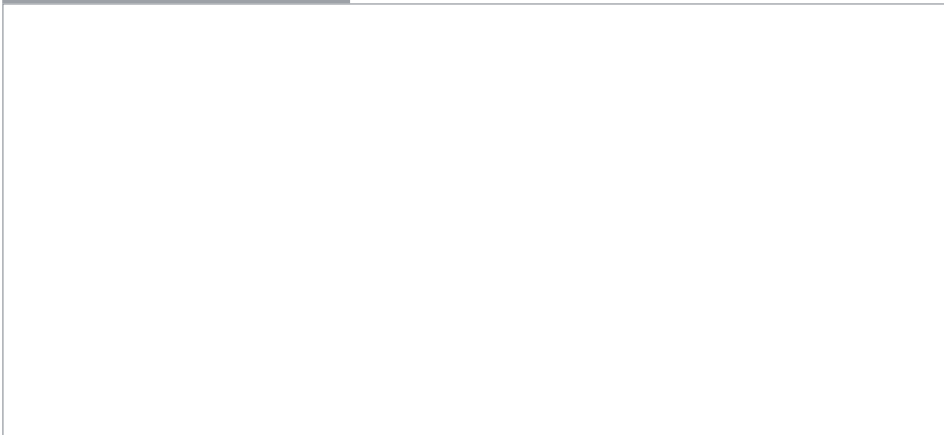
Schritt 3:

Schritt 4:

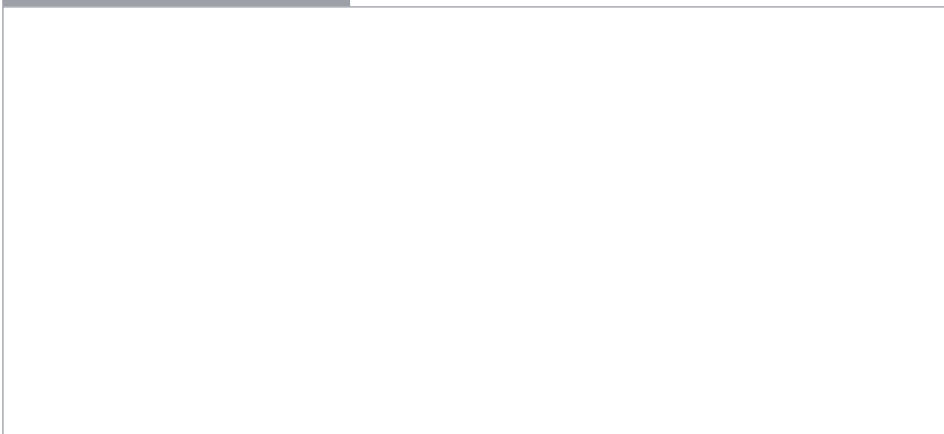
Schritt 5:

HINTERGRUND DES SZENARIOS

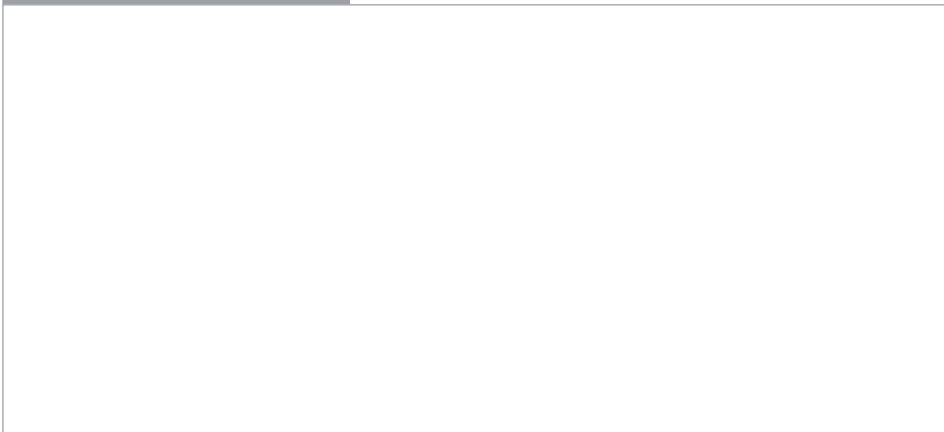
Kann-Beschreibungen

A large, empty rectangular box with a thin black border, intended for writing descriptions of possible scenarios.

