

Übungen zur mündlichen Kommunikation - Anfangsübungen

Fragend ins Gespräch kommen

1. Zweck der Übung

Diese Übung verfolgt zwei Hauptziele: Sie erleichtert einer neuen Gruppe von Auszubildenden, miteinander ins Gespräch zu kommen, und fördert die Anwendung einer offenen Fragetechnik. Diese Technik eignet sich besonders gut zur Gesprächsanbahnung, wenn Gesprächspartner dazu angeregt werden sollen, ausführlich und frei zu sprechen.

2. Übungsbeschreibung

Die Übung basiert auf dem Spiel „Personen erraten“. Jede teilnehmende Person bekommt einen Zettel mit einem berufsbezogenen Begriff, z. B. „Teamleiter“, „Werkzeugkoffer“, „Projektplanung“, auf den Rücken geklebt. Der Begriff ist für die Person selbst unsichtbar und muss durch gezielte, offene Fragen ermittelt werden.

Die Teilnehmenden bewegen sich durch den Raum und stellen ihre Fragen, um möglichst viele Gesprächspartner zu erreichen. Dies simuliert den Informationsaustausch in einem beruflichen Umfeld. Beispiele für erlaubte Fragen sind: „Welche Tätigkeiten gehören zu meinem Aufgabenbereich?“ oder „Welche Herausforderungen könnten in meinem Job auftreten?“

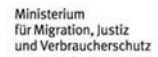
Regeln:

- Die Fragen müssen so gestellt werden, dass sie nicht mit „ja“ oder „nein“ beantwortet werden können.
- Die gleiche Frage kann an verschiedene Personen gestellt werden.
- Nach jedem Gespräch wird der Partner gewechselt, sodass jede Person einmal mit allen gesprochen hat.

3. Variationsmöglichkeiten

Um die Übung anspruchsvoller zu gestalten, können die Zettel Begriffe enthalten, die spezifische Herausforderungen der Ausbildung thematisieren, wie z. B. „Maschinenbedienung“, „Zinszahlungsdarlehen“ oder „Blutabnahme“. Weitere Elemente könnten verschiedene Arten von Fragen sein, die per Los gezogen werden:

- Offene Fragen: z. B. „Was wären typische Probleme in meiner Aufgabe?“
- Begründete Fragen: z. B. „Ich habe das Problem ..., deshalb möchte ich wissen, ob ...?“
- Alternativfragen: z. B. „Bin ich Anlagenmechaniker oder Mechatroniker?“
- Detaillierungsfragen: Diese Fragen klären Teilaspekte, insbesondere wenn die eigentliche Frage nicht beantwortet werden kann. Beispiel: Statt „Was steht auf meinem Rücken?“ (offene W-Frage) könnte man fragen: „Welche Wörter haben den gleichen Anfangsbuchstaben?“ (geschlossene Detaillierungsfrage)
- Filterfragen: z. B. „Kennst du die betreffende Person?“ Danach kann eine zweite, beliebige Frage gestellt werden.



- W-Fragen (wann, warum, was, wer, weshalb, wie, wo, wozu): Je nach Kontext können diese Fragen offen oder geschlossen formuliert werden, z. B. „Wann lebte diese Person?“ oder „Wer lebte mit ihm?“

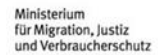
4. Auswertung der Übung

Zum Abschluss wird die Gruppe gefragt:

- Wie habt ihr euch während der Übung gefühlt?
- Welche Fragen haben euch die meisten Informationen gebracht?
- Welche Herausforderungen gab es bei der Formulierung offener Fragen?
- Welche besseren Alternativformulierungen für offene Fragen hättet ihr nutzen können?

Quellen: Wagner, Roland W. (2003): *Übungen zur mündlichen Kommunikation. Bausteine für rhetorische Lehrveranstaltungen*. 2. Auflage. Baier Copierservice Heidelberg. S. 2-1-5 – 2-1-8.

