

## Arbeitsmaterialien für Lehrkräfte

**Kreative Ideen und Konzepte inkl. fertig ausgearbeiteter Materialien und Kopiervorlagen für einen lehrplangemäßen und innovativen Unterricht**

Thema: Technik – Wirtschaft – Soziales, Ausgabe: 25

Titel: Das Telefongespräch als wichtiges Kommunikationsmittel - Gruppenarbeit (30 S.)

### Produktinweis zur »Kreativen Ideenbörse Sekundarstufe«

Dieser Beitrag ist Teil einer Print-Ausgabe aus der »Kreativen Ideenbörse Sekundarstufe« der Mediengruppe Oberfranken – Fachverlage GmbH & Co. KG\*. Den Verweis auf die jeweilige Originalquelle finden Sie in der Fußzeile des Beitrags.

- ▶ Alle Beiträge dieser Ausgabe finden Sie [hier](#).

Seit über 15 Jahren entwickeln erfahrene Pädagoginnen und Pädagogen kreative Ideen und Konzepte inkl. sofort einsetzbarer Unterrichtsverläufe und Materialien für verschiedene Reihen der Ideenbörse.

- ▶ Informationen zu den Print-Ausgaben finden Sie [hier](#).

\* Ausgaben bis zum Jahr 2015 erschienen bei OLZOG Verlag GmbH, München

### Beitrag bestellen

- ▶ Klicken Sie auf die Schaltfläche **Dokument bestellen** am oberen Seitenrand.
- ▶ Alternativ finden Sie eine Volltextsuche unter [www.eDidact.de/sekundarstufe](http://www.eDidact.de/sekundarstufe).

### Piktogramme

In den Beiträgen werden – je nach Fachbereich und Thema – unterschiedliche Piktogramme verwendet. Eine Übersicht der verwendeten Piktogramme finden Sie [hier](#).

### Nutzungsbedingungen

Die Arbeitsmaterialien dürfen nur persönlich für Ihre eigenen Zwecke genutzt und nicht an Dritte weitergegeben bzw. Dritten zugänglich gemacht werden. Sie sind berechtigt, für Ihren eigenen Bedarf Fotokopien in Klassensatzstärke zu ziehen bzw. Ausdrucke zu erstellen. Jede gewerbliche Weitergabe oder Veröffentlichung der Arbeitsmaterialien ist unzulässig.

- ▶ Die vollständigen Nutzungsbedingungen finden Sie [hier](#).

**Haben Sie noch Fragen? Gerne hilft Ihnen unser Kundenservice weiter:**

[Kontaktformular](#) | ✉ Mail: [service@eDidact.de](mailto:service@eDidact.de)

✉ Post: Mediengruppe Oberfranken – Fachverlage GmbH & Co. KG  
E.-C.-Baumann-Straße 5 | 95326 Kulmbach

☎ Tel.: +49 (0)9221 / 949-204 | 📠 Fax: +49 (0)9221 / 949-377

<http://www.eDidact.de> | <https://www.bildung.mgo-fachverlage.de>

## Vorüberlegungen

### Kompetenzen und Unterrichtsinhalte:

- Die Schüler lernen die Regeln und den typischen Ablauf der Gruppenarbeit kennen.
- Sie sollen die wichtigsten Regeln zur Führung eines Telefongesprächs in Gruppenarbeit erarbeiten und selbstständig anwenden.

### Anmerkungen zum Thema (Sachanalyse):

#### Gruppenarbeit als Sozialform

In einigen Bundesländern wird inzwischen die Abschlussprüfung der praktischen Wahlpflichtfächer – oftmals fächerübergreifend mit einem anderen Unterrichtsfach wie z.B. Arbeit-Wirtschaft-Technik – als **Projektprüfung** durchgeführt. In allen Schularten nimmt die Bedeutung **offener Lehrverfahren und Lernformen**, insbesondere die der Projektarbeit, sehr stark zu. Bei der Projektarbeit müssen die Schülerinnen und Schüler eine Aufgabe mit einem Partner oder in der Gruppe selbstständig bearbeiten.

