

Liebe Kursleitende,

in diesem Dokument finden Sie 14 Kopiervorlagen von Radka Lemmen, Susan Kaufmann und Ralf Sonntag, die Ihre Lernenden auf den beruflichen Alltag vorbereiten.

Die Kopiervorlagen sind an **Aspekte neu C1** angedockt und trainieren in Spielen, Übungen und Partneraktivitäten Redemittel, Grammatik und Wortschatz, regen aber auch zur Selbstreflexion und den Austausch über eigene berufliche Erfahrungen an.

Wir wünschen Ihnen viel Freude beim Unterrichten.

Ihr Ernst Klett Sprachen Verlag

Kapitel 1	Modul 4	Beschwerdebriefe
		Redemittel: Antwort auf Beschwerdebrief
Kapitel 2	Modul 1	Ideen zur Erreichbarkeit im Beruf entwickeln und formulieren
Kapitel 3	Auftakt	Stellenanzeigen
	Modul 2	Fragebogen: Ausbildung
	Modul 4	Kartenspiel: Soft Skills
Kapitel 4	Modul 3	Globalisierung – Gewinn oder Gefahr
	Modul 4	Nomen-Verb-Puzzle: Unternehmensgründung
Kapitel 5	Modul 1	Soziale Netzwerke im Job richtig nutzen
Kapitel 6	Modul 4	Rollenspiel: gemeinsam etwas planen
Kapitel 7	Modul 3	Infotexte zum Kündigungsschutzgesetz verstehen
Kapitel 8	Modul 2	Rollenspiel: ein Problem in einem Kindergarten lösen
Kapitel 9	Modul 1	Kreativitätstechnik: eine berufliche Aufgabe lösen
Kapitel 10	Modul 1	Eine Zahlungserinnerung schreiben

Beschwerdebrieife

Beschwerdebrief 1

<i>ich wende mich per E-Mail an Sie, weil ich Sie auf anderem Weg nicht erreiche.</i>
<i>Es ist dringend, weil es morgen ja wieder kalt werden soll.</i>
<i>Sie hat auch gut funktioniert, aber leider nur bis gestern Nachmittag 15 Uhr. Danach wurde es kalt im Büro.</i>
<i>Sehr geehrte Damen und Herren,</i>
<i>Zuerst vermuteten wir, dass die Nachtabsenkung falsch eingestellt ist, aber daran liegt es nicht.</i>
<i>Vor drei Tagen waren Ihre Mitarbeiter hier und haben unsere Heizung repariert.</i>
<i>Mit freundlichen Grüßen</i>
<i>Bitte kommen Sie so schnell wie möglich vorbei und lösen Sie das Problem.</i>

Beschwerdebrief 2

<i>Wir hatten vereinbart, dass die Lieferung bis spätestens 15. April erfolgen sollte.</i>
<i>Sie haben diesen Liefertermin verstreichen lassen und uns erst auf telefonische Anfrage mitgeteilt, dass Sie Lieferschwierigkeiten haben.</i>
<i>Mit freundlichen Grüßen</i>
<i>Am 25.4. haben wir die Lieferung noch einmal angemahnt.</i>
<i>Sollte die Lieferung bis zu diesem Termin nicht erfolgt sein, treten wir vom Vertrag zurück.</i>
<i>Sehr geehrte Damen und Herren,</i>
<i>Daher setzen wir Ihnen eine letzte Frist bis zum 5.5.</i>
<i>am 23.3. haben wir bei Ihnen Büroschränke und Regale im Wert von 4.350 Euro bestellt und 50 % des Kaufpreises angezahlt.</i>
<i>Dennoch ist bis heute keine Lieferung erfolgt.</i>

Für KL: TN ordnen die Textteile in die richtige Reihenfolge. Je nach Niveau können die TN nur einen oder auch beide Beschwerdebrieife zusammensetzen.

Redemittel: Antwort auf einen Beschwerdebrief

1 Eine Antwort auf einen Beschwerdebrief – Ordnen Sie die Kategorien in die richtige Reihenfolge.

___ mögliche Lösung schildern: _____

___ Abschlussatz: _____

___ Beschwerde des Kunden darstellen: _____

1 Einleitung: A _____

___ Fehler erklären / Gründe erläutern: _____

2 Ordnen Sie die Redemittel den Kategorien in Aufgabe 1 zu.

A Danke für Ihre E-Mail/Nachricht vom ...