[http://www.bvs-bw.de/SEMINARMATERIALIEN/Roland W Wagner Uebungen zur muendlichen Kommunikation_2019.pdf](http://www.bvs-bw.de/SEMINARMATERIALIEN/Roland_W_Wagner_Uebungen_zur_muendlichen_Kommunikation_2019.pdf)



Übungen zur mündlichen Kommunikation – Szenario-Methode

Um bestimmte Situationen sprachlich zu üben und eine Sicherheit in der mündlichen Kommunikation herzustellen, wurde bereits auf der Seite [Kommunikation](#) die Szenario-Methode vorgestellt. Unten sind weitere verschiedene Szenarien zur Verwendung aufgelistet.

1. Szenario: Missverständnis zwischen Praktikant:in und dem Praktikumsort

Niveaustufe: B1/B2

Zielgruppe: allgemeiner berufsorientierender Kurs

Einbindung in den Kursverlauf:

Dieses Szenario dient dazu, dass Schüler:innen diese frustrierende Situation verarbeiten und ggf. souverän abwickeln können, weil geeignete Ausdrücke automatisiert werden. Die Situationen lassen sich je nach Thema und Schwierigkeit variieren, deshalb ist die Übung fast überall gut einsetzbar. Zum Kursende und bei spezifischen Einzelfällen kann man dieses Szenario jedoch besonders gut durchführen.

Anmerkung:

Der Schwierigkeitsgrad hängt davon ab, wie kompliziert das Missverständnis wird. Ab einem falschen Datum bis zur Reorganisation des ganzen Praktikums ist alles möglich. Es gilt auch, wenn die andere Rolle z.B. eine Kund:in in einem anderen Bereich ist. Eine missverstandene Reservierung kann kurz gelöst werden, aber ein falscher Schnitt oder Haarfarbe (z.B. im Friseursalon) macht die Aufgabe schwieriger sowohl sprachlich als auch organisatorisch. Die Art und Weise einer Lösung oder Entschädigung muss von der lernenden Person erdacht werden, aber nach der Aufgabe können Praxiserfahrungen geteilt werden.

Die Teilnehmenden können:

- geeignet auf ein Missverständnis reagieren.
- Zurückfragen und Verständnis sichern.
- sich entschuldigen.
- eine Entschädigung anbieten und/ oder eine Lösung finden.

Szenarioverlauf:

Schritt 1
An dem falschen Tag am Praktikumsplatz erscheinen
Rollen: Ich und der Teamleiter/ die Teamleiterin



Schritt 2.
Sich entschuldigen, Missverständnis klären: Tag, Uhrzeit sichern.
Rollen: Ich und der Teamleiter/ die Teamleiterin



Schritt 3.
Missverständnis positiv ausnutzen, kreative Lösung finden, wie man die Situation für sich eine positive Erfahrung machen könnte.
Rollen: Ich und der Teamleiter/ die Teamleiterin, Kollegen

Wie Sie das Szenario durchführen:

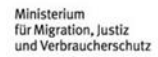
Aktivieren Sie das Vorwissen mit Fragen zum Thema Missverständnisse. Haben die Lernenden schon mal so eine Erfahrung gemacht? Sind sie schon am falschen Ort oder Zeit erschienen? Haben sie Angst vor solchen Situationen?

Geben Sie das Szenario an die Lernenden weiter, lesen Sie die Schritte gemeinsam durch, erklären Sie den Ablauf und verteilen Sie die Rollen.

Wenn nötig, sammeln Sie wichtige Wörter, Strukturen und Ausdrücke vor der Durchführung der Aufgabe. Wenn Sie mit dem Szenario fertig sind, geben Sie den Lernenden eine Rückmeldung: was haben sie gut gemacht, wo gibt es Verbesserungsmöglichkeiten?

