

Lernsituationen für das Lernfeld

## **Gesprächssituationen gestalten**

Arbeitsbuch mit Lernarrangements  
zur Förderung der Kommunikationskompetenz

## **Lehrerhandbuch**

1. Auflage 2016  
Copyright © 2016

by Sol-Verlag GmbH, Düsseldorf  
[www.sol-verlag.de](http://www.sol-verlag.de)

Text: Brämer/Bach  
ISBN 978-3-942264-54-9 (Bestellnummer 549)

Druck: Caritas Werkstätten, St. Anna, 56766 Ulmen

Hinweis zu § 52a UrhG: Weder das Werk noch seine Teile dürfen ohne Einwilligung des Verlages eingescannt und in ein Netzwerk eingestellt werden. Dies gilt auch für die Intranets von Schulen und sonstigen Bildungseinrichtungen.



Einstieg in die Lernsituationen	1
Mögliche Schülerlösungen	1
Reflexion des Lernzuwachses	1

## **1 Lernsituation: Gespräche problemlösend und kundenorientiert führen 2**

1.1	Lernaufgabe	2
	Welche Gesprächstechniken benötigen Sie für eine zielführende Kommunikation?	2
1.2	Lernaufgabe	6
	Wie führen Sie kundenorientierte Beratungsgespräche durch?	6
1.3	Lernaufgabe	8
	Wie begegnen Sie Kunden aus fremden Ländern stilvoller und professionell und kommunizieren mit ihnen gewandt in fremder Sprache?	8
1.4	Lernaufgabe	10
	Wie verhalten Sie sich kundenorientiert in einem Beschwerde- oder Reklamationsgespräch?	10
1.5	Lernaufgabe	12
	Was beinhaltet ein Nachschlagewerk „Umgang mit Kunden in Konfliktsituationen“?	12
1.6	Lernaufgabe	13
	Wie gestalten Sie betriebliche Gesprächssituationen, um angemessen und sachgerecht mit Geschäftspartnern zu verhandeln?	13

## Einstieg in die Lernsituationen

Die Lernsituation beginnt mit einem **Arbeitsplan** mit den zu erreichenden Kompetenzen, Inhalten, Methoden/Lernstrategien und einem ungefähren Zeitanatz.

Das **Warm-up** dient als vorbereitende Organisationshilfe für selbstorganisierte Lernprozesse. Der Lernende soll den Lernstoff im Kontext sehen und neue Informationen in sein bestehendes Wissen integrieren. Er erhält schnell einen Überblick, welches Vorwissen er aktivieren muss, um den Lernstoff möglichst effizient zu bearbeiten. Die Leitfragen zum Einstieg dienen zur Lernanbahnung. Mithilfe von Brainstorming, Kartenabfrage oder Klassengesprächen können die Lernenden ihr Vorwissen und ihre Erwartungen zur Lernsituation äußern.

Beim Warm-up kann nichts Falsches von den Lernenden genannt werden. Gegebenenfalls werden die Lernenden darauf hingewiesen, dass sie ihre Antworten in ganzen Sätzen formulieren sollen. So legen Sie einen Grundstein für die Förderung der Kommunikationskompetenz. Genauso ist bei der Kartenabfrage zu beachten, dass die Lernenden die Medienkarten anpinnen, sich zur Klasse wenden und in einem vollständigen Satz einen Kommentar dazu abgeben.

Beim Beschriften der Medienkarten sollen die Schüler Schlagwörter notieren, die Medienkarten in Druckschrift, und zwar mit Groß- und Kleinbuchstaben, beschriften und ausreichend groß schreiben (ca. 5 cm). Die Medienkärtchen sollten thematisch sortiert werden (clustern). Gleiche Schlagwörter werden nicht verworfen, sondern übereinandergepinnt, um jeden Beitrag zu honorieren.

Bei einem Klassengespräch gibt es verschiedene Vorgehensweisen: Die Lernenden können zum Beispiel aufgefordert werden, aus den Fragewörtern oder ihren eigenen Erfahrungen einen zusammenhängenden Beitrag zu formulieren, oder durch Zuwurf eines Balls können sich die Lernenden spontan zu den Begriffen äußern.

