

# Kommunikation im Berufsalltag



Deutsch, Arbeit-Wirtschaft-  
Technik, fächerübergreifend als  
Vertretungsstunde

Klasse 8-10

2 x 45 min + Play

Das Computerspiel „Serena Supergreen und der abgebrochene Flügel“ ist ein Point & Click-Adventure zur Berufsorientierung im Arbeitsfeld Erneuerbare Energien, das gemeinsam mit 12- bis 16-jährigen Mädchen entwickelt wurde. Die Entwicklung der Inhalte und des Gamedesigns war durch ein gendersensibles Vorgehen geprägt. Das Spiel richtet sich sowohl an Mädchen als auch an Jungen.

Das hier vorgestellte didaktische Begleitmaterial greift das Thema Kommunikation in beruflichen Handlungssituationen auf. Im Spiel hat die Protagonistin Serena verschiedene Gesprächssituationen zu meistern. Sie führt Kundengespräche und trifft Absprachen mit ihren Arbeitgebern und Arbeitgeberinnen während ihres Ferienjobs, die in der Unterrichtsstunde analysiert und beurteilt werden sollen. Das geschieht in Form von Rollenspielen. Die Schülerinnen und Schüler spielen die Situationen nach und reflektieren anschließend ihr Kommunikationsverhalten. Ziel der Unterrichtseinheit ist es, ein Bewusstsein für unterschiedlichen Denk- und Sichtweisen im beruflichen Alltag zu erlangen, darauf angepasste Verhaltensweisen zu entwickeln und Gesprächsstrategien zu erproben.

Das Unterrichtsmaterial eignet sich durch seinen thematisch fächerübergreifenden Charakter insbesondere auch für die Gestaltung von Vertretungsstunden.

## Lernziele

Die Schülerinnen und Schüler...

- eignen sich berufsbezogene Kommunikationsstrategien an
- sind in der Lage sich zu unterschiedlichen Themen zu positionieren und diese zielführend im Gespräch zu vertreten
- halten Konflikte aus und versuchen diese konstruktiv zu lösen
- üben sich im Perspektivwechsel, indem sie in andere Rollen schlüpfen
- beobachten sich selbst und andere hinsichtlich festgelegter Kriterien
- können nonverbale Anteile in der Kommunikation identifizieren und deuten

## Vorbereitung

- Computerraum für den Einsatz des Spiels organisieren und testen, ob die Schulcomputer die technischen Voraussetzungen erfüllen. Alternativ kann eine WLAN-Verbindung genutzt und das Spiel über den [App-Store](#) oder [Google Play Store](#) auf Smartphones bzw. Tablets installieren werden.
- Hinweise zu den technischen Voraussetzungen für die Installation des Spiels beachten, z.B. Browserversion, Serverkapazität: [Spielanleitung](#)
- Computer mit Internetzugang sowie Beamer oder Smartboard für den Klassenraum organisieren

## Verlaufsplanung

### Spielsession „Serena Supergreen und der abgebrochene Flügel“

Zeit	Aktivitäten und Methoden	Material
3-5 Std.	<p><b>Play</b></p> <p>Die Schüler/innen spielen das Point &amp; Click-Adventure „Serena Supergreen“ in der Schule und/oder zuhause. Zwischenspeicherungen des Spielstands sind möglich. Dabei sollen sie ein besonderes Augenmerk auf die Interaktion der Charaktere im Spiel werfen, vor allem die Gespräche, die Serena im Einkaufszentrum mit ihren Arbeitgeberinnen und Arbeitgebern und ihrer Kundschaft führt.</p>	<p>Computerraum oder Smartphone, Tablett bzw. PC mit installierter Serena Supergreen-App</p>