B Wir werden Ihre Bestellung sofort per Express liefern.

C Es ist uns sehr unangenehm, dass Sie so lange auf ... warten mussten.

D Sie sind nicht zufrieden mit ...

E Wir werden den Fehler schnellstmöglich beheben.

F Bedauerlicherweise hatten wir einen Lieferengpass.

G Wir hoffen, dass Sie trotz dieser Unannehmlichkeiten auch in Zukunft bei uns bestellen werden.

H Besten Dank für Ihr Schreiben vom ...

I Wir bemühen uns, ... zu ...

J Sie möchten gerne wissen, warum ...

K Als Entschädigung können wir Ihnen Folgendes anbieten:

L Sie sind verärgert über ...

M Ein Fehler in der Software führte leider zu ...

N Leider war im letzten Monat der Krankenstand in unserer Firma so hoch, dass wir unsere Aufträge nicht in der gewohnten Schnelligkeit bearbeiten konnten.

O Wir möchten Ihnen vorschlagen, ...

P Wir hoffen, dass wir Sie weiterhin zu unserem Kundenkreis zählen dürfen, und verbleiben ...

Q Leider kam es aufgrund von ... zu ...

Für KL: KN können im Anschluss Antworten auf die beiden Beschwerdebriefe auf der Kopiervorlage „Beschwerdebriefe“ schreiben.

Lösung: 1 Einleitung: A, H; 2 Beschwerde des Kunden darstellen: C, D, J, L; 3 Fehler erklären / Gründe erläutern: F, M, N, Q; 4 mögliche Lösung schildern: B, E, I, K, O; 5 Abschlussatz: G, P

Ideen zur Erreichbarkeit im Beruf entwickeln und formulieren

1a Lesen Sie den Text. Geben Sie ihm eine Überschrift.

Immer mehr Menschen leiden im Job an Stress und Überforderung. Eine Folge davon kann Burnout sein: die emotionale, geistige und psychische Erschöpfung. Diese bedenkliche Entwicklung wird durch die exzessive Nutzung digitaler Medien noch verstärkt. Insbesondere die Nutzung von Smartphones ermöglicht es, auch beruflich immer erreichbar zu sein. Digitale Medien bieten tolle Möglichkeiten, denn viele Dinge lassen sich im Alltag mit einem Klick erledigen. Über soziale Netzwerke nehmen wir am Leben von Freunden und Familie viel enger teil, auch wenn diese weit entfernt wohnen. Das ist aber nur die eine Seite der Digitalisierung. Die andere ist, dass wir weder den Kopf noch die Technik abschalten können. Wir glauben, immer erreichbar sein zu müssen. Für viele ist es normal, das Smartphone immer griffbereit zu haben, egal ob in der Arbeit, am Esstisch oder im Kino. Sogar nachts liegt das Handy direkt neben dem Bett, damit man schon beim ersten Weckerklingeln checken kann, ob wichtige Nachrichten gekommen sind. Wenn wir uns aber selbst unter Druck setzen, weil wir immer alles mitbekommen und gleich reagieren wollen, stehen wir auch permanent unter Stress. Das gilt besonders im Beruf. Wer meint, immer sofort alle Mails beantworten oder auf alle Anfragen reagieren zu müssen, hat noch nicht gelernt, Prioritäten zu setzen. Doch auch manche Arbeitgeber erwarten wie selbstverständlich, dass ihre Mitarbeiter auch nach Feierabend noch erreichbar sind. Diese Haltung wirkt sich jedoch negativ auf die Motivation der Mitarbeiter aus. Einige große Firmen in Deutschland haben bereits Regeln für den Umgang mit E-Mails nach Feierabend erstellt, um ihre Mitarbeiter/innen effektiv vor Burnout zu schützen. Beispielsweise verhängen einige Firmen eine strikte E-Mail-Sperre nach Feierabend oder am Wochenende. Allerdings müssen wir uns auch fragen, ob wir unsere Belastung durch die ständige Kommunikation nicht selbst steuern sollten. Wo verläuft die Grenze zwischen Privatleben und Berufsleben? Erkennen wir bei uns Ansätze für Suchtverhalten, weil die ständige Erreichbarkeit uns auch suggeriert, dass wir wichtig sind? Vielleicht sollten wir alle daran denken, dass unser Körper auch eine Phase der digitalen Entgiftung (*digital detox*) braucht. Wir sollten damit anfangen, das, was ständig auf uns einströmt, bewusst zu reduzieren und auf ein gesundes Maß zu dosieren.

b Formulieren Sie drei wichtige Aussagen aus dem Text.