## Mögliche Schülerlösungen

In diesem Heft sind mögliche Schülerergebnisse mit  gekennzeichnet.

## Reflexion des Lernzuwachses

Jede Lernsituation schließt mit einer Reflexion ab. Die Schüler reflektieren ihren Lernfortschritt und motivieren sich wieder mit dem neuerworbenen Lernzuwachs. Durch die Wiederholung der Fachkompetenz und des Bewusstwerdens des zurückliegenden Lernprozesses der einzelnen Lernaufgaben festigt sich intensiv das Gelernte. Außerdem stecken die Lernenden sich neue Ziele, um ihr persönliches Weiterkommen zu erreichen.

Nach jeder Lernsituation werden die Lernenden in einer separaten Lernaufgabe aufgefordert, mithilfe des Arbeitsplanes der jeweiligen Lernsituation den Lernzuwachs zu reflektieren.

Nach der ersten Reflexion ist es sinnvoll und hilfreich für die Schüler, ein oder mehrere gut gelungene Ergebnisse mit Einverständnis des jeweiligen Schülers vorlesen zu lassen. Somit erhalten die Mitschüler Anregungen für ihre nächste Reflexion.

## 1 Lernsituation: Gespräche problemlösend und kundenorientiert führen

In der 7.1 Lernsituation geht es darum, verschiedene Gesprächssituationen zu bewältigen. Die Schülerinnen und Schüler sollen in die Lage gebracht werden, in beruflichen Gesprächen mit Geschäftspartnern angemessen und sachgerecht handeln zu können.

### Warm-up durchführen

Um die Schüler auf das Thema einzustimmen, lassen Sie sie im Warm-up die Erfahrungen, die sie bereits in der Vergangenheit oder auch aktuell in ihrem Betrieb mit dem Ablauf von beruflichen Gesprächen gemacht haben, erläutern und sich darüber austauschen.

### 1.1 Lernaufgabe

Die Lernaufgabe lesen die Schüler im Stillen durch. Lassen Sie sie danach mit eigenen Worten die dargestellte Situation schildern. Die Schüler sollen sich vorstellen, zukünftig mehr und mehr Beratungs-, Beschwerde- oder Reklamationsgespräche in der Büromöbel Hauser & Schulte GmbH zu führen. Frau Kreuzer ist die Vorgesetzte und schickt die Schüler zunächst auf ein Seminar, damit Sie die Grundlagen der Kommunikation erlernen.

### *Welche Gesprächstechniken benötigen Sie für eine zielführende Kommunikation?*

#### 1. bis 4. Arbeitsschritt

In den Schritten 1 bis 4 erarbeiten sich die Lernenden in Einzelarbeit die Grundlagen der Kommunikation. Dazu wird die Methode „Gruppenpuzzle“ gewählt. Diese Methode hat den Vorteil, dass die Lehrkraft den Infoteil in vier Themen (A = Gesprächssituationen, B = Kommunikationsmodell/-arten, C = Kommunikationstechniken, D = Fragetechniken) aufteilen kann. So haben die Lernenden in etwa gleich viel Text, den sie sich erschließen sollen. Außerdem können die Lernenden sich diese vier Themen innerhalb der Gruppe zuweisen, dies kommt viel besser bei den Jugendlichen an als wenn die Lehrkraft das Thema vorgibt.

#### 5. bis 9. Arbeitsschritt

In den Schritten 5 bis 7 sitzen die Lernenden themengleich in der Expertengruppe zusammen. Dies hat den Vorteil, dass sie sich untereinander Fragen bei Unklarheiten stellen können. Zusammen erstellen sie dann eine Übungsaufgabe für ihre Gruppenmitglieder. Achten Sie darauf, dass jedes Gruppenmitglied die Übungsaufgabe „in Händen“ hat. Die Übungsaufgabe dient dazu, damit der Experte kontrollieren kann, ob das Thema von seinen Gruppenmitgliedern tatsächlich verstanden wurde. Jugendliche neigen nämlich dazu, das Gehörte nur „abzunicken“.

