

Szenarien im Beruf – Mitarbeiterbefragung Von der Auswertung einer Befragung zur schriftlichen Stellungnahme

Verwendete Abkürzungen:

TN = Teilnehmende, PL = Plenum, EA = Einzelarbeit, PA = Partnerarbeit, GA = Gruppenarbeit, IAW = Interaktives Whiteboard

Hinweis zu Szenarien im Beruf: Hier trainieren die TN eine Handlungskette. Viele Aufgaben, Handlungen und Kommunikationssituationen im Berufsleben sind aus einzelnen Schritten aufgebaut. Diese Abfolge von kommunikativen und physischen Handlungsschritten mit einem Ziel ergeben in einem konkreten kommunikativen Kontext ein Szenario. Zur Bewältigung spielen inhaltliche, sprachliche, prozessuale und auch „soft“ Skills zusammen. Es handelt sich also um ein komplexes Konglomerat, um einen ganzheitlichen Trainingsansatz, in dem auch Mediation im Sinne des GER eine sehr wichtige Rolle spielt. Jedes Szenario enthält außerdem einen „Critical incident (CI)“, d.h. eine „Kritische Interaktionssituationen“. Dieser CI soll die TN zu einer kritischen Reflexion mit ihren plurikulturellen Prägungen (Geschlecht, Alter, Sprache, Land, Region etc.) anregen.

Seite / Aufg.	Material	Aufbau														
Einstieg 90/1a		<p><u>Vor dem Öffnen des Buchs</u></p> <p>Fragen Sie die TN, ob sie schon einmal an einer Mitarbeiterbefragung teilgenommen haben, welche Fragen gestellt wurden und ob es anschließend Veränderungen bei der Arbeit gab.</p> <p>Notieren Sie die von den TN genannten Fragen an der Tafel und machen Sie eine Strichliste, ob es Veränderungen gab oder nicht.</p> <p>Tafelbild:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td colspan="3" style="text-align: center;">Mitarbeiterbefragung</td> </tr> <tr> <td rowspan="2" style="width: 60%;">Fragen:</td> <td colspan="2" style="text-align: center;">Änderungen</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">ja</td> <td style="text-align: center;">nein</td> </tr> <tr> <td>Wie zufrieden sind Sie mit Ihrer Arbeit?</td> <td style="text-align: center;">Il...</td> <td style="text-align: center;">I...</td> </tr> <tr> <td>...</td> <td></td> <td></td> </tr> </table> <p>Fragen Sie die TN, für wie sinnvoll sie Mitarbeiterbefragungen halten.</p>	Mitarbeiterbefragung			Fragen:	Änderungen		ja	nein	Wie zufrieden sind Sie mit Ihrer Arbeit?	Il...	I...	...		
Mitarbeiterbefragung																
Fragen:	Änderungen															
	ja	nein														
Wie zufrieden sind Sie mit Ihrer Arbeit?	Il...	I...														
...																
90/1b	Smart-phones Plakate, Stifte	<p><u>Nach dem Öffnen des Buchs</u></p> <p>Erklären Sie den TN (ggf. mit Bezug auf die gesammelten Fragen), dass es in Mitarbeiterbefragungen oft auch um Präferenzen der Arbeitszeit geht. Bitten Sie sie, Informationen zu den Arbeitszeitmodellen „feste Arbeitszeit“, „Gleitzeit“ und „Funktionszeit“ zu recherchieren.</p> <p>Tipp: Es bietet sich an, die Recherche als vorbereitende Hausaufgabe zu geben.</p> <p>Binnendifferenzierung: Findet die Recherche im Kurs statt, bietet sich eine arbeitsteilige GA an, wobei jede Gruppe Informationen zu einem Arbeitszeitmodell recherchiert. In diesem Fall ist es sinnvoll, die Ergebnisse auf Plakate schreiben zu lassen, die die TN anschließend präsentieren.</p> <p>Hinweis:</p> <ul style="list-style-type: none"> - feste Arbeitszeit = Arbeitsbeginn und –ende sind fest vorgegeben - Gleitzeit = innerhalb eines vorgegebenen zeitlichen Rahmens (z.B. zwischen 6:30 Uhr und 21:00 Uhr) können Arbeitsbeginn und –ende 														

