

ZENTRUM FÜR SCHULPRAKTISCHE LEHRERAUSBILDUNG KREFELD  
SEMINAR FÜR DAS LEHRAMT AM BERUFSKOLLEG

## Schriftlicher Unterrichtsentwurf

<b>Fachrichtung:</b>	
<b>Fach:</b>	Deutsch
<b>Lernfeld:</b>	
<b>Thema:</b>	Die SuS erarbeiten Ich-Botschaften als eine Gesprächstechnik für erfolgreiche Kommunikation im beruflichen Alltag.
<b>Kurze Zusammenfassung</b>	Der fachlich-inhaltliche Schwerpunkt der Stunde liegt in der Erarbeitung der einzelnen Bestandteile einer Ich-Botschaft und in der Anwendung von Ich-Botschaften in einem Rollenspiel.
<b>Bildungsgang/Stufe:</b>	Mittelstufe Berufsschule - Kauffrauen und Kaufmänner für Versicherungen und Finanzen
<b>Autor:</b>	

# 1. Lernvoraussetzungen im Hinblick auf die Unterrichtsstunde

## 1.1 Rahmenbedingungen

Bei der VP 12 handelt es sich um eine Mittelstufe des dualen Systems der Berufsausbildung, welche von Kauffrauen und Kaufmännern für Versicherungen und Finanzen besucht wird. Derzeit besteht der Kurs aus 12 Schülerinnen und Schülern (SuS), die am Berufskolleg Volksgartenstraße den schulischen Teil der Berufsausbildung nach Anlage A der APO-BK absolvieren. Die SuS werden in Form des Teilzeitunterrichts an zwei Unterrichtstagen beschult. Der Deutschunterricht beschränkt sich zur Zeit auf eine Unterrichtsstunde pro Woche. Die Angaben zu Alter, Geschlecht und Schulabschlüssen der SuS sind den folgenden beiden Tabellen zu entnehmen:

<b>Alter</b>	<b>18</b>	<b>19</b>	<b>20</b>	<b>21</b>	<b>22</b>	<b>Σ</b>
<b>Geschlecht</b>						
<b>weiblich</b>	0	1	1	1	2	<b>5</b>
<b>männlich</b>	1	0	0	6	0	<b>7</b>
<b>Σ</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>12</b>

<b>zuletzt besuchte Schulform</b>	<b>BK</b>	<b>HS</b>	<b>GS</b>	<b>GY</b>	<b>Σ</b>
<b>Schulabschluss</b>					
<b>AHR</b>			1	3	<b>4</b>
<b>FHR (schulischer Teil)</b>	4			1	<b>5</b>
<b>FOR Q</b>	1	1			<b>2</b>
<b>FOR</b>	1				<b>1</b>
<b>Σ</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>12</b>

Die VP 12 habe ich im Rahmen des selbstständigen Unterrichtes am 08. Februar 2013 kennengelernt. Seit diesem Zeitpunkt unterrichte ich in der Klasse lehrbuchunabhängig eine Stunde Deutsch in der Woche.

Die heutige Unterrichtsstunde findet nicht im gewohnten Klassenraum statt, da dieser zu wenig Platz für Gruppenarbeitsphasen und Gäste bietet.

## **1.2 Vorkenntnisse / Verhalten bezogen auf den Stundeninhalt**

Die Lernbereitschaft der SuS ist als positiv zu bewerten. Im Unterricht arbeiten nahezu alle SuS regelmäßig mit. Lediglich zwei Schüler beteiligen sich nur gelegentlich an Unterrichtsgesprächen. Arbeitsaufträge erledigen die SuS in der Regel zügig und konzentriert. Der Leistungsstand innerhalb der Klasse ist insgesamt sehr homogen. Bei der letzten Klassenarbeit haben elf von zwölf SuS die Note „gut“ oder „befriedigend“ erzielt. Lediglich einer der auch mündlich etwas schwächeren Schüler erhielt die Note „ausreichend“.

Die Klasse zeichnet sich durch ein sehr angenehmes Klassenklima aus. Das Verhalten der Schüler untereinander ist kameradschaftlich und freundlich. Die für den Unterrichtsbesuch relevanten Sozialformen der Gruppen- und der Partnerarbeit sind den SuS vertraut. Partnerarbeitsphasen haben bisher besser funktioniert als Gruppenarbeitsphasen, da einzelne SuS letztere häufig zu sehr für Privatgespräche nutzten. Bei Präsentationsphasen haben die SuS keine Scheu, ihre Arbeitsergebnisse vorzustellen. Aus diesem Grund ist zu erwarten, dass es SuS geben wird, die ihr Rollenspiel freiwillig präsentieren. Darüber hinaus gehe ich davon aus, dass die nach dem Rollenspiel stattfindende Reflektion respektvoll und konstruktiv verlaufen wird.