1. _____
2. _____
3. _____

c Arbeiten Sie zu dritt. Vergleichen Sie Ihre Aussagen. Wo gibt es Gemeinsamkeiten und Unterschiede?

2a Sammeln Sie zu zweit Ideen, wie sich die ständige berufliche Erreichbarkeit eingrenzen lässt.

Jeder Mitarbeiter sollte ein privates Handy und ein Diensthandy haben.
Das Diensthandy ...

b Präsentieren Sie Ihre Ideen im Kurs. Stimmen Sie ab, welche drei Ideen am wichtigsten sind?

Für KL: Lösungsbeispiel zu 1a: Digitaler Stress; Lösungsbeispiel zu 1b: 1. Der Mensch kann durch die Flut an Nachrichten nicht abschalten. 2. Das führt zu Stress, schlimmstenfalls zu Burnout. 3. Einige Firmen haben Regeln für den Umgang mit E-Mails nach Feierabend oder am Wochenende erstellt.

Stellenanzeigen

Infos über das Unternehmen	Beschreibung der Tätigkeiten	Einstellungs-termin/ Eintrittstermin	Formale Qualifikationen
Stellenbezeichnung	Firmenname	Arbeitszeitmodell	Arbeitsort
Leistungen des Unternehmens	Kontakt Daten	Art der Bewerbung	Persönliche Kompetenzen

Für KL: KL bringt 4 zerschnittene Anzeigen mit und die Kärtchen aus der Kopiervorlage, teilt die TN in vier Gruppen und verteilt an jede Gruppe dieselbe Anzahl Anzeigenabschnitte und Kärtchen. Die Gruppen versuchen, aus Ihren Abschnitten eine Anzeige zusammenzustellen und ordnen die Kärtchen den Abschnitten zu. Abschnitte oder Kärtchen, die nicht passen, geben TN an die nächste Gruppe weiter. Binnendifferenzierend ergänzen lernstarke TN zu den übrig gebliebenen Stichworten Passagen zur Stellenanzeige und umgekehrt.

Variante

TN bilden zwei Gruppen. Gruppe 1 hat die Anzeigenabschnitte und Gruppe 2 die Kärtchen. Abwechselnd liest TN aus der Gruppe 1 einen Abschnitt vor und TN aus der Gruppe 2 reagiert. Dann ist TN aus der Gruppe 2 mit einem Kärtchen dran und TN aus der Gruppe 1 mit dem dazugehörigen Abschnitt reagiert. Diese Übung können TN auch „stumm“ durchführen, indem sie den/die jeweilige/n dazugehörige/n Partner/in suchen.

Fragebogen: Ausbildung

	In _____	In Deutschland
1. Gibt es die duale Ausbildung?		
2. Wie lange dauert die Ausbildung?		
3. Kostet die Ausbildung Geld?		
4. Wo lernt man die Berufspraxis?		
5. Wo lernt man die Theorie?		
6. Welche Voraussetzungen gibt es?		
7.		
8.		

Für KL: KL kopiert einen Fragebogen für jede/n TN. TN arbeiten in Gruppen. KL achtet darauf, dass nach Möglichkeit TN aus unterschiedlichen Herkunftsländern zusammenarbeiten oder TN wählen selbst: *Welches Land interessiert mich besonders? Dann setze ich mich neben ...* TN können auch weitere Fragen ergänzen. Die ausgefüllten Blätter werden im Kursraum aufgehängt. Alle TN gehen herum und lesen die Informationen. Im Plenum werden nur noch einzelne Punkte besprochen.

Kartenspiel: Soft Skills

ergebnisorientiert	zielorientiert	teamorientiert
konfliktfähig	leistungsbereit	engagiert
eigenverantwortlich	interkulturell kompetent	zuverlässig
ausdauernd	kritikfähig	flexibel
belastbar	loyal	kollegial
mobil	begeisterungsfähig	kundenorientiert

Für KL: TN arbeiten zu zweit. Jedes Paar zieht ein Kärtchen mit einem Begriff und erstellt gemeinsam eine kurze Situationsbeschreibung dazu, ohne diesen zu nennen. Dann stellen sie ihre Situation im Plenum vor. Die anderen TN raten den jeweiligen Begriff.