		<p>selbst festgelegt werden, eine für alle verpflichtende Anwesenheit besteht nur innerhalb der sog. Kernzeit (z.B. von 9:00 Uhr bis 15:00 Uhr).</p> <ul style="list-style-type: none"> - Funktionszeit = flexibilisierte Weiterentwicklung der Gleitzeit; die Kernzeit ist durch die sog. Funktionszeit ersetzt, in der eine Arbeitseinheit, nicht jedoch jede/r Beschäftigte erreichbar sein muss <p>Ergebnissicherung im PL: Die TN präsentieren ihre Rechercheergebnisse. Fragen Sie, welches Arbeitszeitmodell die TN bevorzugen und warum. Die TN begründen ihre Meinung im PL.</p>
90/2a	IAW / Beamer	<p><u>Vor dem Öffnen des Buchs</u></p> <p>Erklären Sie den TN, dass Antonia Peters in der Personalabteilung arbeitet und die Ergebnisse einer Mitarbeiterbefragung zum Thema Arbeitszeitmodelle auswertet.</p> <p>Zeigen Sie die Grafik, erklären Sie, dass es sich um die Ergebnisse der Befragung handelt, und kündigen Sie an, dass die TN sich dazu gleich Notizen machen sollen.</p> <p><u>Nach dem Öffnen des Buchs</u></p> <p>Bitten Sie die TN, die Redemittel zu lesen. Klären Sie ggf. Wortschatzfragen. Bitten Sie die TN, sich Notizen zu der Frage zu machen, wer welches Arbeitszeitmodell bevorzugt, und jeweils ein passendes Redemittel dazu zu notieren.</p> <p>Weisen Sie die TN darauf hin, dass sie Ihre Notizen später für ein Rollenspiel in der Aufgabe 3 benötigen.</p> <p>Ergebnissicherung im PL: Ein/e TN beschreibt die Grafik. Die anderen achten darauf, dass die Redemittel benutzt werden.</p>
90/2b		<p>Erklären Sie den TN, dass es bei Mitarbeiterbefragungen neben Ja-/Nein-Fragen oft auch Freitextfelder gibt, damit die Befragung individueller gestaltet werden kann und präzisere Ergebnisse liefert. Weisen Sie darauf hin, dass neben dem Diagramm einige Auszüge aus den Freitext-Antworten stehen, und bitten Sie die TN, die Freitextantworten zu lesen. Klären Sie ggf. Wortschatzfragen.</p> <p>Bitten Sie die TN, die wichtigsten Informationen stichwortartig zusammenzufassen. Weisen Sie darauf hin, dass die TN auch diese Notizen später für ein Rollenspiel in der Aufgabe 3 benötigen.</p> <p>Binnendifferenzierung: Nicht so lernstarke TN unterstreichen zuvor die wichtigsten Textstellen.</p> <p>Ergebnissicherung im PL: Die Bücher sind geschlossen. Die TN präsentieren die Freitextantworten anhand ihrer Notizen.</p>
90-91/3	Rollen- karten (Kopien) IAW / Beamer / Tafel	<p>Erklären Sie, dass Antonia Peters die Ergebnisse der Mitarbeiterbefragung – Grafik und Freitext – dem Abteilungsleiter Nicolas Thoss vorstellt. Weisen Sie die TN darauf hin, dass sie das Gespräch mithilfe ihrer Notizen spielen werden.</p> <p>Die TN lesen die Rollenkarte(n).</p> <p>Hinweis: Die TN arbeiten zu zweit. Kopieren Sie die Rollenkarten und verteilen Sie sie an die Paare.</p> <p>Binnendifferenzierung: Weniger lernstarke TN lesen beide Rollenkarten und machen sich für ihre Rolle Notizen. Lernstarke TN lesen nur ihre eigene Rollenkarte. Weisen Sie darauf hin, dass unten auf den Rollenkarten eine Sprechblase für den Einstieg zu finden ist.</p> <p>Hinweis: Weisen Sie die TN auf Nutzung geeignete Redemittel hin und notieren Sie die Seitenzahlen des Kursbuchs an der Tafel, z. B.: Inhalt einer Grafik erläutern (S. 90).</p>