Die Lernenden sollten ihre Erfahrungen mitteilen: Fehlte ihnen irgendwo Wörter? Wo haben sie sich unsicher gefühlt? Was war leicht und automatisch? Gibt es kulturelle Aspekte, die hier berücksichtigt werden müssen?

Planen Sie genug Zeit ein, denn Szenarios sind zeitaufwendig. Sie können auch Schritt für Schritt zusammen den Lernenden die Szenen durchführen. Wenn Sie die Möglichkeit haben, tauschen Sie die Rollen und spielen den Schritt/ das ganze Szenario wieder.



Quelle:

Sass, Anne / Eilert-Ebke, Gabriele (2014): Szenarien im berufsbezogenen Unterricht Deutsch als Zweitsprache. Grundlagen, Anwendungen, Praxisbeispiele. Passage: Hamburg.

https://www.netzwerk-iq.de/fileadmin/Redaktion/Downloads/IQ_Publikationen/Thema_Sprachbildung/BD_Szenarien_2014_web.pdf S.9-16.

Ablauf:

Schritt 1 – Am falschen Tag am Praktikumsplatz erscheinen

Rollenkarte A

Situation:

Sie kommen aufgeregt und ein bisschen nervös an ihrem Praktikumsort an. Sie suchen den Teamleiter, aber er wirkt statt fröhlich überrascht. Sie sind am falschen Tag da.

Ihre Aufgabe:

Reagieren sie professionell auf die Situation. Was sagen Sie? Wer irrt sich, Sie oder der Teamleiter? Können Sie es höflich klären?

Rollenkarte B

Situation:

An einem gewöhnlichen Dienstagmorgen sehen sie ein neues Gesicht in der Firma. Die neue Praktikantin ist da, aber eine Woche zu früh.

Ihre Aufgabe:

Erkundigen Sie, warum ist sie früher da? Hören Sie geduldig zu.

Schritt 2 – Missverständnis klären: Tag, Uhrzeit sichern, sich entschuldigen.

Rollenkarte A

Situation:

Sie haben sich geirrt. Klären Sie, wie es konnte passieren, damit Sie in Zukunft nicht nochmal denselben Fehler machen.



Freistaat
Thüringen



Ministerium
für Migration, Justiz
und Verbraucherschutz

Ihre Aufgabe:

Die Situation besprechen, um zukünftige Fehler zu vermeiden. Vereinbaren Sie den neuen Praktikumsbeginn (Tag und Uhrzeit). Danach entschuldigen Sie sich.

Rollenkarte B

Situation:

Laden Sie die Praktikantin ins Büro und klären Sie die Situation.

Ihre Aufgabe:

Bieten Sie Kaffee oder Tee an und hören Sie geduldig zu. Wiederholen Sie den richtigen Tag und die richtige Uhrzeit. Akzeptieren Sie die Entschuldigung.

Schritt 3 – das Missverständnis positiv nutzen

Rollenkarte A

Situation:

Sie sind eigentlich fertig mit der Absprache, aber Sie sind schon mal vor Ort und bereit dazu, ihr Praktikum bereits vorzeitig anzufangen.

Ihre Aufgabe:

Wie könnten Sie diese Situation positiv umformen? Machen Sie Vorschläge, vielleicht können Sie schon heute etwas lernen.

Rollenkarte B

Situation:

Die Praktikantin hat eine Idee, wie sie diesen Tag nützlich verbringen könnte.

Ihre Aufgabe:

Was denken Sie? Hat die Firma so viel Flexibilität? Oder können Sie ihr mindestens die zukünftigen Kollegen vorstellen und z.B. das Gebäude zeigen?

Optional:

Rollenkarte C

Situation:

Die neue Praktikantin wird vorgestellt. Sie wissen nicht, warum sie schon heute gekommen ist, aber Sie sind nett wie immer und machen das Beste aus der Situation.

Ihre Aufgabe:

Stellen Sie sich kurz vor, bevor Sie weiterarbeiten.