### 1. Unterrichtsstunde: Kommunikation im Berufsalltag an Beispielen

Zeit	Aktivitäten und Methoden	Material
10 min	<p><b>Einstieg</b></p> <p>Brainstorming zu den Erfahrungen der Schülerinnen und Schüler in der Kommunikationssituationen im Ferienjob oder Schülerpraktikum: <i>Wie sind die Vorgesetzten euch gegenübergetreten? Wie haben sie sich euch gegenüber im Gespräch verhalten? Gab es da etwas was euch verletzt oder andersrum gefreut hat? Habt ihr mit ihnen und euren Kolleginnen und Kollegen bzw. mit Kundinnen und Kunden anders kommuniziert als mit euren Freundinnen und Freunden? Worauf habt ihr in Arbeitsgesprächen geachtet? Waren es Gespräche auf Augenhöhe oder gab es Hierarchien, die ihr beachten musstet? Habt ihr euch dabei gleichberechtigt und ernst genommen gefühlt? Hat die Körpersprache (Haltung, Gestik, Mimik) eine Rolle gespielt? Was würdet ihr beim nächsten Ferienjob in kommunikativer Hinsicht besser machen wollen? Was würdet ihr euch für die Kommunikation am Arbeitsplatz wünschen? Was sollte vermieden werden?</i></p>	
10 min	<p><b>Theorie</b></p> <p>Eine Kommunikation ist eine mündliche Form eines Gesprächs zwischen zwei oder mehreren Personen. Die Inhalte zur Kommunikation sollten beispielweise anhand des Modells von Schulz von Thun „<a href="#">Das Kommunikationsquadrat</a>“ oder des „<a href="#">Eisberg Modells</a>“ von Sigmund Freud erklärt werden.</p>	
25 min	<p><b>Beispielclips zur positiven und negativen Kommunikation</b></p> <p>Anhand von zwei kurzen Videoclips zu gelingender und nicht gelingender Kommunikation werden an der Tafel gesprächshemmende und gesprächsfördernde Faktoren gesammelt.</p>	<p>Laptop, Beamer oder Smartboard, Moderationskarten, Tafel</p>

	<p>Zunächst wird der Videoclip des negativen Kommunikationsbeispiels abgespielt: <a href="http://www.youtube.com/watch?v=ec58Jlh0HU0">www.youtube.com/watch?v=ec58Jlh0HU0</a> (Dauer 2:48 min)</p> <p>Im Anschluss an das Video erfolgt eine Reflexion im Plenum. Gesprächshemmenden Faktoren werden an der Tafel notiert. In einer zweiten Runde folgt nach dem gleichen Ablauf das positive Kommunikationsbeispiel: <a href="http://www.youtube.com/watch?v=QULdfgGtJdM">www.youtube.com/watch?v=QULdfgGtJdM</a> (Dauer: 2.23)</p>	
	<p><b>KOMMUNIKATION</b></p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;">  <ul style="list-style-type: none"> <li>• nicht zuhören</li> <li>• Fachsprache</li> <li>• Du-Botschaften</li> <li>• einsilbige Antworten</li> <li>• Gesprächsunterbrechung</li> <li>• Selbstdarstellung</li> <li>• Unhöflichkeit</li> <li>• Ablenkung</li> <li>• negatives Ambiente</li> <li>• Blick schweifen lassen</li> <li>• ins Wort fallen</li> <li>• geschlossene Fragen</li> <li>• unnötige Ratschläge</li> </ul> </div> <div style="text-align: center;">  <ul style="list-style-type: none"> <li>• Interesse</li> <li>• verständliche, angemessene Sprache</li> <li>• Ich-Botschaften</li> <li>• Blickkontakt</li> <li>• positives Ambiente</li> <li>• Feedbackgeben</li> <li>• Aktive Beteiligung</li> <li>• Wiederholung des Gesagten</li> <li>• Zuhören</li> <li>• Fokussierung</li> <li>• offene Fragen</li> <li>• offene Körperhaltung</li> <li>• netter Tonfall</li> </ul> </div> </div>	

## 2. Unterrichtsstunde: Rollenspiel

Zeit	Aktivitäten und Methoden	Material
5 min	<p><b>Einführung Rollenspiel</b></p> <p>Beim Rollenspiel soll ein auf eine Kommunikationssituation im Spiel bezogenes Thema spielerisch nachgestellt werden.</p> <p>Die Klasse wird in Teams eingeteilt. Jedes Team erhält ein Thema:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reklamationsgespräch</li> <li>2. Mitarbeitergespräch: Chefin – Angestellte</li> <li>3. Verkaufsgespräch</li> </ol> <p>Die nicht beteiligten Schüler/innen nehmen die Beobachtungspositionen ein und analysieren im Anschluss die eingesetzten Gesprächsstrategien und das Kommunikationsverhalten.</p>	<p>Druckvorlage</p> <p>Gruppeneinteilung</p> <p>Rollenspiel</p>