Globalisierung – Gewinn oder Gefahr

Demokratie und Menschenrechte werden weltweit verbreitet.

Moderne Kommunikationsmittel ermöglichen es, örtlich und zeitlich unabhängig zu arbeiten.

Arbeitsplätze werden in Niedriglohnländer verlagert.

Wer miteinander handelt, führt keine Kriege.

Wer nicht über die entsprechenden Kommunikationsmittel verfügt, hat wenig Chancen.

Soziale und wirtschaftliche Probleme sind nicht mehr national zu lösen.

Die Kulturen wachsen zusammen.

Die Umweltzerstörung nimmt zu.

Für KL: KL lässt kleine Gruppen bilden und schneidet für jede Gruppe ein Kärtchen-Set. TN gruppieren die Thesen nach Gewinn und Gefahr und ergänzen eigene Thesen.

Nomen-Verb-Puzzle: Unternehmensgründung

sich selbstständig	machen
mit dem Privatvermögen	haften
Startkapital	sammeln
eine Rechtsform	wählen
einen Businessplan	aufsetzen
ein Gewerbe	anmelden
einen Kredit	aufnehmen
ein Unternehmen	gründen
auf Gründerportalen	nachsehen
einen Bankrott	vermeiden
die Kreditwürdigkeit	prüfen
in ein Unternehmen	investieren
Fristen	setzen
einen Plan	umsetzen

Für KL: TN arbeiten in Paaren und erhalten die ausgeschnittenen Kärtchen. Sie ordnen die Nomen und Verben zu und formulieren Sätze.

1 Soziale Netzwerke im Job richtig nutzen – Lesen Sie die Fragen und ordnen Sie die Tipps zu.

1. Wozu sind berufliche Netzwerke besonders geeignet?
2. Was muss man tun, um im Netzwerk wahrgenommen zu werden?
3. Für wen ist welches Netzwerk interessant?
4. Nach wem sollte man neben potentiellen Arbeitgebern im Netzwerk Ausschau halten?
5. Was sollte man im Netzwerk über sich schreiben?
6. Wie sollte man in einem Netzwerk rüberkommen?
7. Was geht in einem beruflichen Netzwerk gar nicht?

A In sozialen Netzwerken geht es darum, dass Sie anderen zeigen, wer Sie sind: Also seien Sie stets authentisch und persönlich.

B Für kreative und technische Berufe bieten sich bei Twitter mehr Möglichkeiten, konservative Branchen nutzen eher Xing.

C Auch wenn Sie sich authentisch geben sollen, betrachten Sie Ihre Aussagen immer auch aus dem Blickwinkel potentieller Arbeitgeber. Firmenklatsch oder Wut über den ehemaligen Arbeitgeber haben im Netz nichts verloren.

D Sie sollten unbedingt eine kurze, aussagekräftige Biografie anlegen, um knapp das Wichtigste über sich zu vermerken. Diese Biografie sollte immer aktuell gehalten werden, damit berufliche Kontakte stets auf dem Laufenden sind.

E Wer nur konsumiert, wird im Netz gar nicht bemerkt. Daher müssen Sie ständig aktiv bleiben, damit andere auf Sie aufmerksam werden. Verbreiten Sie interessante Informationen, verlinken Sie eigene Blogbeiträge, stellen Sie Fragen und treten Sie mit Unternehmen in den Dialog.

F Suchen Sie nicht nur nach Ihrem Wunschunternehmen, sondern generell nach interessanten Menschen und loten Sie aus, wem diese folgen. So stoßen Sie vielleicht auf potentielle Arbeitgeber, von deren Existenz Sie vorher gar nichts wussten.

G Besonders effektiv ist es, im Netzwerk Informationen über potentielle Arbeitgeber zu sammeln. Das ist besonders wichtig, um sich ein Bild vom Unternehmen machen zu können: Wie offen ist das Unternehmen? Wie geht man mit Kritik um? Wie denken die Angestellten?

2 Schreiben Sie einen kurzen, aussagenkräftigen Lebenslauf für Ihr Profil in einem beruflichen Netzwerk.

Für KL: Lösung: 1G, 2E, 3B, 4F, 5D, 6A, 7C

Infotexte zum Kündigungsschutzgesetz verstehen

1a Lesen Sie die Infotexte zu den Kündigungsgründen nach dem Kündigungsschutzgesetz. Ergänzen Sie dann die Tabelle.