#### 10. bis 15. Arbeitsschritt

In den Schritten 10 bis 11 arbeiten die Lernenden nun in Einzelarbeit am PC und erstellen über alle vier Themen ein Skript zum Thema „Grundlagen der Kommunikation“ mit einer Übungsaufgabe zu jedem Thema. Dieses Skript mit den vier Übungsaufgaben soll später im Plenum als informierender Vortrag vorgestellt werden. Im Schritt 14 gibt die Klasse dem Vortragenden ein konstruktives Feedback. Achten Sie hier darauf, dass Ich-Botschaften verwendet werden und konkrete Verbesserungsvorschläge genannt werden. Da nicht die komplette Klasse ihr Skript vorstellen kann, können Sie zwei bis drei Vortragende auslosen. Im Schritt 15 werden alle Lernenden aufgefordert in einem kurzen Blitzlicht die Leitfrage „Welche Gesprächstechniken benötigen Sie für eine zielführende Kommunikation“ zu beantworten. Ganz wichtig ist hier, dass Sie darauf achten, dass keine Wiederholungen genannt werden und dass die Schüler(innen) sich nicht gegenseitig kritisieren, sondern jeder seinen persönlichen Kommentar abgibt.



## Skript: Gesprächstechniken

### Gesprächssituationen

Kennzeichen	Erläuterung
<b>Beratung</b>	Kunde erwünscht Beratung, zum Beispiel Erläuterung der Vor- und Nachteile eines Produkts
<b>Beschwerde</b>	Kunde beschwert sich formlos über einen bestimmten Zustand, zum Beispiel über eine mürrische Verkäuferin
<b>Reklamation</b>	Kunde reklamiert ein Produkt mit einem Mangel, zum Beispiel fehlerhafter Rollcontainer
<b>Reaktionen</b>	Verschiedene Gesprächssituationen erfordern strukturiertes Vorgehen, überlegte Reaktionen, viel Empathie.
<b>Gesprächsziel</b>	Das Gesprächsziel sollte nie aus den Augen verloren werden. Deshalb am besten vorher das Ziel notieren nach folgendem Muster: (präzise Beschreibung des Ziels; Festlegen eines Kriteriums, damit man entscheiden kann, ob das Ziel erreicht wurde; Benennen eines Zeitrahmens, wann das Ziel erreicht werden soll.)
<b>Atmosphäre</b>	Raumgestaltung, freundliche Stimmung, Sitzordnung sind wichtige Kriterien für erfolgreiche Gespräche.
<b>Gesprächsführung</b>	Alle Gesprächsteilnehmer sollten Gelegenheit haben mitzureden. Gezielte Fragetechnik ist hier von Vorteil. Damit das Gespräch ziel führend ist, im Vorfeld aussagekräftige Argumente sammeln (zum Beispiel Begründungen, Belege, Beweise, Erklärungen). Die Argumente sollten sachbezogen (das heißt mit Zahlen, Daten und Fakten) formuliert werden.
<b>Gesprächsebenen</b>	Argumentationen können emotional verstärkt werden, wenn man eigene Gefühle mit hineinbringt. Gesprächspartner werden so auf der menschlichen Gesprächsebene erreicht. Am besten ist ein kluger Mix zwischen sachbezogenen und emotionalen Argumenten.

## Skript: Gesprächstechniken

### Kommunikationsmodell

Unter Kommunikation versteht man den Austausch von Nachrichten. Der Sender kann Nachrichten mittels Sprache, Schrift, Gesten, Gesichtsausdruck und vieles mehr aussenden. Der Empfänger kann die Nachrichten hören, lesen, spüren, sehen. Eine komplette Nachricht hat vier Seiten (auch 4-Ohren-Model genannt):



Oft werden Aussagen sehr emotional gedeutet, fehlinterpretiert oder missverstanden. Die Sachebene kommt oftmals zu kurz. Für eine erfolgreiche Kommunikation ist es daher wichtig, Nachrichten auf allen vier Ebenen zu verstehen.

