

Arbeitsmaterialien für Lehrkräfte

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

Thema: Arbeitslehre, Ausgabe: 17

Titel: Kommunikation im Arbeitsleben (20 S.)

ProduktHinweis 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.

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

✉ 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>

Kommunikation im Arbeitsleben

5.24

Vorüberlegungen

Lernziele:

- Die Schüler sollen die Grundlagen der Kommunikation kennen.
- Sie sollen an Beispielen die Notwendigkeit betrieblicher Kommunikation herausarbeiten.
- Sie sollen Bedingungen und Faktoren einer mündlichen und schriftlichen Kommunikationssituation erkennen.

Anmerkungen zum Thema (Sachanalyse):

Kommunikation ist ein tragendes Moment nicht nur im menschlichen Leben allgemein, sondern auch im innerbetrieblichen Geschehen. Gelungene Kommunikation trägt wesentlich zum betrieblichen Erfolg bei. Dies gilt insbesondere für jene Betriebsbereiche, die vom **Kundenkontakt** abhängig sind.

Man sollte meinen, dass im Zeitalter der mündlichen Kommunikation über Telefon und Handy und der schriftlichen Kommunikation per Brief oder E-Mail Menschen in der Lage sind, sich entsprechend auszudrücken bzw. kommunikativ zu verhalten. Aber Alltagsbeobachtungen lassen schnell erkennen, dass das **kommunikative Verhalten** in betrieblichen Kommunikationssituationen sehr häufig zu wünschen übrig lässt. Das Verhalten ungeschulter Mitarbeiter wird im Telefonkontakt zum Ärgernis für den Kunden. Deshalb schicken Betriebe ihre Mitarbeiter zum Beispiel aus der Kundenbetreuung, der Telefonzentrale oder anderen am Kunden orientierten Abteilungen auf entsprechende **Seminare**, damit sie dort das professionelle kommunikative Handwerkszeug erlernen.

Dies sind zumeist **Selbstverständlichkeiten**: sich mit Namen zu melden, nach dem Namen des Gesprächspartners und seinen Anliegen höflich und zuvorkommend zu fragen, sich über die Firmenstruktur kompetent zu zeigen, entsprechend schnell und zuverlässig zu vermitteln, Wünsche und Anliegen schnell zu erkennen, richtige Fragen zu stellen, insgesamt hilfsbereit, vertrauenswürdig und sicher zu erscheinen. Diese Selbstverständlichkeiten aus dem alltäglichen Umgang mit Menschen werden im betrieblichen Kontext schnell vergessen. Übersehen wird dabei auch die Abhängigkeit des Betriebs von solchermaßen funktionierender Kommunikation. Dies gilt auch für den schriftlichen Bereich. Der formal saubere und ordentliche Geschäftsbrief ist Visitenkarte des Unternehmens. Ihm gilt bis in die Farbe und Prägung des Geschäftspapiers hinein das besondere Augenmerk.

Didaktisch-methodische Reflexionen:

Unterricht ist kein Trainingsseminar für Telefonservice, aber es können darin einige **wesentliche Grundlagen** aufgezeigt, reflektiert und geübt werden. Dabei ist das Erkennen von Problemen aus der **Analyse von Fallbeispielen** besonders wichtig. Die Schüler müssen Fehler sehen, um sie vermeiden zu können. Deshalb steht das Fallbeispiel zunächst im Mittelpunkt.

Anschließend wird am **allgemeinen Kommunikationsmodell** verdeutlicht, welche Aspekte dabei von Bedeutung sind. Zwischen mündlicher und schriftlicher Kommunikation wird unterschieden, für beide Bereiche je ein Beispiel herangezogen.

Zunächst steht die **mündliche Kommunikation** in Form des Telefonierverhaltens im Vordergrund, sodann die **schriftliche Form** anhand der Struktur eines Geschäftsbriefs. Bei beiden Bereichen wird stark verallgemeinert, ohne dass dabei das Wesentliche aus dem Blick geraten darf. Neben den Grundlagen der direkten Kommunikation werden die Strukturen des Geschäftsbriefs herausgearbeitet. Musterbeispiele sollen zur eigenen Übung anleiten.

5.24


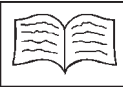
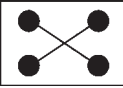




Kommunikation im Arbeitsleben





Vorüberlegungen

Die einzelnen Unterrichtsschritte im Überblick:

- 1. Schritt: Ein Anruf bei der Firma Aumann
- 2. Schritt: Das einfache Kommunikationsmodell
- 3. Schritt: Richtig telefonieren
- 4. Schritt: Der Geschäftsbrief
- 5. Schritt: Lernergebniskontrolle