Im Falle einer **betriebsbedingten Kündigung** hat der Arbeitgeber den Nachweis zu führen, dass es ihm unmöglich ist, den Mitarbeiter aufgrund dringender betrieblicher Erfordernisse weiter zu beschäftigen. Wenn ein Betrieb z. B. wegen einer Insolvenz schließen muss, umstrukturiert wird oder Abteilungen ausgelagert werden, kann eine betriebsbedingte Kündigung ausgesprochen werden.

Der Arbeitgeber muss dem Arbeitnehmer die betrieblichen Maßnahmen nachweisen und ihm genaue Informationen und Begründungen liefern, warum der konkrete Arbeitsplatz wegfallen soll und der Mitarbeiter nicht mehr weiter beschäftigt werden kann. Sollte der Arbeitgeber mehreren Arbeitnehmern betriebsbedingt kündigen, dann tritt das Prinzip der Sozialauswahl in Kraft. Das bedeutet: Der Arbeitnehmer darf dann nur den Arbeitnehmern kündigen, die am wenigsten sozial schutzbedürftig sind.

Bei der **personenbedingten Kündigung** liegen die Gründe für die Kündigung in der Person des Arbeitnehmers selbst. Als Beispiele können hier angeführt werden, wenn die Leistung des Mitarbeiters merklich nachlässt oder die Arbeitserlaubnis fehlt. Ein anderer möglicher Kündigungsgrund wäre, wenn der Arbeitnehmer eine Freiheitsstrafe verbüßen muss oder wenn er für die Tätigkeit körperlich und geistig nicht mehr geeignet ist.

Die Kündigung wegen Krankheit ist der häufigste Fall der personenbedingten Kündigung. Eine Kündigung wegen Krankheit ist nur dann sozial gerechtfertigt, wenn es sich um häufige Kurzerkrankungen, eine lang andauernde Arbeitsunfähigkeit oder um eine dauerhafte krankheitsbedingte Minderung der Arbeitsfähigkeit des Arbeitnehmers handelt. Zusätzlich muss eine Folge der Arbeitsunfähigkeit des Arbeitnehmers sein, dass der Arbeitgeber unzumutbar betrieblich und wirtschaftlich belastet wird. Gleiches gilt, wenn der Arbeitnehmer an einer Suchtkrankheit leidet, z.B. an einer Alkoholabhängigkeit. Diese kann eine Kündigung rechtfertigen, allerdings nur, wenn die betrieblichen Interessen durch die Suchtkrankheit unzumutbar beeinträchtigt werden.

Eine **verhaltensbedingte Kündigung** kommt dann in Frage, wenn der Arbeitnehmer gegen seinen Arbeitsvertrag verstößt und dem Arbeitgeber deswegen nicht mehr zugemutet werden kann, das Arbeitsverhältnis fortzusetzen. Das ist z.B. dann der Fall, wenn ein Arbeitnehmer schuldhaft gegen seine Pflichten verstößt, die im Arbeitsverhältnis vereinbart worden sind.

Beispiele hierfür sind: Vortäuschen der Arbeitsunfähigkeit, Arbeitsverweigerung, Selbstbeurlaubung, ständiges Zuspätkommen, Beleidigung oder tätliche Angriffe gegenüber dem Arbeitgeber oder Kollegen, Diebstahl oder Nichteinhaltung betrieblicher Rauch- und Alkoholverbote.

Vor einer verhaltensbedingten Kündigung muss der Arbeitnehmer zuerst abgemahnt werden. In einer solchen Abmahnung rügt der Arbeitgeber den Verstoß und weist darauf hin, dass der Arbeitnehmer im Wiederholungsfall mit einer Kündigung rechnen muss.

Kündigungsgründe nach dem Kündigungsschutzgesetz		
betriebsbedingt	personenbedingt	verhaltensbedingt
	- die Leistung wird schlechter	
Voraussetzung für eine Kündigung		
- Berücksichtigung sozialer Gesichtspunkte		

b Recherchieren Sie nach kuriosen Kündigungsgründen und stellen Sie die Fälle im Kurs vor.