2. Szenario: sich telefonisch krankmelden

Niveaustufe: A2

Zielgruppe: allgemeiner berufsorientierender Kurs

Einbindung in den Kursverlauf:

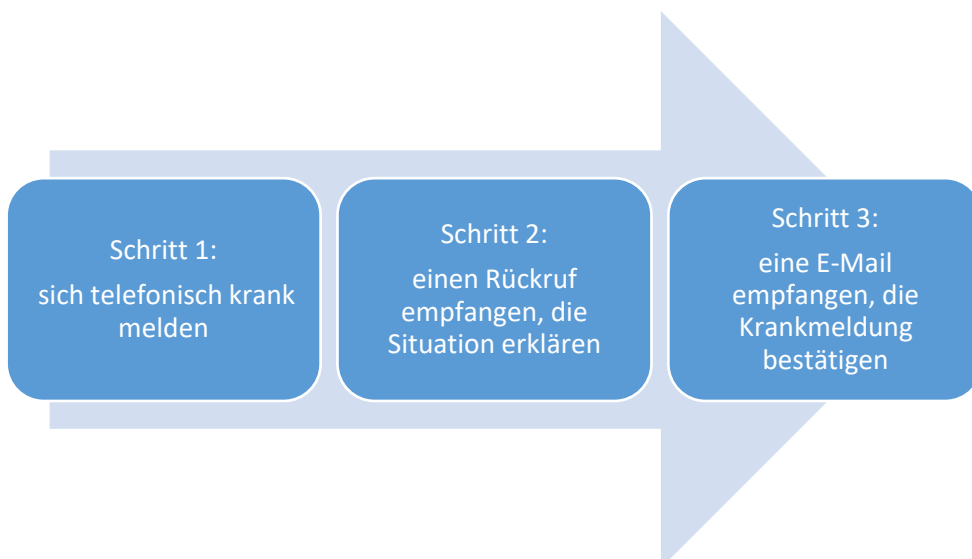
Das Szenario kann nach den Themen *Informationen telefonisch weitergeben* und *Krankmeldung* verwendet werden, um den Wortschatz zu festigen und Sicherheit in einer solchen alltäglichen Situation herzustellen. Es ist außerdem wichtig, dass die Lernenden die gesetzlichen Regeln der Arbeitswelt (und/ oder des jeweiligen Unternehmens) kennen, für eine generell Orientierung und um hier souverän zu agieren.

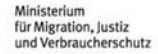
Achtung: Jeder spielt sich selbst.

Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer können:

- telefonisch eine Information hinterlassen.
- sich persönlich krankmelden und über Krankheiten reden.
- eine E-Mail schreiben, damit ihre Krankmeldung bestätigen.
- formales Telefon durchführen.

Ablauf:





Schritt 1

Rolle A

Situation:

Sie machen seit 2 Monaten ein Praktikum.

Am Dienstagabend fühlen Sie sich sehr schlecht, Sie haben hohes Fieber und Husten. Sie wissen schon, dass Sie morgen nicht arbeiten werden. Hinterlassen Sie also eine Nachricht bei Ihrem Arbeitgeber, damit Sie nicht früh am Morgen telefonieren müssen.

Ihre Aufgabe:

Rufen Sie in Ihrem Praktikumsbetrieb an und hinterlassen Sie eine Nachricht, dass Sie am nächsten Tag nicht arbeiten können. Nennen Sie das genaue Datum, um Missverständnisse zu vermeiden und bitten um Rückruf.

Rolle B

Situation:

Sie sind eine Mitarbeiterin bei der Firma X und sind zuständig für den Praktikanten XY.

Am Mittwochmorgen hören Sie Ihre Nachrichten und erfahren, dass der Praktikant sich nicht wohlfühlt.