Ohne notwendige **Regeln** für den Ablauf und die Zusammenarbeit enden die Sozialformen Partner- oder Gruppenarbeit leicht im Chaos. Das erwartete Ergebnis stellt sich dann nicht ein – Schüler und Lehrkraft sind unzufrieden.

**Definition:** Sozialformen regeln die Beziehungsstruktur des Unterrichts. Sie haben eine äußere, räumlich-personal-differenzierende, und eine innere, die Kommunikations- und Interaktionsstruktur regelnde Seite. (nach Hilbert Meyer)

- Äußere Seite: Hierzu zählt die durch die Lehrkraft – und oft auch durch die Raumgestaltung – festgelegte Sitzordnung. (z.B. zur Lehrkraft ausgerichtet, Gruppentische, im Kreis angeordnet, ...)
- Innere Seite: Die innere, durch Interpretation zu erschließende Seite meint die Kommunikations- und Interaktionsstruktur im Unterricht. Sie kann z.B. monologisch, dialogisch oder dialogisch-kooperativ sein und wird insbesondere durch Differenzierungsmaßnahmen und die Sitzordnung geprägt.

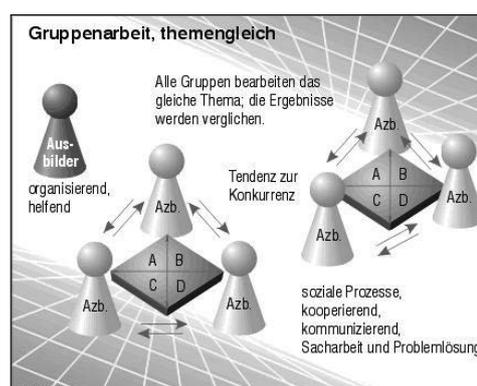
Sozialformen beschreiben also, in welcher Form im Unterricht kommuniziert und interagiert wird. Da sowohl Partners als auch Gruppenarbeit (Gruppenunterricht) häufig in offenen Lehrverfahren und Lernformen – wie z.B. in der Projektarbeit – Verwendung finden, soll die **schrittweise Heranführung** der Schüler und die praktische Anwendung im Unterricht aufgezeigt werden.

#### Formen der Gruppenarbeit

##### a) Themengleiche Gruppenarbeit

Definition:

eine Sozialform der Ausbildung, bei der verschiedenen Gruppen **die gleiche Lern- oder Arbeitsaufgabe zugewiesen wird**. Die Ergebnisse werden meist von den Gruppensprechern im Plenum vorgestellt und dann gemeinsam erörtert.



(Bild 1 aus: <http://www.arndt-sowi.de/>)

## 2.31

## Das Telefongespräch als wichtiges Kommunikationsmittel – Gruppenarbeit

## Vorüberlegungen

Themen, die sich für die themengleiche Gruppenarbeit eignen:

Für die themengleiche Gruppenarbeit eignen sich besonders Ausbildungsinhalte, zu deren Erschließung **verschiedene Wege** beschritten werden können. Sie ist auch geeignet, wenn das **Thema von verschiedenen Gesichtspunkten aus erschlossen** werden kann und Einfälle sowie individuelle Wertvorstellungen das Arbeitsergebnis beeinflussen. Dann können die unterschiedlichen Ergebnisse der Gruppen einander gegenübergestellt werden.

**Typischer Ablauf** der themengleichen Gruppenarbeit in sechs Stufen:

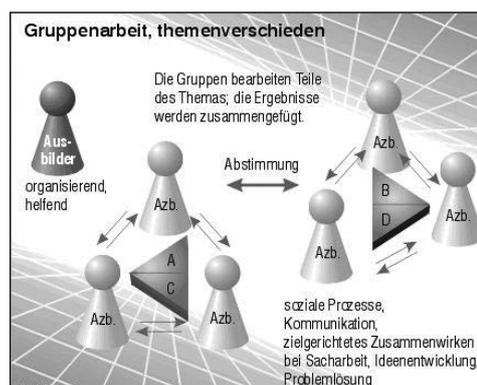
1. Stufe: Besprechung von Thema, Lernzielen und angestrebten Ergebnissen in der Gesamt-Arbeitsgruppe
2. Stufe: Gruppenbildung; alle Gruppen erhalten den gleichen Arbeitsauftrag.
3. Stufe: Die Gruppen organisieren sich und bearbeiten den Auftrag.
4. Stufe: Die Gruppen fassen ihre Ergebnisse zusammen.
5. Stufe: Die Gruppen stellen jeweils ihr Arbeitsergebnis vor.
6. Stufe: Die Arbeitsergebnisse aller Gruppen werden miteinander verglichen, erörtert und abgestimmt.