15 min	<p><b>Erarbeitung Rollenspiel</b></p> <p>Die Klasse wird in 2er-Teams eingeteilt. Jede Gruppe erhält eine Rollenkarte für ein Reklamations-, ein Mitarbeiter- oder ein Verkaufsgespräch. Die Teams erarbeiten sich die ihnen zugewiesene Gesprächssituation eigenständig, verteilen die Rollen (Serena, Gesprächspartner/in) und proben das Gespräch für die die Vorführung.</p>	
20 min	<p><b>Durchführung Rollenspiel</b></p> <p>Ausgewählte Teams stellen ihr Rollenspiel vor. Die übrigen Schüler/innen nehmen dabei die Beobachtungsposition ein und machen Notizen zum Verlauf des Rollenspiels: In welcher Atmosphäre fand das Gespräch statt? War diese angemessen für die Situation? Wie war das Kommunikationsverhalten beider Gesprächspartner/innen? Was haben sie gut gemacht? Welche Verbesserungsvorschläge habt ihr? Welche Argumente, Einwände, Positionen etc. hätten noch vorgebracht werden können? War die Haltung und Argumentationslinie der beiden überzeugend? Wie hat die non-verbale Kommunikation auf euch gewirkt?</p>	
5 min	<p><b>Auswertung</b></p> <p>Gemeinsam, unter Einsatz der Notizen erfolgt eine Reflexion des Kommunikationsverhaltens im Rollenspiel.</p> <p><i>Allgemeine Informationen zum Konflikt- und Verkaufsgespräch:</i> Das Reklamations- und Mitarbeitergespräch ist eine Form der Konfliktgespräche. Diese entstehen, wenn zwei oder mehrere Personen verschiedene Meinungen vertreten. Beim Konfliktgespräch sollte darauf geachtet werden, dass die Unterhaltung auf einer sachlichen Ebene bleibt und fair abläuft. Als Hilfestellung kann der folgende Ablauf dienen:</p> <p><b>Einstieg</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Begrüßung</li> <li>- Anlass &amp; Ziel</li> </ul> <p><b>Konstruktive Klärung</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sichtweise schildern</li> <li>- Auswirkungen (Gefühle) bei mir darstellen</li> <li>- auf den Anderen eingehen</li> <li>- Schlussfolgerungen/Wunsch formulieren</li> </ul> <p><b>Lösung/ Abschluss</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ideen sammeln</li> <li>- Vereinbarungen treffen</li> <li>- Wünsche/Bedürfnisse beachten</li> </ul> <p>Das Verkaufsgespräch dient dazu ein Produkt zu verkaufen. Dabei findet eine Beratung statt, die den Verkauf unterstützt. Demzufolge möchte der Verkäufer die Vorstellungen und Wünsche des Kunden</p>	

erfahren und ihm ein passendes Produkt empfehlen. Durch einen strukturierten Gesprächsverlauf und gezielte Fragen, kann der Verkäufer die Wünsche des Kunden erkennen und beeinflussen. Als Hilfestellung kann der folgende Ablauf dienen:

**Einstieg**

- Begrüßung
- Anlass & Ziel

**Bedarf erfragen**

- Wünsche/ Anforderungen des Käufers erfragen
- aktiv zuhören
- Gehörtes Zusammenfassen

**Produktvorschlag/-präsentation**

**Abschluss des Verkaufs/der Beratung**

## Gruppe 1: Reklamationsgespräch



Ort: Zoohandlung

*Situationsbeschreibung:*

Vor einer Woche hat der Kunde eine Wasserpumpe für sein Aquarium in der Zoohandlung gekauft. Doch nun ist sie kaputt. Der Kunde ist ziemlich sauer und unzufrieden, da sie sehr viel Geld gekostet hat.

*Aufgabenstellung:*

Versetzt euch in die Rolle von Serena und dem Kunden. Bereitet ein ca. 5-minütiges Reklamationsgespräch zu dieser Thematik vor.

## Gruppe 2: Mitarbeitergespräch



Ort: Musikladen

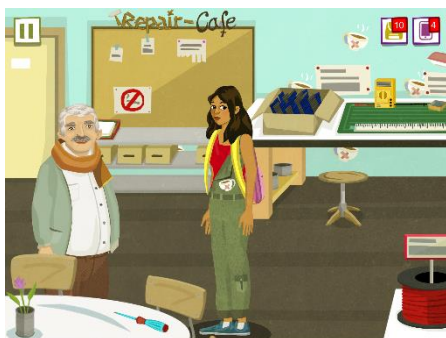
*Situationsbeschreibung:*

Myra hat einen Nebenjob im Musikladen. Beim Besuch von Serena gesteht Myra, dass sie eine Schallplatte kaputt gemacht hat, aber es ihrer Chefin nicht gestanden hat. Die Chefin ist verärgert, dass Myra nicht ehrlich ist und auch sehr langsam arbeitet. Daher möchte nun die Chefin Myra zur Rede stellen.

*Aufgabenstellung*

Versetzt euch in die Rolle der Myra und der Chefin. Bereitet ein ca. 5-minütiges Mitarbeitergespräch zu dieser Thematik vor.

## Gruppe 3: Verkaufsgespräch



Ort: Repair-Café

*Situationsbeschreibung:*

Serena hat für einen Kunden ein Solaraufladegerät selbstständig zusammgebaut und dabei einiges an elektronischen und technischen Fähigkeiten und Fertigkeiten dazu gelernt. Nun möchte sie ihr Produkt überzeugend verkaufen.

*Aufgabenstellung:*

Versetzt euch in die Rolle der Serena und des Kunden. Bereitet ein ca. 5-minütiges Verkaufsgespräch zu dieser Thematik vor.