Ihre Aufgabe:

Hören Sie die Nachricht und machen Sie sich Notizen. Welcher Praktikant ist krank? Informieren Sie außerdem die betroffenen Kolleg:innen.

Schritt 2

Rolle A

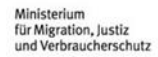
Situation:

Ihre Bereichsleiterin ruft Sie zurück, damit Sie die Krankmeldung besprechen können.

Ihre Aufgabe:

Erzählen Sie, wie es Ihnen geht und dass Sie schon einen Termin beim Arzt hatten. Sie sind für 3 Tage krankgeschrieben.

Sie sollen nochmal eine offizielle E-Mail mit den Daten an Ihre Bereichsleiterin senden. Machen Sie Notizen, was müssen Sie genau in der E-Mail schreiben.



Rolle B

Situation:

Sie rufen den Praktikanten zurück, und erfahren, wie es ihm geht und wann er wieder arbeiten kann.

Ihre Aufgabe:

Rufen Sie den Praktikanten zurück und fragen Sie nach, wie es ihm geht und ob er schon einen Termin bei dem Arzt hat. Erinnern Sie daran, dass jeder, der krank ist, zum Arzt gehen und die Firma schriftlich informieren muss, wie lange er/sie krank ist. Wünschen Sie gute Besserung.

Schritt 3.

Rolle A

Situation:

Sie schreiben die gewünschte E-Mail.

Ihre Aufgabe: Schreiben Sie genau, von wann bis wann der Arzt Ihnen die Krankmeldung gegeben hat. Fragen Sie nach, ob Sie Ihr Praktikum verlängern dürfen.

Rolle B

Situation:

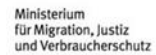
Sie bekommen die offizielle E-Mail von dem Praktikanten.

Ihre Aufgabe:

Antworten Sie auf die E-Mail, dass der Praktikant sein Praktikum gern verlängern kann. Wünschen Sie gute Besserung.

Quelle: Sass, Anne / Eilert-Ebke, Gabriele (2014): Szenarien im berufsbezogenen Unterricht Deutsch als Zweitsprache. Grundlagen, Anwendungen, Praxisbeispiele. Passage: Hamburg.

https://www.netzwerk-iq.de/fileadmin/Redaktion/Downloads/IQ_Publikationen/Thema_Sprachbildung/BD_Szenarien_2014_web.pdf, S. 33-36



3. Szenario: Umzug

Niveaustufe: B1

Zielgruppe: allgemeiner berufsorientierender Kurs

Einbindung in den Kursverlauf: Das Szenario kann nach den Themenblöcken wie „Gespräche mit Kunden führen“, „einen Auftrag annehmen“ und „sich schriftlich für eine Dienstleistung bedanken“ verwendet werden, um den Wortschatz zu erweitern und zu festigen. Solche alltäglichen Szenarien bereiten auf realistische Situationen in der Arbeitswelt vor.

Anmerkung: Hier müssen die Lernende sowohl mündlich als auch schriftlich Aufgaben lösen.

Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer können:

- im Internet Informationen recherchieren.
- telefonisch eine Anfrage stellen, diese beantworten und Rückfrage stellen.
- einen Auftrag formulieren, erteilen und bestätigen.
- Wünsche formulieren.
- ein schriftliches Angebot formulieren und prüfend lesen.
- eine E-Mail mit Anhang schreiben und sich bedanken.

Die Situation:

Herr Heinzl lebt in Jena mit seiner Familie in einer 3-Zimmer Wohnung. Nach langer Suche hat er endlich ein kleines Haus in der Nähe der Stadt gefunden und gekauft. Jetzt muss er einer Umzugsfirma den Auftrag erteilen. Ihm wurde die Firma Coriand Umzüge empfohlen. Herr Heinzl recherchiert nach Informationen auf der Webseite, und ruft die Firma an.