### b) Themenverschiedene Gruppenarbeit

Definition:

eine Sozialform der Ausbildung, bei der verschiedenen Gruppen **unterschiedliche Lern- oder Arbeitsaufgaben zugewiesen werden**. Die Ergebnisse werden meist von den Gruppensprechern im Plenum vorgestellt und dann gemeinsam erörtert.

Themen, die sich für die themenverschiedene Gruppenarbeit eignen:



(Bild 2 aus: <http://www.arndt-sowi.de/>)

Für die themenverschiedene Gruppenarbeit eignen sich besonders Ausbildungsinhalte, die in **gleichgewichtige Unterthemen** gegliedert werden können. Die Gruppenteilnehmer können dadurch zugleich die Vorteile und die Schwierigkeiten der Arbeitsteilung erfahren.

**Typischer Ablauf** der themenverschiedenen Gruppenarbeit in acht Stufen:

1. Stufe: Gesamtthema, Lernziele und angestrebte Ergebnisse werden besprochen.
2. Stufe: Gruppenbildung; das Gesamtthema wird in Teilaufträge und Teilziele gegliedert.
3. Stufe: Die Teilaufträge und Teilziele werden den Gruppen zugeordnet, bzw. von diesen ausgewählt.
4. Stufe: Die Gruppen organisieren sich und bearbeiten ihre Aufträge.
5. Stufe: Die Gruppen fassen ihre Ergebnisse zusammen.
6. Stufe: Die Gruppen stellen jeweils ihre Arbeitsergebnisse in einer bestimmten Reihenfolge vor.
7. Stufe: Die Arbeitsergebnisse aller Gruppen werden erörtert.
8. Stufe: Die Teilergebnisse werden zu einem Gesamtergebnis zusammengefasst.

## Vorüberlegungen

### Vorbereitung: Gruppenbildung

Gruppen können nach unterschiedlichen Prinzipien gebildet werden. Hier einige Beispiele:

Nach Zufall; zum Beispiel:

- Sitzordnung (Nebeneinandersitzende bilden eine Gruppe)
- Abzählen (1 – 2 – 3 – 4 – 1 – 2 – 3 – 4 usw.; gleiche Zahl = gleiche Gruppe)
- Nummern oder Buchstaben ziehen lassen
- Karten ziehen lassen (König, Dame usw.; Farben)
- Puzzle (Teile verschiedener Puzzle ziehen lassen; ein Puzzle bildet eine Gruppe)
- Symbole ziehen lassen

*Vorteile:*

- geringer Zeitaufwand, heterogene Gruppenzusammensetzung
- Die Schülerinnen und Schüler lernen sich kennen.
- Niemand kann durch Antipathie (Nicht-Wahl) verletzt werden.

Nach Interesse:

- Schüler ordnen sich verschiedenen Themen oder themenbezogenen Begriffen, Symbolen, ... zu.

*Vorteile:*

- sachbezogene Zuordnung
- Steigerung der Arbeitsmotivation

Nach Sympathie:

- Ausschließliche Zuordnung nach Sympathie erscheint nur bei themengleicher Gruppenarbeit sinnvoll.
- Allerdings wird der Faktor Interesse häufig vom Faktor Sympathie überlagert.

*Vorteile:*

- gute Arbeitsatmosphäre
- Das gute Klima trägt auch zur Ergebnisverbesserung bei.

### Das Telefongespräch

Einfach abheben und zu reden beginnen – viele Menschen meinen, damit sei Telefonieren umfassend beschrieben. Wer allerdings das enorme Potenzial des Kommunikationsmittels Telefon voll ausschöpfen will, der sollte einiges mehr beherrschen. **Professionelles Telefonieren** beginnt bei größerer Wertschätzung fürs Gespräch, setzt sich fort bei der durchdachten Gestaltung des Telefon-Arbeitsplatzes und endet bei der intelligenten Vor- und Nachbereitung.