		<p>Sammeln Sie im Kurs ggf. weitere Redemittel und notieren Sie sie an der Tafel, z.B.</p> <p>Auftrag erteilen (z.B.: <i>Könnten Sie bitte ...? Würden Sie bitte ...? Ich möchte Sie bitten, ...</i>)</p> <p>Auftrag annehmen (z.B.: <i>Ja, das mache ich. Ja klar. Ich werde mich danach erkundigen / das gleich erledigen / mich darum kümmern ...</i>)</p> <p>Die TN spielen anhand der Angaben auf der Rollenkarte die Situation. Anschließend tauschen sie die Rollen.</p> <p>Ergebnissicherung im PL: Die TN spielen das Gespräch, die anderen geben Feedback.</p> <p>Hinweis: Geben Sie Feedbackkriterien vor wie freies Sprechen und schauspielerische Leistung, inhaltliche Angemessenheit, sprachliche Bewältigung der Aufgabe, Verwendung der neuen Redemittel.</p>
91/4	◀ 047	<p>Erklären Sie, dass Antonia Peters bei der HÄV GmbH anruft und dort mit ihrem Kollegen Florian Adamčík aus der Personalabteilung spricht, um sich nach den Erfahrungen mit Gleit- und Funktionszeit zu erkundigen. Bitten Sie die TN, die zusammengestellten Vor- und Nachteile zu lesen. Klären Sie ggf. Wortschatzfragen.</p> <p>Spielen Sie den Track vor. Die TN kreuzen an, welche Vor- und Nachteile Florian Adamčík nennt. Spielen Sie den Track so oft wie nötig.</p> <p>Ergebnissicherung im PL: Die TN geben reihum die von Florian Adamčík genannten Vor- und Nachteile an.</p>
91/5a	◀ 048	<p>Erklären Sie den TN, dass sie nun den Rest des Gesprächs hören.</p> <p>Die TN lesen die Arbeitsanweisung und die beiden Fragen, die Antonia Peters in dem Gespräch stellt. Klären Sie ggf. Wortschatzfragen.</p> <p>Spielen Sie den Track so oft wie erforderlich vor. Die TN machen sich Notizen zu den Antworten.</p> <p>Hinweis: Da die TN beim Hören Notizen machen müssen, wird voraussichtlich mehrfaches Abspielen erforderlich sein.</p> <p>Die Ergebniskontrolle erfolgt im PL: Die TN geben die Antworten von Florian Adamčík wieder.</p> <p>Hinweis zum Critical Incident: In dieser Aufgabe wird ein „critical incident“ behandelt, also eine Art „kritisches Ereignis“, ein „kritischer Vorfall“ – eine „irritierende und ggf. herausfordernde Situation“, die in der Regel unerwartet auf einen zukommt und in der die verinnerlichteten (in der Regel unbewussten) Strategien, mit der Umwelt zu interagieren, nicht richtig zu greifen scheinen. Die Ursachen dafür können vielschichtig sein: Unterschiedliche Erwartungshaltungen, Verhaltensweisen, Wertesysteme, unterschiedliches Wissen etc. Dahinter können individuelle, oft auch gruppenspezifische (wie Clique, Familie, Region, Kultur, Herkunftsland) Muster liegen, die einem selbst zum Teil gar nicht bewusst sind. Solche „kritischen Ereignisse“ werden aufgrund ihrer praktischen Anschaulichkeit insbesondere im interkulturellen Training eingesetzt. Die Analyse solcher (kulturell) potentiell kritischen Handlungssituationen soll zur Reflexion möglicher Ursachen und zur Auseinandersetzung mit alternativen Handlungsmöglichkeiten anregen.</p> <p>Die TN werden <i>Im Berufssprachkurs</i> sehr sanft an das Thema „critical incidents“ herangeführt. Achten Sie bei der Bearbeitung im Kurs darauf, dass Stereotypisierungen, die evtl. aufkommen, kritisch hinterfragt werden. Generell spricht man auch von der Gefahr des „othering“, also des Betonens von einem Unterschied (oder einem Set von Unterschieden) und damit des Verstärkens der Wahrnehmung von Trennendem. Auseinandersetzung mit alternativen Handlungsmöglichkeiten anregen.</p>