Nach der Terminvereinbarung kommt Herr Jakob von der Firma, um die Wohnung zu besichtigen und eine Kalkulation zu machen. Danach erhält Herr Heinzl ein schriftliches Angebot zugeschickt und stimmt diesem zu. Der Umzug war erfolgreich und Herr Jakob schreibt und schickt die Rechnung zu. Herr Heinzl bedankt sich herzlich für den Service und bezahlt die Rechnung. Er schreibt eine positive Rückmeldung für die Webseite.

Ablauf:

Schritt 1.

Herr Heinzl recherchiert im Internet und findet Coriand Umzüge.

Schritt 2.

Herr Heinzl ruft die Firma an, und vereinbart ein Besichtigungstermin.

Schritt 3.

Herr Jakob besichtigt die Wohnung und macht ein Angebot. Herr Heinzl äußert seine speziellen Wünsche.

Schritt 4.

Herr Jakob schreibt ein schriftliches Angebot

Schritt 5.

Nach dem Umzug bedankt sich Herr Heinzl per E-Mail und schreibt eine positive Rückmeldung für die Webseite.

Rolle A: Herr Heinzl

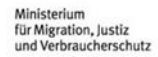
Sie wohnen in Jena in einer 3-Zimmer Wohnung und haben endlich ihr Traumhaus außerhalb der Stadt gefunden. Sie wollen schnell und günstig umziehen.

Rolle B: Frau Tischler

Sie sind Sekretärin bei Coriand Umzüge. Sie sind für die Telefonate und Terminvereinbarungen zuständig.

Rolle C: Herr Jakob

Sie arbeiten bei Coriand Umzüge. Zu Ihren Aufgaben gehören Besichtigungen, Kalkulationen, schriftliche Angebote sowie die Erstellung von Rechnungen.



Schritt 1

Rolle A

Die Situation:

Um schnellstmöglich ins Traumhaus umziehen zu können, suchen Sie ein Unternehmen im Internet. Sie finden die Webseite von Coriand Umzüge, die Sie überzeugt.

Ihre Aufgabe:

Suchen Sie Informationen:

- Was ungefähr kostet ein Umzug in 30 km Entfernung?
- Welche Extrakosten müssen Sie einkalkulieren?
- Suchen Sie nach Kontaktdaten, Name, Telefonnummer, E-Mail Adresse.

Schritt 2

Rolle A

Die Situation:

Sie haben die Nummer von Frau Tischler gefunden: sie ist die Sekretärin bei dem Unternehmen.

Ihre Aufgabe:

- Rufen Sie Frau Tischler an und stellen Sie sich vor.
- Berichten Sie, wie groß ihre Wohnung ist, wo sie liegt und wohin Sie umziehen möchten. Nennen Sie welche und wieviele Möbelstücke Sie haben.
- Fragen Sie nach, was der Umzug kosten wird.
- Vereinbaren Sie einen Besichtigungstermin. Geben Sie ihre Kontaktdaten an, damit Herr Jakob Sie erreichen kann.
- Notieren Sie die genaue Uhrzeit.
- Verabschieden Sie sich.

Rolle B

Die Situation:

Sie haben einen ruhigen Montagmorgen. Kunden rufen Sie an und vereinbaren Besichtigungstermine. Sie haben bereits fast die ganze Woche von Herrn Jakob mit Terminen gefüllt. Und das Telefon klingelt wieder.

Ihre Aufgabe:

- Nehmen Sie den Anruf entgegen.
- Notieren Sie die Informationen über Herrn Heinzl und seiner Wohnung.
- Sagen Sie, dass Sie den konkreten Preis nicht sagen können. Erklären Sie, dass dafür Herr Heinzl ein Besichtigungstermin benötigt. Danach wird er den Preis und die Dauer des Umzugs kalkulieren.
- Vereinbaren Sie einen Besichtigungstermin. Bieten Sie den letzten freien Termin für diese Woche an.
- Notieren Sie die Kontaktdaten von Herrn Heinzl für Herrn Jakob.
- Bedanken Sie sich für den Anruf und verabschieden Sie sich.