Die SuS kennen das Sender- und Empfängermodell von Shannon-Weaver sowie die Kommunikationsmodelle von Watzlawick und Schulz von Thun. Im Zusammenhang mit dem Kommunikationsmodell von Schulz von Thun haben die SuS mögliche Ursachen für Kommunikationsstörungen erarbeitet und anhand von Beispielen aus dem Berufs- und Alltagsleben analysiert.

Die Methode des Rollenspiels ist den SuS bekannt, sodass diese nicht näher erläutert werden muss.

## **2. Ziele der Unterrichtsstunde**

### **2.1 Gesamtziel der Unterrichtsstunde**

Die SuS erarbeiten Ich-Botschaften als eine Gesprächstechnik für erfolgreiche Kommunikation im beruflichen Alltag.

### **2.2 Angestrebte Kompetenzerweiterungen**

Die SuS...

- kennen den Aufbau von Ich-Botschaften, indem sie den Inhalt eines Dialoges erfassen und auf Grundlage dessen die einzelnen Bestandteile einer Ich-Botschaft ableiten und beschreiben
- wenden ihr erworbenes Wissen an, indem sie ein Rollenspiel zu der erarbeiteten Gesprächstechnik entwickeln
- werten die präsentierten Rollenspiele aus, indem sie unter Berücksichtigung des neu Gelernten begründet Stellung nehmen
- arbeiten kooperativ und produktiv innerhalb der Gruppe zusammen, indem sie sich in gruppenspezifische Prozesse integrieren und Rücksicht auf ihre Mitschüler nehmen

## **3. Didaktische Entscheidungen der Unterrichtsstunde und ihre Begründungen**

### **3.1 Curriculare Anbindung**

Das Thema der Lehrprobe ist durch die didaktische Jahresplanung<sup>1</sup> und den Lehrplan<sup>2</sup> legitimiert. Es lässt sich dem Lernfeld 1 des Lehrplans *Die Berufsausbildung mitgestalten und auf die Rolle als Arbeitnehmerin/Arbeitnehmer vorbereiten* und dort der Lernsituation *Ursachen von Störungen im Kommunikationsprozess kennen und Lösungsstrategien anwenden* zuordnen.

---

<sup>1</sup> Berufskolleg Volksgartenstraße (2009): Didaktische Jahresplanung für die Fachklasse der Kauffrauen und Kaufmänner für Versicherungen und Finanzen, Deutsch, Mittelstufe.

<sup>2</sup> <http://www.berufsbildung.schulministerium.nrw.de/cms/lehrplaene-und-richtlinien/berufsschule/duale-berufsausbildung/kaufleute-fuer-versicherungen-und-finanzen.html> (Stand: 11.04.2013)

### 3.2 Fachlich-inhaltliche Schwerpunkte

Die Einordnung der Lehrprobe in die Unterrichtsreihe lässt sich wie folgt darstellen:

Datum	Thema der Unterrichtsstunde
15.02.2013 (45 Min)	<u>Einstieg in die Unterrichtsreihe</u> <ul style="list-style-type: none"><li>• Relevanz von Kommunikation für den beruflichen Alltag<ul style="list-style-type: none"><li>• Wie funktioniert Kommunikation? - Das Sender-Empfänger Modell</li></ul></li></ul>
22.02.2013 (90 Min)	Die fünf Axiome der Kommunikationstheorie von Watzlawick.
12.04.2013 (45 Min)	Wodurch misslingt Kommunikation so oft? Das Kommunikationsmodell von Schulz von Thun als Analyseinstrument von Kommunikationsstörungen.
19.04.2013 (45 Min)	Gestörte Kommunikation im Berufsalltag – Nein danke! Erfolgreich kommunizieren mit Ich-Botschaften.
26.04.2013 (45 Min)	Kommunikationsstörungen am Telefon durch aktives Zuhören vermeiden
03.05.2013 (45 Min)	Wie führe ich ein Verkaufsgespräch? Die unterschiedlichen Phasen eines Verkaufsgesprächs.
10.05.2013 (45 Min)	Den Kunden überzeugen – die richtigen Verkaufsargumente verwenden.
17.05.2013 (45 Min)	Einwände souverän beantworten – Strategien zur Einwandbehandlung.

Der fachlich-inhaltliche Schwerpunkt der Stunde liegt in der Erarbeitung der einzelnen Bestandteile einer Ich-Botschaft und in der Anwendung von Ich-Botschaften in einem Rollenspiel.