## Skript: Gesprächstechniken

### Kommunikationsarten

#### Kennzeichen

#### Erläuterung

##### Face-to-face-Kommunikation

Hierbei handelt es sich um ein persönliches Gespräch, zum Beispiel: Bewerbungsgespräch, Streitgespräch, Verkaufsgespräch, Informationsgespräch, Konferenz, Verhandlung. Damit diese Gespräche erfolgreich verlaufen, sollten folgende Punkte befolgt werden:

- Freundliche Begrüßung mit Nennung des Vor- und Nachnamens, eventuell auch mit Händedruck,
- Anbieten einer Sitzgelegenheit, eventuell das Reichen eines Getränkes
- Führen eines Smalltalks um Hemmungen abzubauen
- Achten auf Blickkontakt und, positive Körpersprache
- Aufmerksam Zuhören
- Freundliche Verabschiedung mit einem Dank

##### Fernmündliche Kommunikation

Im Gegensatz zum persönlichen Gespräch hat man bei der fernmündlichen Kommunikation nur seine Stimme, die entweder einen positiven oder einen negativen Eindruck hinterlässt. Deshalb ist es bei einem Telefonat wichtig, sich nur auf das Gespräch zu konzentrieren und nicht gleichzeitig zu essen, zu trinken, zu rauchen oder im PC oder auf dem Handy zu schreiben. Weiter sollten folgende Punkte beachtet werden:

- Einhaltung der üblichen Geschäftszeiten
- Statt lange in der Warteschleife warten zu müssen, einen Rückruf anbieten
- Verwenden des Amtlichen Buchstabieralphabets
- Anrufbeantworter, Voicemail-System, Mailbox langsam und deutlich besprechen
- Bei Telefonaten vorher alle notwendigen Utensilien (Unterlagen, Kugelschreiber, Kalender, Papier usw.) griffbereit haben

## Skript: Gesprächstechniken

### Kommunikationstechniken

Kennzeichen	Erläuterung
<b>Aktives Zuhören</b>	Ausdruck der inneren Einstellung: Ich bin interessiert zu erfahren, was der andere mir mitteilen möchte. Das bedeutet mehr als nur die „Ohren zu öffnen“ und den Worten zu lauschen. So kann es gelingen, aus oberflächlichen Gesprächen an die wichtigen Informationen bzw. Gedanken des Gesprächsteilnehmers zu gelangen.
<b>Ausreden lassen</b>	Ganz wichtig bei erfolgreichen Gesprächen ist es, den Gesprächspartner nicht zu unterbrechen. Auch kleine Pausen müssen ertragen werden können. Durch Blickkontakt, Kopfnicken und eine offene Körperhaltung wird dem Gesprächspartner Interesse an seinen Ausführungen signalisiert.
<b>Ich-Botschaften</b>	Die eigenen Ideen, Wünsche, Meinungen sollten als Ich-Aussage vermittelt werden. Man erreicht damit dass der Gesprächspartner eigentlich nicht widersprechen kann. Ich-Botschaften verbessern auch die Atmosphäre, zum Beispiel „Ich finde es schön dass ...“ Dadurch können auch verfahrenere Situationen entschärft werden.

## Skript: Gesprächstechniken

### Fragetechniken

Fragen sind kein Ausdruck von Unsicherheit oder Unkenntnis, sondern der Fragesteller kann mit einer gezielten Fragetechnik das Gespräch zum Erfolg führen. Folgende Fragen werden unterschieden.

Kennzeichen	Erläuterung
<b>Offene Fragen</b>	Die Antwort erfordert mehr als nur ein Wort.
<b>Geschlossene Fragen</b>	Die Antwort lautet in der Regel nur „Ja.“ oder „Nein.“
<b>Entscheidungsfragen</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Benötigt keine Fragewörter, da Verb an erster Stelle steht.</li><li>- Satzmelodie am Satzende steigend</li><li>- Werden meist einem Wort beantwortet, z. B.: ja, nein, meistens, vielleicht.</li></ul>
<b>Kontrollfragen</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Zahlen, Daten, Fakten werden wiederholt und reflektiert.</li></ul>
<b>Suggestivfragen</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Die gewünschte Antwort wird in die Frage hineingelegt.</li><li>- Zweifelhafter Ruf, da dem Gesprächsteilnehmer etwas eingeredet werden kann.</li><li>- Sollte nur sparsam verwendet werden.</li></ul>
<b>Reflektierende Fragen</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Äußerungen werden aufgegriffen und wiederholt um Missverständnissen vorzubeugen.</li></ul>