Schritt 3

Rolle A

Die Situation:

Herr Jakob besichtigt Ihre Wohnung. Sie besprechen mit ihm, wie der Umzug durchgeführt wird.

Ihre Aufgabe:

- Begrüßen Sie Herrn Jakob und bieten Sie ihm ein Getränk an.
- Zeigen Sie ihre Wohnung.
- Sagen Sie, welche Besonderheiten es in der Wohnung gibt: wertvolle Möbelstücke, Gemälde, große Pflanzen, der Flügel.
- Stellen Sie Fragen zum Ablauf des Umzugs und besprechen Sie den genauen Ablauf und die Konditionen.
- Bitten Sie um ein schriftliches Angebot für einen bestimmten Umzugstermin
- Verabschieden Sie sich.

Rolle C

Die Situation:

Sie besichtigen jetzt die Wohnung von Herrn Heinzl. Sie kommen pünktlich an.

Ihre Aufgabe:

- Begrüßen Sie Herrn Heinzl und lehnen Sie das angebotene Getränk ab.
- Stellen Sie Fragen und beantworten Sie die Fragen von Herrn Heinzl.
- Schätzen Sie, wie viel Kubikmeter für den Umzug benötigt wird und notieren Sie ihre Schätzungen.
- Erklären Sie Herrn Heinzl, wie Sie den Flügel transportieren können und notieren Sie, auf welche Möbelstücke Sie besonders aufpassen müssen.
- Schreiben Sie den gewünschten Termin des Umzugs auf und versprechen Sie ein schriftliches Angebot.
- Verabschieden Sie sich.

Schritt 4

Rolle C

Die Situation:

Sie schreiben das Angebot für Herrn Heinzl und schicken die E-Mail zu.

Nehmen Sie den Anruf von Herr Heinzl entgegen.

Ihre Aufgabe:

Recherchieren Sie im Internet, wie man ein schriftliches Angebot verfasst.

Schreiben Sie das Angebot zum vereinbarten Termin, das den Absprachen während der Besichtigung entspricht.

Als Herr Heinzl Sie anruft, beantworten Sie die Fragen und bedanken Sie sich für den Erhalt des Auftrags.

Verabschieden Sie sich.

Rolle A

Die Situation:

Sie haben die E-Mail von Herr Jakob bekommen. Rufen Sie ihn an, um den Auftrag zu erteilen.

Ihre Aufgabe:

- Lesen Sie das Angebot durch.
- Rufen Sie Herrn Heinzl an: stellen Sie Fragen, vielleicht können Sie einen Rabatt verhandeln.
- Erteilen Sie den Auftrag und bestätigen Sie nochmal den Umzugstermin.
- Verabschieden Sie sich.

Schritt 5

Rolle A

Die Situation:

Der Umzug wurde erfolgreich durchgeführt. Sie haben die Rechnung bekommen und bezahlt. Sie schreiben jetzt eine E-Mail, um sich zu bedanken. Hängen Sie eine positive Rückmeldung für die Webseite an (E-Mail Anhang).

Ihre Aufgabe:

- Bedanken Sie sich per E-Mail für den reibungslosen und schnellen Umzug.
- Schreiben Sie eine positive Rückmeldung und hängen Sie sie der E-Mail an.
- Bieten Sie an, Ihre positive Rückmeldung auf der Webseite zu veröffentlichen.

Quelle: Sass, Anne / Eilert-Ebke, Gabriele (2014): Szenarien im berufsbezogenen Unterricht Deutsch als Zweitsprache. Grundlagen, Anwendungen, Praxisbeispiele. Passage: Hamburg.

https://www.netzwerk-iq.de/fileadmin/Redaktion/Downloads/IQ_Publikationen/Thema_Sprachbildung/BD_Szenarien_2014_web.pdf S.53-60