Inhaltlich hat das Thema einen hohen Gegenwartsbezug für die SuS, da sie als Kauffrauen bzw. Kaufmänner für Versicherungen und Finanzen ständigen Kommunikationssituationen mit Kollegen und Kunden ausgesetzt sind. Um in diesen Situationen besonders erfolgreich kommunizieren zu können, müssen die SuS verschiedene Gesprächstechniken erlernen und ein Bewusstsein dafür entwickeln, wie sich Kommunikationsstörungen vermeiden bzw. beheben lassen.

In der Lehrprobe lernen die SuS Ich-Botschaften als eine Gesprächstechnik kennen, um Kommunikationsstörungen mit Kollegen und Kunden zu vermeiden. Die Beschränkung auf lediglich eine Gesprächstechnik hat zwei Gründe. Einerseits ist mir wichtig, dass sich die SuS die einzelnen Bestandteile einer Ich-Botschaft eigenständig erarbeiten. Andererseits sollen sie nicht nur einen theoretischen

Zugang zum Thema finden, sondern das theoretische Wissen auch praktisch auf eine Kommunikationssituation, mit der sie in ihrem Berufsleben konfrontiert werden können, anwenden. Aus zeittechnischen Gründen lässt sich diese Vorgehensweise in einer Schulstunde nur im Hinblick auf eine Gesprächstechnik realisieren.

Für die Erarbeitung der einzelnen Bestandteile einer Ich-Botschaft erhalten die SuS einen von mir selbst erstellten Dialog zwischen zwei Arbeitskollegen. In diesem habe ich zwei parallel aufgebaute Kritikäußerungen in Form von Ich-Botschaften eingebaut. Die so gegebene Vergleichsmöglichkeit zwischen den beiden Äußerungen erleichtert es den SuS, die einzelnen Bestandteile einer Ich-Botschaft zu abstrahieren.

Die Anwendung des Erlernten in einem Rollenspiel erfolgt in Bezug auf die gestörte Kommunikationssituation vom Stundenbeginn. Die SuS erhalten dabei nicht nur den Arbeitsauftrag, die negativ wirkende Äußerung des männlichen Kollegen Thomas in eine Ich-Botschaft zu verändern, sondern selbst kreativ zu werden und sich eine Kritikäußerung für Lisa zu überlegen. So können alle SuS eigene Erfahrungen in das Rollenspiel einbringen, und jeder ist gefordert, in der Rolle als Lisa oder Thomas, den Einsatz von Ich-Botschaften zu üben.

### **3.3 Methodische Schwerpunkte**

Für den Unterrichtseinstieg habe ich ein Fallbeispiel ausgewählt, das eine gestörte Kommunikationssituation aus dem beruflichen Alltag der SuS zeigt, um den Lebensweltbezug der SuS einzuschließen und Motivation zu schaffen. Die SuS sollen gleich zu Beginn der Stunde die Relevanz des Themas für ihr eigenes Berufsleben erkennen. Die damit verbundene Problemstellung wird in der Anwendungsphase wieder aufgegriffen und von den SuS eigenständig gelöst.

Aufgrund der Homogenität der Lerngruppe erfolgt die Zusammensetzung der Gruppen nach dem Zufallsprinzip. Beim Eintreten in den Klassenraum erhält jeder Schüler eine Gruppenkarte mit einem Symbol, mit Hilfe derer sie ihren jeweiligen Gruppentisch finden. Die Wahl der Sozialform Gruppenarbeit für die Erarbeitungsphase soll einerseits einen Übungseffekt bewirken und zum anderen bietet die Austauschmöglichkeit mit anderen Gruppenmitgliedern eine Hilfestellung

für SuS mit schwächerem Abstraktionsvermögen. Der Wechsel zur Partnerarbeit in der Anwendungsphase führt dazu, dass jeder Schüler beim Rollenspiel zum Einsatz kommt.

Der methodische Schwerpunkt der Stunde liegt in der Entwicklung eines Rollenspiels. Die SuS arbeiten in dieser Phase kooperativ zusammen, um ein gemeinsames Endprodukt zu erstellen. Dabei sollen sie das zuvor Erlernte anwenden und eigene Berufserfahrungen einfließen lassen.

In der Lehrprobe werden unterrichtsübliche Medien wie ein Overheadprojektor, Folien und eine Tafel verwendet. In der Einstiegsphase kommt zusätzlich eine Power-Point-Folie zur Visualisierung zum Einsatz, damit sich die SuS der Problemstellung schrittweise annähern können.