Die Rollen

A large, empty rectangular box with a thin black border, intended for describing the roles of participants in the scenario.

Die Situation

A large, empty rectangular box with a thin black border, intended for describing the situation or context of the scenario.

ROLLENKARTEN

Schritt 1:

Rolle A

DIE SITUATION

IHRE AUFGABE

Schritt 2:

Rolle A

DIE SITUATION

IHRE AUFGABE

Schritt 3:

Rolle A

DIE SITUATION

IHRE AUFGABE

ROLLENKARTEN

Schritt 5:

Rolle A

DIE SITUATION

IHRE AUFGABE

Schritt 5:

Rolle A

DIE SITUATION

IHRE AUFGABE

ROLLENKARTEN

Schritt 1:

Rolle B

DIE SITUATION

IHRE AUFGABE

Schritt 2:

Rolle B

DIE SITUATION

IHRE AUFGABE

Schritt 3:

Rolle B

DIE SITUATION

IHRE AUFGABE

ROLLENKARTEN

Schritt 4:

Rolle B

DIE SITUATION

IHRE AUFGABE

Schritt 5:

Rolle B

DIE SITUATION

IHRE AUFGABE

ROLLENKARTEN

Schritt 1:

Rolle C

DIE SITUATION

IHRE AUFGABE

Schritt 2:

Rolle C

DIE SITUATION

IHRE AUFGABE

Schritt 3:

Rolle C

DIE SITUATION

IHRE AUFGABE

ROLLENKARTEN

Schritt 4:

Rolle C

DIE SITUATION

IHRE AUFGABE

Schritt 5:

Rolle C

DIE SITUATION

IHRE AUFGABE

6. Ausblick

An dem Tag, als wir die Endfassung dieser Broschüre besprochen hatten, wurden in den Medien neue Zahlen zur Migration in Deutschland genannt: Jede/r fünfte Bürger/in Deutschlands hat ausländische Wurzeln und die Zuwanderungsrate ist im vergangenen Jahr um 3,8 Prozent⁷⁰ gestiegen. Diese Zahlen sind ein Grund mehr für uns, weiterhin dazu beizutragen, Menschen nicht in Schubladen wie „mit Migrationshintergrund“ zu stecken, sondern durch unsere Arbeit im Kontext des berufsbezogenen Deutsch Individuen dabei zu begleiten, Deutsch als Zweitsprache zu erlernen, ihre Potenziale zu nutzen, Kompetenzen zu erweitern und Qualifikationen zu erwerben, so dass sie die Herausforderungen meistern können, die die moderne Arbeitswelt an die Kommunikationsfähigkeit ihrer Mitarbeitenden stellt.

Die Szenario-Methode ermöglicht es den Kursleitenden, berufsbezogene Sprachkurse so zu gestalten, dass die relevanten Kommunikationssituationen und die Teilnehmenden selbst im Mittelpunkt des Unterrichtsgeschehens stehen. Die vorliegende Broschüre gibt durch die Darstellung der Grundlagen sowie der praktischen Beispiele einen ersten Überblick über die Anwendungsmöglichkeiten der Szenario-Methode.

