|  |  |
| --- | --- |
| **Fachoberschule Anlage C 3 APO-BK im Fachbereich Technik**  **Fach:** Deutsch/Kommunikation  **Anforderungssituation:** 1 – Sprechen und Zuhören (35 UStd.)  **Handlungsfeld/Arbeits- und Geschäftsprozess(e):** Personalmanagement; Informations- und Kommunikationsprozesse; Arbeitsschutz und Gesundheitsförderung  **Lernsituation Nr.** 1.1 Gesprächsführung am Beispiel Arbeitsschutz (15 UStd.) | |
| Einstiegsszenario (Handlungsrahmen)  Der bzw. die Vorgesetzte bemerkt, dass sich ein Mitarbeiter bzw. eine Mitarbeiterin nicht an die Vorschriften des Arbeitsschutzes hält (z. B. Tragen eines Gehörschutzes in der Werkstatt) und spricht dies wütend an. Der bzw. die Angesprochene reagiert daraufhin ebenfalls wütend und das Gespräch eskaliert. | Handlungsprodukt/Lernergebnis   * Analyse der Gesprächsstörungen (unter Nutzung verschiedener Kommunikationsmodelle) * Positiv gestalteter Dialog   Lernerfolgsüberprüfung: Klassenarbeit zu Analyse und Gestaltung eines Beratungsgesprächs |
| Wesentliche Kompetenzen  Die Schülerinnen und Schüler…   * begründen ihre Analyse mit Bezug auf *linguistische und kommunikationstheoretische Modelle* (Z 3). * gestalten *dialogische Kommunikationsformen* (hier: Konflikt- und Beratungsgespräch) (Z 4) und handeln in unterschiedlichen Rollensituationsangemessen und adressatengerecht (Z 5). * handeln in der Verständigung mit Gesprächspartnerinnen und Gesprächspartnern zielorientiert, respektvoll und konstruktiv und gestalten so die Beziehung zu den Gesprächspartnerinnen und Gesprächspartnern angemessen (Z 7). * berücksichtigen die *Einstellungen und Erwartungen der Gesprächspartnerinnen und Gesprächspartner* (hier: in einem Konflikt- und Beratungsgespräch) (Z 8). | Konkretisierung der Inhalte   * Unterschiedliche Kommunikationsmodelle (z. B. Sender-Empfänger-Modell, Eisbergmodell, Organon-Modell, 4-Ohren-Modell nach Schulz von Thun, Transaktionsanalyse (TA)) * Entstehung von Konflikten * Gestaltung von Konflikt- und Beratungsgesprächen * Gestaltungsparameter und Einflussgrößen von Gesprächen |
| Lern- und Arbeitstechniken   * Gruppenarbeit * Erstellung von Sketchnotes/Plakaten oder Präsentationen * Grundlegende Analysetechniken | |
| Unterrichtsmaterialien/Fundstelle   * Video: Gesprächsführung im Arbeitsschutz oder Wie sag ich's Lehmann? <https://www.youtube.com/watch?v=N1YgeCZcxfc> als möglicher Einstieg * Video (Lernerfolgsüberprüfung): Diether Krebs u. Dieter Pfaff - Im Baumarkt <https://www.youtube.com/watch?v=dYLmMlL606M> * Alternativen: Loriot – Das Frühstücksei; Watzlawick, P.: Anleitung zum Unglücklichsein, Die Geschichte mit dem Hammer | |
| Organisatorische Hinweise   * Kommunikationsmodelle können in Gruppen erarbeitet werden, z. B. als Plakate mit Sketchnotes oder als Präsentationen. * Die Analyse unter Berücksichtigung der Kommunikationsmodelle kann ebenfalls arbeitsteilig erfolgen. * Evtl. ist fächerverbindender Unterricht mit Religionslehre/praktische Philosophie sowie den Profilfächern unter der Thematik Arbeitsschutz und Arbeitssicherheit möglich. | |

Dialog: Wie sag ich’s Lehmann?

Chef: Hey Lehmann! Lehmann!!! Lehmann, wie oft soll ich noch sagen, dass Sie Gehörschutz tragen sollen? Immer, wenn ich hier reinkomme, läuft irgendwas nicht…

Lehmann: Erst ist es eilig und dann kommen Sie mir mit solchen Kinkerlitzchen.

Chef: Lehmann, ich habe Ihnen erst letzte Woche gesagt, dass Sie diese Dinger aufsetzten sollen. Mann, Sie haben ein Gedächtnis wie ein Sieb.

Lehmann: Wer hier was vergisst, dass wissen wir doch wohl, oder warum muss ich mich so beeilen?

Chef: Das tut hier gar nichts zur Sache, Lehmann.

Lehmann: Wenn andere was vergessen, darf ich es ausbügeln. Jetzt werde ich auch noch dafür angemacht.

Chef: Ha, klar, jetzt sind die Anderen Schuld, dass Sie keinen Gehörschutz tragen. Das ich nicht lache.

Chef: Und beim nächsten Mal, wenn Sie die Dinger nicht aufsetzen, kriegen Sie ‘ne Abmahnung. Jetzt reicht’s!

Kollege: Armleuchter.

Lehmann: Wenn der Alte nach mir fragt, ich bin auf'm Klo.