Telefon-Profis stellen ihren Schreibtisch mit genügend Abstand zu den Schreibtischen der Kollegen auf. Sie achten auf ein ruhiges Umfeld, um konzentriertes Arbeiten zu ermöglichen. Der Arbeitsplatz ist überschaubar, aufgeräumt und wirkt motivierend. Eine frische Blume oder ein Bild befinden sich in Sichtweite. Ausreichend Frischluft und genügend Grünpflanzen sorgen für ein gutes Raumklima.



(Bild 3 aus: Office ClipArt)

**2.31****Das Telefongespräch als wichtiges Kommunikationsmittel – Gruppenarbeit****Vorüberlegungen****Richtig telefonieren**

Ein erfolgreiches Telefonat beginnt bereits, bevor der Hörer in die Hand genommen wird. Nämlich damit, wie die Laune und Stimmung des Anrufers ist! Der Gesprächspartner am Telefon merkt es, ob man vor Elan sprüht oder lieber im Bett geblieben wäre. Die Stimme verrät es ihm. Vor dem Gespräch sollten Hintergrundgeräusche minimiert bzw. ausgeschaltet werden, damit das Telefonat nicht gestört wird.

Die gute Laune alleine reicht allerdings nicht aus. Eine **sorgfältige Gesprächsvorbereitung mit Hilfe einer Checkliste** ist eine wichtige Voraussetzung für Erfolg am Telefon.

Dazu sollte man sich über

- das Ziel,
  - den Inhalt und
  - den strukturellen Ablauf des Telefonats
- Gedanken machen.

Grundsätzlich lässt sich ein Telefongespräch vom Ablauf her in die folgenden **fünf Phasen** gliedern:

**1. Begrüßung:**

Mit einer freundlichen Begrüßung und einer aussagekräftigen Vorstellung seiner Person hat man die einmalige Chance, einen wirklich guten ersten Eindruck zu hinterlassen. Wie beim persönlichen Kontakt sind die ersten Sekunden entscheidend.

**2. Anknüpfungspunkte:**

Danach gilt es, den Gesprächspartner mit einem „Gesprächsaufhänger“ zum eigentlichen Inhalt des Telefonats hinzuführen, ihn aufmerksam zu machen und sein Interesse zu wecken.

**3. Besprechungspunkte:**

Unterbreiten Sie Ihrem Gegenüber einen auf seinen Bedarf ausgerichteten Vorschlag oder teilen Sie ihm detailliert mit, was Sie von ihm möchten. Machen Sie sich bereits im Vorfeld des Telefonats Gedanken über das Gespräch (z.B. Argumente, Erklärungen, Referenzen, ...), die Sie im Telefonat verwenden möchten. Nur so können Sie sicherstellen, bei Nachfragen Ihres Gesprächspartners immer souverän zu bleiben.

**4. Vereinbarung:**

Es schließt sich die Vereinbarung an, mit welcher Sie z.B. die Abgabe eines Angebotes für die Lieferung Ihres Produktes, den Kaufabschluss, eine verbindliche Terminabsprache für einen persönlichen Vorstellungstermin o.Ä. vornehmen. Fassen Sie das Besprochene zusammen. Ihr Gesprächspartner erhält somit die Gelegenheit zu widersprechen und mögliche Missverständnisse aufzudecken.

**5. Verabschiedung:**

Eine freundliche Verabschiedung leiten Sie am besten in der Vergangenheitsform ein. Sie könnte beispielsweise lauten: „Es freut mich, dass Sie mit mir einen Vorstellungstermin vereinbart haben ...“.

**Das „Auftreten“ am Telefon**

Die **Stimme** ist die akustische Visitenkarte des Anrufers! Der Erfolg am Telefon hängt nicht nur vom Gesprächsleitfaden und der Nutzenargumentation, sondern vor allem von der Stimme ab. Die Stimme ist das wichtigste Kapital beim Telefonieren.