#### 4. Verlaufsplan

<b>Unterrichtsphasen</b>	<b>Sachinhalte</b>	<b>Methodische Hinweise</b>	<b>Medien/ Materialien</b>
Einstieg	Situation „Eine gestörte Kommunikationssituation zwischen Thomas und Lisa“	Plenum Visueller Impuls	Powerpoint Folie (Anlage 1)
Problematisierung  Überleitung zum Thema der Stunde	Wie lassen sich derartige Kommunikationsstörungen vermeiden?  Erfolgreich kommunizieren mit Ich-Botschaften	Plenum fragend-entwickelndes Unterrichtsgespräch	Powerpoint Folie (Anlage 1)
Erarbeitung	Erarbeitung der einzelnen Bestandteile einer Ich-Botschaft am Beispiel eines Dialoges	Gruppenarbeit	Arbeitsblatt (Anlage 2)
Präsentation	Vorstellung der Ergebnisse	Plenum Schülervortrag	Erwartungshorizont (Anlage 3)
Sicherung/ Vertiefung	Feedback seitens der Kontrollgruppen sowie gemeinsame Ergänzung um zusätzliche	Plenum Lehrer-Schüler-Gespräch	Erwartungshorizont (Anlage 3)

	Formulierungsmöglichkeiten		
Anwendungsphase	Erstellung eines kurzen Rollenspiels zur Problemsituation vom Stundenbeginn	Partnerarbeit	Arbeitsauftrag (Anlage 4)
Präsentation	Vorstellung eines Rollenspieles	Plenum	
Auswertungs- und Sicherungsphase	Gemeinsame Reflektion des Rollenspieles	Plenum fragend-entwickelndes Unterrichtsgespräch	
Didaktische Reserve	Präsentation und Auswertung eines zweiten Rollenspiels	Plenum	



## 5. Quellenangaben

Berufskolleg Volksgartenstraße (2009): Didaktische Jahresplanung für die Fachklasse der Kauffrauen und Kaufmänner für Versicherungen und Finanzen, Deutsch, Mittelstufe.

Ministerium für Schule und Weiterbildung des Landes Nordrhein-Westfalen (2011): Lehrplan für das Berufskolleg in Nordrhein-Westfalen. Kauffrau für Versicherungen und Finanzen / Kaufmann für Versicherungen und Finanzen – Fachklassen des dualen Systems der Berufsausbildung. Veröffentlicht unter: [http://www.berufsbildung.schulministerium.nrw.de/cms/upload/\\_lehrplaene/a/kfm\\_versicherungen-und-finanzen.pdf](http://www.berufsbildung.schulministerium.nrw.de/cms/upload/_lehrplaene/a/kfm_versicherungen-und-finanzen.pdf) [Stand: 16.04.2013].

Verwendete Bilder:

<http://www.fnp.de/ratgeber/karriere/Streit-mit-Kollegen-Ein-Blatt-Papier-kann-helfen;art284,208787> [Stand: 16.04.2013]

<http://www.st-michaelsbund.de/index.php?id=355> [Stand: 16.04.2013]

<http://www.tcwittmund.de/Training/training.html> [Stand: 16.04.2013]

<http://logos.co/design/royalty-free-baseball-player-logo-by-patrimonio-4246>  
[Stand: 16.04.2013]

## 6. Anlagen

Anlage 1: Einstiegssituation (Powerpoint Folie)

Anlage 2: Arbeitsblatt

Anlage 3: Erwartungshorizont Arbeitsblatt + Tafelbild

Anlage 4: Arbeitsauftrag

Anlage 5: Gruppeneinteilung

## Anlage 1: Einstiegssituation (Powerpoint Folie)

### Situation:

Um 09.25 Uhr betritt Lisa das Büro. Sie setzt sich an ihren Schreibtisch und wird dort von ihrem Kollegen Thomas empfangen:

Ich informiere Lisa am besten mal darüber, dass sie sich anders verhalten soll. Ich schätze sie sehr, aber ich muss mich auf meine Kollegen verlassen können.

Du kommst immer zu spät und du zeigst gar kein Interesse an der Arbeit!  
Du...

?



## Anlage 2: Arbeitsblatt

### Aufgabe 1: Lesen Sie den Dialog. → Einzelarbeit

Robert arbeitet bei der Rüthger Versicherung in Köln. Zusammen mit einem Kollegen muss er bis zum Wochenende ein Versicherungspaket für einen wichtigen Kunden zusammenstellen. Robert ärgert sich über die Arbeitsmoral seines Kollegen und sucht das Gespräch...

Robert: Kann ich dich mal kurz sprechen?