Für KL: TN lesen die Texte und arbeiten dann zu dritt. Jede/r liest einen Text und ergänzt „seine/ihre“ Spalte in der Tabelle. Anschließend tauschen sich die TN aus und informieren die anderen beiden in ihrer Gruppe über ihren Text. Alle notieren mit, sodass am Ende jede/r TN die Tabelle ausgefüllt hat.
Lösung zu 1a:

Kündigungsgründe nach dem Kündigungsschutzgesetz		
betriebsbedingt	personenbedingt	verhaltensbedingt
<ul style="list-style-type: none"> – Insolvenz des Betriebes – Umstrukturierungen – Auslagerung von Arbeitsplätzen 	<ul style="list-style-type: none"> – Verschlechterung der Leistung – fehlende Arbeitserlaubnis – Verbüßung einer Freiheitsstrafe – mangelnde körperliche und geistige Eignung – lange oder wiederholte Krankheit – Sucht (Alkoholabhängigkeit) 	<ul style="list-style-type: none"> – Verstöße gegen den Arbeitsvertrag – Vortäuschung von Arbeitsunfähigkeit – Arbeitsverweigerung – Selbstbeurlaubung – ständiges Zuspätkommen – Beleidigungen, tätliche Angriffe, Diebstahl – Verstöße gegen Alkohol- und Rauchverbot
Voraussetzung für eine Kündigung		
<ul style="list-style-type: none"> – Nachweis der betrieblichen Maßnahmen – genaue Angabe von Informationen und Begründungen – Berücksichtigung sozialer Gesichtspunkte 	<ul style="list-style-type: none"> – nur bei unzumutbarer Beeinträchtigung der betrieblichen Interessen 	<ul style="list-style-type: none"> – vorherige schriftliche Abmahnung – Hinweis auf Kündigung im Wiederholungsfall

Rollenspiel: ein Problem in einem Kindergarten lösen

Situation

In Ihrer Ausbildung wurde Ihnen immer wieder vermittelt, dass Sie sich als Erzieher/in für die Gleichberechtigung der Geschlechter einsetzen sollen. Mittlerweile sind Sie Leiter/in eines Kindergartens. Mehrere Erzieherinnen und Erzieher im Kindergarten haben Ihnen in der letzten Zeit von einer wachsenden Zahl an Problemen in einer der Gruppen berichtet. Wie es passieren konnte, dass in dieser Gruppe einige Mädchen eine sehr starke Position einnehmen und einzelne Jungen regelrecht unterdrücken, ist Ihnen ein Rätsel. Sie versuchen natürlich, Ihren Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen den Rücken zu stärken, allerdings ist es für Sie alle im Kindergarten Neuland, insbesondere die Mädchen in ihre Schranken zu weisen und ab jetzt vermehrt die Jungen zu fördern. Sie könnten sich vorstellen, für alle Eltern einen offenen Abend mit einem Experten anzubieten, der aus wissenschaftlicher Sicht zu neuesten Erkenntnissen der Hirnforschung und der Entwicklung der Geschlechter Stellung nimmt. Ihnen ist es wichtig, weder die Eltern von Jungen noch die von Mädchen vor den Kopf zu stoßen.

Rollenkarten

<p>A Sie sind der Leiter / die Leiterin des Kindergartens. Sie haben von den Erziehern/Erzieherinnen gehört, dass es große Probleme gibt. Sie haben alle Beteiligten zu einem Gespräch eingeladen und wollen alle Seiten zu Wort kommen lassen. Alle Parteien sind sehr aufgeregt und fordern ihr Recht ein. Als Leiter/Leiterin des Kindergartens müssen Sie den Konflikt lösen.</p>	<p>B Sie sind die Mutter / der Vater von einem Kindergarten-Kind. Ihr Sohn leidet unter der Tochter von Mutter/Vater D. Er weint oft abends und möchte morgens nicht in den Kindergarten gebracht werden. Sie haben sich schon bei den Erziehern/Erzieherinnen beschwert, aber das hat nicht geholfen. Sie sind sauer, denn so kann es nicht weitergehen. Der Leiter / Die Leiterin des Kindergartens hat Sie nun zum Gespräch eingeladen.</p>
<p>C Sie sind Erzieher/Erzieherin im Kindergarten. Es fällt Ihnen zunehmend schwer, Konflikte zwischen den Jungen und den Mädchen in ihrer Gruppe zu lösen. Die Mädchen erscheinen ausgesprochen dominant, die Jungen haben wenig zu melden. Die Eltern haben sich schon bei Ihnen beschwert, aber ohne die Mithilfe der Eltern sehen Sie wenig Chancen, langfristig eine Änderung zu erreichen. Der Leiter / Die Leiterin des Kindergartens hat Sie nun zum Gespräch mit den Eltern eingeladen.</p>	<p>D Sie sind die Mutter / der Vater von einem Kindergarten-Kind. Ihre Tochter soll sehr aggressiv und dominant sein. Es gibt Beschwerden von anderen Eltern. Diese Beschwerden finden Sie eine Frechheit, weil ihre Tochter zu Hause gar keine Probleme macht. Sie sind entsetzt über diese Anschuldigungen. Der Leiter / Die Leiterin des Kindergartens hat Sie nun zum Gespräch eingeladen.</p>