Nun sind die Entscheidungsträger gefragt, die Szenario-Methode in ihre Curricula für berufsbezogene Deutschkurse aufzunehmen und den Lehrkräften durch ausreichend Ressourcen, Möglichkeiten zur Kooperation und Teamarbeit den Spielraum zu geben, die für ihre jeweilige Zielgruppe relevanten Szenarien zu entwickeln und in ihre Kurse zu integrieren. Auch dazu gibt es schon einige Beispiele aus der Praxis: In dem Lehrwerk „Perspektive Deutsch“⁷¹ wird jeweils nach zwei Lektionen ein Szenario angeboten, das – ganz im Sinne der hier dargestellten Szenario-Methode – die vorab eingeführten Kommunikationssituationen in einen neuen Kontext setzt. IQ Niedersachsen entwickelt gemeinsam mit der Pflegeschule des Klinikums Braunschweig Szenarien für die Ausbildung von Pflegekräften. Das Besondere an diesem Projekt ist, dass Expertinnen für Deutsch als Zweitsprache und Expertinnen aus dem Pflegebereich die Szenarien gemeinsam erstellen und dass diese Szenarien Testformate bieten, die für die Leistungsbewertung genutzt werden. Dabei liegt der Schwerpunkt der Bewertung auf den kommunikativen Fertigkeiten in typischen Situationen am Arbeitsplatz in der Pflege.

Wir freuen uns weiterhin auf spannende Anregungen und Ideen zum Einsatz und zur Weiterentwicklung von Szenarien sowie zur Evaluierung und Lernstandsmessung mit Szenarien für den berufsbezogenen Unterricht Deutsch als Zweitsprache.

70 <http://www.tagesspiegel.de/politik/einwanderung-in-zahlen-migrantenanteil-steigt-auf-mehr-als-ein-fuenftel/10983464.html> (14.11.2015).

71 Ros, L., 2014.

7. Literatur- und Linkliste

Beckmann-Schulz, Iris; Kleiner, Bettina (2011):

Qualitätskriterien interaktiv, Leitfaden zur Umsetzung von berufsbezogenem Unterricht Deutsch als Zweitsprache. www.deutsch-am-arbeitsplatz.de/qualitaetskriterien.html (04.10.2014)

Berg, Wilhelmine; Grünhage-Monetti, Matilde (2009):

Zur Integration gehört, Spaß, Witz, Ironie, 'ne Sprache, die Firmensprache – Sprachlich kommunikative Anforderungen am Arbeitsplatz. In: Deutsch als Zweitsprache, Heft 4/2009, S. 7-20.

Brettschneider, Volker (1999): Szenario.

In: Kaiser, F.-J.; Kaminski, H.: Methodik des Ökonomie-Unterrichts. Grundlagen eines handlungsorientierten Lernkonzepts mit Beispielen (unter Mitarbeit von V. Brettschneider und M. Hübner), 3. überarb. u. erw. Aufl. Bad Heilbrunn: Julius Klinkhardt / UTB, S. 207-230.

Brinitzer, Michaela; Hantschel, Hans-Jürgen; Kroemer, Sandra; Möller-Frorath, Monika; Ros, Lourdes (2013):

DaF unterrichten, Basiswissen Didaktik, Deutsch als Fremd- und Zweitsprache. Stuttgart: Klett.

DIHT (Hrsg.) (1995):

Berufspraxisbezogene Fremdsprachenqualifikationen: Fremdsprachenprüfungen der Industrie- und Handelskammern im Überblick. Berlin, Bonn: DIHT-Publikationen.

DIHT (Hrsg.) (2001):

Arbeitsplatz Europa: Sprachkompetenz wird messbar: A Common European Framework of Reference for Language Learning and Teaching. Berlin, Bonn: DIHT-Publikationen.

Döpel, Martin G. (2010):

Chunk. In: Barkowski, H.; Krumm, H.-J. (Hrsg.): Fachlexikon Deutsch als Fremd- und Zweitsprache. Tübingen, Basel: A. Francke, S. 34-35.