91/5c	IAW / Beamer / Tafel	<p>Fragen Sie die TN, warum Florian Adamčík die beiden Fragen ausweichend beantwortet hat. Sammeln Sie die Antworten am Whiteboard.</p> <p>Tipp/Binnendifferenzierung: In nicht so lernstarken Kursen bietet es sich an, die Frage zunächst in PA bearbeiten zu lassen.</p> <p>Hinweis: In dieser Aufgabe wird ein „critical incident“ behandelt. Es geht darum zu analysieren, worin die Ursache für solche (kulturell) potentiell kritischen Handlungssituationen besteht und es soll zur Auseinandersetzung mit alternativen Handlungsmöglichkeiten anregen.</p> <p>Ergänzung: Die TN arbeiten zu viert. Sie sammeln Frage, die man einem anderen Unternehmen gegenüber vielleicht besser nicht stellt. Weiterhin sammeln sie Antworten, um auf diese Fragen angemessen zu reagieren.</p> <p>Tipp/Binnendifferenzierung: Achten Sie darauf, dass in jeder Gruppe lernstärkere TN vertreten sind.</p> <p>Ergebnissicherung im PL: Jede Gruppe schreibt ihre Fragen und die passenden Antworten ans Whiteboard. Die anderen TN geben jeweils Feedback, ob und warum sie die Antworten für besonders gelungen halten.</p>
91/6a	IAW / Beamer / Tafel	<p>Erklären Sie, dass Nicolas Thoss Antonia Peters darum gebeten hat, eine schriftliche Stellungnahme zur Einführung von Gleit- und Funktionszeit zu schreiben.</p> <p>Die TN lesen die Nachricht von Nicolas Thoss.</p> <p>Bitten Sie die TN, die Stellungnahme zu schreiben. Remindern Sie die TN, dass eine solche Stellungnahme eine Einleitung, einen Hauptteil und einen Schluss enthalten muss.</p> <p>Weisen Sie die TN auf geeignete Sprachbausteine hin und notieren Sie die Seitenzahlen des Kursbuchs an der Tafel, z. B.:</p> <p>Vor-/Nachteile benennen (S. 88), vergleichen/abwägen (S. 88), Schlussfolgerungen (S. 88)</p> <p>Binnendifferenzierung: Nicht so lernstarke TN arbeiten in Paaren und bringen die Argumente in eine sinnvolle Reihenfolge und machen sich vorbereitende Notizen für die Stellungnahme.</p> <p>Hinweis: Die Aufgabe dient der Prüfungsvorbereitung für den <i>Deutsch-Test für den Beruf C1</i> und entspricht dem Aufgabentyp <i>Meinungen begründen und durch Argumente stützen</i> aus dem Subtest <i>Sprachbausteine und Schreiben</i>.</p> <p>Die TN schreiben eine Stellungnahme. Anschließend lesen Sie den Text noch einmal und korrigieren ihn ggf.</p> <p>Hinweis: Geben Sie entsprechende Kriterien für die Selbstkorrektur an der Tafel vor wie z.B. inhaltliche Angemessenheit: alle Argumente aus 4 sind aufgegriffen, Gliederung mit Einleitung, Hauptteil und Schluss, angemessene Sprache mit passenden Konnektoren, Verständlichkeit, Fehler (Satzstellung, Artikel).</p>
91/6b	Klebe- punkte	<p>Bitten Sie die TN, zu zweit ihre Texte zu tauschen und einander Feedback zu geben. Weisen Sie auf die Korrekturkriterien hin.</p> <p>Ergebnissicherung erfolgt im PL: Einige TN lesen ihre Stellungnahme vor, die anderen geben Feedback.</p> <p>Hinweis: Die Ergebnissicherung können Sie auch als <i>Galerierundgang</i> gestalten: Alle Stellungnahmen werden im Kursraum aufgehängt. Die TN lesen die Texte und kennzeichnen mit Klebepunkten diejenigen, die sie für besonders gelungen halten (<i>3-Punkt-Abfrage</i>). Im PL begründen die TN anschließend anhand der Feedbackkriterien, warum sie für diese Texte Punkte vergeben haben.</p> <p>Weisen Sie die TN darauf hin, dass eine vergleichbare Aufgabe im <i>Deutsch-Test für den Beruf C1</i> zu bearbeiten ist. Dort ist für die Geschäftsführung eine Stellungnahme zu verfassen, wobei zwei Themen zur Wahl stehen.</p>

		Tipp: Sammeln Sie die Texte ein, damit Sie einen Eindruck vom Leistungsstand des Kurs bekommen und wissen, was zur Prüfungsvorbereitung noch geübt werden muss.
--	--	--