Jens: Ja, was gibt es denn?

Robert: Jens, ich habe schon zum zweiten Mal in dieser Woche festgestellt, dass du im Internet surfst, anstatt an dem Versicherungspaket für unseren Kunden zu arbeiten. Ich ärgere mich sehr darüber. Unter diesen Umständen werden wir mit unserer Arbeit nicht rechtzeitig fertig und enttäuschen sowohl unseren Kunden als auch unseren Chef.

Jens: Ok, das verstehe ich. Ich werde mich bemühen und die Arbeitszeit effektiver nutzen. Ich habe aber auch noch ein Anliegen. Seit ungefähr einem Monat bemerke ich, dass du häufig schlecht gelaunt bist und diese schlechte Laune an mir auslässt. Ich fühle mich durch deine Worte angegriffen. Dein Auftreten mir gegenüber führt dazu, dass ich im Moment nicht gerne zur Arbeit komme und wenig Motivation habe.

Robert: Das tut mir leid und war nicht so beabsichtigt. In Zukunft achte ich darauf, dass ich höflich und respektvoll mit dir umgehe.

Aufgabe 2: Der Dialog zeigt eine gelungene Kommunikationssituation, da sowohl Robert als auch Jens eine Ich-Botschaft einsetzen, um Kritik aneinander zu üben. Vergleichen Sie die Kritikäußerungen der beiden Personen. Leiten Sie daraus die einzelnen Bestandteile einer Ich-Botschaft ab. Halten Sie Ihre Ergebnisse mit den dazugehörigen Sätzen von Robert und Jens auf Folie fest. → Gruppenarbeit



Gesamtzeit: 10 Minuten

## Anlage 3: Erwartungshorizont Arbeitsblatt + Tafelbild

### Arbeitsblatt:

#### 1. Verhaltens- oder Situationsbeschreibung:

- Jens, ich habe schon zum zweiten Mal in dieser Woche festgestellt, dass du im Internet surfst, anstatt an dem Versicherungspaket für unseren Kunden zu arbeiten.
- Seit ungefähr einem Monat bemerke ich, dass du häufig schlecht gelaunt bist und diese schlechte Laune an mir auslöst.

#### 2. Eigene Gefühle:

- Ich bin sauer und ärgere mich sehr darüber.
- Ich fühle mich durch deine Worte angegriffen.

#### 3. Auswirkung(en):

- Unter diesen Umständen werden wir mit unserer Arbeit nicht rechtzeitig fertig und enttäuschen sowohl unseren Kunden als auch unseren Chef.
- Dein Auftreten mir gegenüber führt dazu, dass ich im Moment nicht gerne zur Arbeit komme und wenig Motivation habe.

### Tafelbild:

Die einzelnen Bestandteile einer Ich-Botschaft	Mögliche Formulierungen
1. Verhaltens- oder Situationsbeschreibung:	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Ich habe festgestellt, dass...</li> <li>→ Ich bemerke, dass</li> <li>→ Mir ist aufgefallen, dass...</li> <li>→ Ich habe gesehen, dass...</li> <li>→ Ich habe wahrgenommen, dass...</li> </ul>
2. Eigene Gefühle:	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Ich ärgere mich</li> <li>→ Ich fühle mich angegriffen</li> <li>→ Es verletzt mich</li> <li>→ Ich bin enttäuscht</li> <li>→ Ich bin sauer</li> </ul>
3. Auswirkung(en)	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Das führt dazu, dass...</li> <li>→ Daraus ergibt sich...</li> <li>→ Eine Folge davon ist, dass...</li> <li>→ Daraus resultiert...</li> </ul>

## Anlage 4: Arbeitsauftrag

Unterrichtsreihe: Kommunikation	BKVGS	Seite 1	Lehrerin: Ruthmann
Fach: Deutsch	Datum:		Klasse:

### Arbeitsauftrag:

Entwickeln Sie mit ihrem Sitznachbarn ein Rollenspiel, in dem Sie eine gelungene Kommunikationssituation zwischen Thomas und Lisa unter Berücksichtigung von Ich-Botschaften darstellen.

Beachten Sie dabei Folgendes:

- Verändern Sie die Kritikäußerung von Thomas
- Überlegen Sie sich zusätzlich etwas, das Lisa an Thomas Verhalten stört und das sie verbalisiert. (Tipp: Denken Sie dabei an Ihren eigenen beruflichen Alltag. In welchen Situationen hat Sie das Verhalten ihrer Kollegen gestört?)
- Machen Sie sich zu Ihrer Hilfestellung kurze Notizen



7 Minuten

Anlage 5: Gruppeneinteilung