Eilert-Ebke, Gabriele (2006):

Qualifizierung für Trainerinnen und Trainer in der Wirtschaft: Corporate Communication and Language Trainer Certificate (CLTC). Grundlagenpapier für den Weiterbildungs-Innovations-Preis des Bundesinstituts für Berufsbildung (BiBB). www.bibb.de (15.09.2014)

Eilert-Ebke, Gabriele; Hartmann-Scheer, Ingrid (2006):

Modell zur Optimierung der Fremdsprachenvermittlung in der schulischen und beruflichen Bildung. In: Nationale Agentur Bildung für Europa beim BiBB (Hrsg.): Europäisches Sprachensiegel, Wettbewerb 2006: Vielfalt des Sprachenangebots in der beruflichen Bildung. www.bibb.de (15.09.2014)

Eilert-Ebke, Gabriele; Hartmann-Scheer, Ingrid (2012):

Lehrerfortbildung zur Szenario-Methode und IHK-Zusatzqualifikation berufsorientierte Fremdsprache für Schüler. http://www.deutsch-am-arbeitsplatz.de/fileadmin/user_upload/PDF/Die_Szenario-Methode_in_der_Schule.pdf (17.11.2014)

Ende, Karin; Grotjahn, Rüdiger; Kleppin, Karin; Mohr, Imke (2013):

Curriculare Vorgaben und Unterrichtsplanung, Deutsch lehren lernen, Band 6.
Berlin und München: Langenscheidt.

Glaboniat, Manuela; Müller, Martin; Rusch, Paul; Schmitz, Helen; Wertenschlag, Lukas (2005):

Profile Deutsch. Lernzielbestimmungen, Kannbeschreibungen und kommunikative Mittel. Niveau A1-A2, B1-B2, C1-C2. Berlin, München: Langenscheidt.

Grein, Marion (2013):

Qualifiziert unterrichten: Neurodidaktik: Grundlagen für Sprachlehrende.
Deutsch als Fremdsprache. Ismaning: Hueber.

Grosche, Jürgen (2009):

Sprachtraining bei Henkel. Szenario statt Schule. In: clavis-magazin 01/2009,
Durch Sprache zum Erfolg, S. 20-21. www.netzwerk-iq.de/fileadmin/user_upload/pdf/clavis/clavis_2009_01.pdf (14.10.2014)

Harst, Eva; Kaufmann, Susan; Rodi, Margret; Rohrmann, Lutz (2012):

Treffpunkt Beruf A2. München: Langenscheidt.

IHK-Düsseldorf, Bezirksregierung Düsseldorf, Henkel, WBTestsysteme (Hrsg.) (2003):

Schule und Wirtschaft: Partner für Fremdsprachen: Der Gemeinsame Europäische Referenzrahmen (CEFR) in der Schule: Praktische Umsetzungsmöglichkeiten und Beispiele für die Sekundarstufe I und II. Frechen: Ritterbach.

IHK-Düsseldorf (Hrsg.)(2007):

Informationen zu den Prüfungen: IHK-Zusatzqualifikation berufsorientierte Fremdsprache für Schüler allgemein bildender Schulen der Sekundarstufe I und II. / Fremdsprache im Beruf (FiB). Düsseldorf: IHK.

Kaiser, Franz J.; Kaminski, Hans (1999):

Methodik des Ökonomie-Unterrichts. Grundlagen eines handlungsorientierten Lernkonzepts mit Beispielen.
Bad Heilbrunn: Julius Klinkhardt / UTB (Szenario S. 176 ff.).

Kuhn, Christina (2007):

Fremdsprachen berufsorientiert lernen und lehren. Dissertation, Universität Jena.
www.db-thueringen.de/servlets/DerivateServlet/Derivate-13903/Kuhn/Dissertation.pdf (14.10.2014)

Lewis, Michael (2012):

The Lexical Approach. Neue und erw. Auflage, Hamshire: Cengage Learning EMEA.

Methodenpool der Universität zu Köln:

<http://methodenpool.uni-koeln.de/szenario/reflexion> (01.10.2014)

Müller, Martin; Wertenschlag, Lukas (2013):

„Meine Kinder möchten, dass ich auch zum Elternabend gehe“.
Anmerkungen zum Szenarienansatz und zur Entstehungsgeschichte der fide-Szenarien. In: Babylonia 01/13, S. 28-14.