VORSCHAU

Kommunikation im Arbeitsleben	5.24
Unterrichtsplanung	
<p>1. Schritt: Ein Anruf bei der Firma Aumann</p> <p>Lernziele:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Die Schüler sollen an einem Fallbeispiel die Probleme des Telefonierens erkennen. • Sie sollen in der Gruppe die Fehler herausstellen. • Sie sollen das Fallbeispiel berichtigen. <p>Einstieg:</p> <p>Zwei Schüler sprechen/spielen den Telefondialog (vgl. Texte und Materialien M 1). Die Mitschüler äußern sich über den Inhalt und das Verhalten der Gesprächspartner. Anschließend wird das Arbeitsblatt M 1 ausgeteilt und der Dialog nachgelesen.</p> <p>Bearbeitung:</p> <p>In <i>Gruppenarbeit</i> werden anhand des Textes die Arbeitsaufträge bearbeitet.</p> <p>Die Ergebnisse (Lösungsvorschlag vgl. Texte und Materialien M 3) werden von den Gruppen vorgetragen.</p> <p>Anschließend wird ein neuer Telefondialog erarbeitet. Die Schüler tragen verschiedene Dialogbeispiele vor. Anhand des Arbeitsblatts „Ein Anruf bei der Firma Aumann“ (vgl. Texte und Materialien M 2) wird ein Idealdialog besprochen.</p> <p>Vertiefung:</p> <p>Die Schüler klären im <i>Gespräch</i> die Arbeitsaufträge auf Arbeitsblatt M 2 (Lösungsvorschlag vgl. Texte und Materialien M 3).</p> <p>Didaktisch-methodischer Kommentar:</p> <p>Das Lösungsblatt M 3 kann auch als Arbeitsblatt ausgeteilt und einzeln besprochen werden. Dabei sollte der Arbeitsauftrag 2 von Arbeitsblatt M 1 in ihren Konsequenzen für den Betrieb besprochen werden, z.B.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Was bedeutet es für den Betrieb, wenn sich Frau Engert nicht mit Firmennamen meldet? • Warum ist es wichtig, den Anrufer zu begrüßen? • Welche Konsequenzen hat es, wenn Frau Engert nicht inhaltlich antwortet? • Warum sollte sie sich kompetent in ihrem Firmenwissen zeigen? • Warum ist es wichtig, Frau Birke zu bitten, zu warten? • Warum sind ausreichende und vollständige Auskünfte wichtig? • Was bedeutet es, wenn ein Telefonmitarbeiter nicht zuvorkommend handelt? • Warum soll sich Frau Engert richtig verabschieden? <p>Es sind noch mehr und vertiefende Fragen möglich. Das Ergebnis dabei sollte sein, zu erkennen, dass das Betriebsimage von einer funktionierenden Kommunikation mit dem Kunden abhängt.</p>	      

5.24	Kommunikation im Arbeitsleben
Unterrichtsplanung	
   	<h2 data-bbox="362 308 1146 340">2. Schritt: Das einfache Kommunikationsmodell</h2> <p data-bbox="362 383 492 411">Lernziele:</p> <ul data-bbox="362 448 1308 545" style="list-style-type: none"> • Die Schüler sollen die Bestandteile eines einfachen Kommunikationsmodells kennen. • Sie sollen Störungen erkennen und beschreiben. • Sie sollen die Strukturen betrieblicher Kommunikation erkennen. <p data-bbox="362 610 467 638">Einstieg:</p> <p data-bbox="362 674 1386 735">Gemeinsam wird die Frage besprochen: Warum hat die Kommunikation zwischen Frau Birke und Frau Engert nicht funktioniert?</p> <p data-bbox="362 771 784 799">Die Schüler vermuten und <i>diskutieren</i>.</p> <p data-bbox="362 836 516 864">Bearbeitung:</p> <p data-bbox="362 901 1378 961">Die Lehrkraft legt das Kommunikationsmodell (vgl. Texte und Materialien M 4) als Folie auf.</p> <p data-bbox="362 998 1398 1090">Alternativ kann M 4 auch als Arbeitsblatt ausgegeben werden oder die einzelnen Teile werden als Plakatkarten an die <i>Tafel</i> geheftet und so das Kommunikationsmodell nacheinander aufgebaut.</p> <p data-bbox="362 1127 1373 1220">Anhand des Kommunikationsmodells werden die Grundlagen des Kommunikationsvorgangs erläutert. Dabei sollen sich die Schüler immer wieder an das Fallbeispiel erinnern und die jeweiligen Probleme anhand des Modells erläutern.</p> <p data-bbox="362 1256 1393 1317">Anschließend wird die Struktur der betrieblichen Kommunikation (vgl. Texte und Materialien M 4) besprochen.</p> <p data-bbox="362 1353 524 1381">Verarbeitung:</p> <p data-bbox="362 1418 816 1446">Die Lehrkraft verweist auf die Störungen.</p> <p data-bbox="362 1483 1125 1511">Impuls: Es gibt allgemeine Unarten bei der direkten Kommunikation.</p> <p data-bbox="362 1548 1393 1608">Besprechen der Probleme anhand des Arbeitsblatts „<i>Direkte Kommunikation – mit jemandem sprechen</i>“ (vgl. Texte und Materialien M 5).</p> <p data-bbox="362 1645 1357 1705">Anschließend werden die Dimensionen der Verständlichkeit und das aktive Zuhören besprochen.</p> <p data-bbox="362 1742 886 1770">Gemeinsam suchen die Schüler Beispiele dafür.</p>