Piepho, Hans-Eberhard (2003):

Lerneraktivierung im Fremdsprachenunterricht: „Szenarien“ in Theorie und Praxis.
Braunschweig: Schroedel.

Pietro, Robert J. Di (1982):

The Open-Ended Scenario. A New Approach to Conversation. In: TESOL QUARTERLY, Vol. 16, No. 1, S. 15-20. http://tesol.aua.am/tqd_2000/tqd_2000/TQ_D2000/Vol_16_1.pdf#page=16 (14.10.2014)

Pietro, Robert J. Di (1987):

Strategic Interaction. Learning Languages Through Scenarios (New Directions in Language Technology). Cambridge University Press: Cambridge.

Pörksen, Bernhard; Schulz von Thun, Friedemann (2014):

Kommunikation als Lebenskunst, Philosophie und Praxis des Miteinander-Redens. Heidelberg: Carl-Auer.

Ros, Lourdes (2014):

Perspektive Deutsch. Stuttgart: Klett.

Sass, Anne; Eilert-Ebke, Gabriele (2008):

Vom Klassenraum der Sprachschule zum Kommunikationstraining am Arbeitsplatz. In: DIHK (Hrsg.): Initiativpreis Aus- und Weiterbildung. Berlin: DIHK-Publikationen, S. 50-53.

Sass, Anne (2013):

„Wozu sprechen am Arbeitsplatz? Es wird dort ja doch nur gearbeitet!“ Szenarien im berufsbezogenen Deutschunterricht. In: Kiefer K.-H.; Efig, C.; Jung, M.; Middeke, A., Berufsfeld-Kommunikation Deutsch. Frankfurt: Peter Lang, S. 199-212.

Schweizer Bundesamt für Migration:

www.fide-info.ch (01.10.2014)

Tellmann, Udo; Müller-Trapet, Jutta; Jung, Matthias (2012):

Berufs- und fachbezogenes Deutsch. Grundlagen und Materialerstellung nach dem Konzept von IDIAL4P. Göttingen: Universitätsverlag.

Weissenberg, Jens (2010):

Sprachliche-Kommunikative Handlungsfelder am Arbeitsplatz. In: Deutsch als Zweitsprache, 2/2010, S. 13-24.

Weissenberg, Jens (2012):

Sprachbedarfsermittlung im berufsbezogenen Unterricht Deutsch als Zweitsprache. IQ-Fachstelle Berufsbezogenes Deutsch. Hamburg: Netzwerk Integration durch Qualifizierung. www.deutsch-am-arbeitsplatz.de/fileadmin/user_upload/PDF/BD_Fachstelle_Brosch%C3%BCre_2012_A4_web.pdf (14.10.2014)

Wilkens, Ines; Eilert-Ebke, Gabriele; Steinberg, Artur (2011):

Evaluation der Kompetenzentwicklung in der Fremdsprachenfortbildung bei der Firma Henkel. In: Bundesinstitut für Berufsbildung (Hrsg.). BWP 5/2011: Kompetenz- und Leistungsfeststellung, S. 32-36.

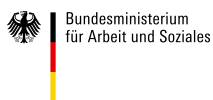
Wilms, Falko E. P. (Hrsg) (2006):

Szenariotechnik. Vom Umgang mit der Zukunft. Bern: Haupt.

www.netzwerk-iq.de
www.deutsch-am-arbeitsplatz.de

Förderprogramm „Integration durch Qualifizierung IQ“

Das Förderprogramm „Integration durch Qualifizierung (IQ)“ wird durch das Bundesministerium für Arbeit und Soziales und den Europäischen Sozialfonds gefördert.



Bundesministerium
für Arbeit und Soziales



Europäische
Union



In Kooperation mit:



Bundesministerium
für Bildung
und Forschung