Für KL: TN arbeiten zu viert. Jede Gruppe bekommt die Situationsbeschreibung und ein Set Rollenkarten. TN lesen zuerst die Situation und beschreiben kurz, vor welchem Problem der Leiter / die Leiterin des Kindergartens steht. Dann lesen sie die Rollenkarten und verteilen die Rollen. Bevor die TN das Gespräch spielen, sollen sie sich überlegen, welche Redemittel sie für ihre Rolle benötigen. Verweisen Sie auf den Redemittelanhang im Lehrbuch. TN können sich wichtige Redemittel notieren. Im Anschluss spielen die TN das Gespräch in der Gruppe.

Kreativitätstechnik: eine berufliche Aufgabe lösen

- 1a Die Methode 6–3–5 ist eine bekannte Kreativitätstechnik. Lesen Sie die Anleitung für diese Methode und erklären Sie kurz, wie sie funktioniert und was die Zahlen 6–3–5 bedeuten.**

Die Methode 6-3-5 ist eine Form des Brainstormings, allerdings wird sie schriftlich durchgeführt.

Brainstorming (engl. *brain* = Gehirn und *storm* = stürmen) ist ein gutes Verfahren, um in einem Team ein Problem zu lösen oder Lösungsansätze für neue Aufgaben zu finden. Beim Brainstorming sammeln die Mitarbeiter eines Teams dafür spontane Einfälle. Da das Verfahren schriftlich durchgeführt wird, die Ideen also aufgeschrieben werden, spricht man vom Brainwriting.

Beim Brainwriting produzieren sechs Teilnehmende alle fünf Minuten drei Ideen. Dafür bekommt jede/r ein großes Blatt Papier. Dieses wird in drei Spalten (vertikal) und sechs Reihen (horizontal) zu 18 Kästchen aufgeteilt. Jede/r Teilnehmende soll drei Ideen zur Problemstellung aufschreiben. Nach fünf Minuten werden die Blätter an den/die Nächste/n weitergegeben.

Die Aufgabe besteht dann darin, die Ideen der Vordenker aufzugreifen und zu verfeinern. Innerhalb kurzer Zeit entstehen auf diese Weise also eine große Zahl von Ideen, wobei aus jeder Idee weitere Ideen entstehen können. Weil die Ideen aufgeschrieben und weitergereicht werden, werden voreilige Bewertungen oder Diskussionen einzelner Ideen vermieden, was häufig beim mündlichen Brainstorming auftritt. Bei der Auswahl der Teilnehmenden sollten möglichst viele verschiedene Bereiche/Abteilungen einer Firma vertreten sein, um so eine größere Breite an Ideen zu schaffen.

- b Überlegen Sie zu zweit, wie das Arbeitsblatt für die Methode 6–3–5 aussehen könnte, auf dem später die Ideen notiert werden. Erstellen Sie dann ein Arbeitsblatt für sich.**
- c Arbeiten Sie zu sechst. Lösen Sie das Problem, das Ihnen Ihr Kursleiter / Ihre Kursleiterin vorlegt, mithilfe dieser Methode.**
- d Sehen Sie sich die gesammelten Ideen auf Ihrem Arbeitsblatt an und kreuzen Sie die drei Ideen an, die Sie für die besten halten. Vergleichen Sie die Ideen anschließend im Kurs.**

Für KL: Bei der Auswahl des Problems bzw. der Frage können die Berufsbilder der TN im Kurs aufgegriffen werden. Zwei Beispiele auf den folgenden Seiten sind vorbereitet.

Gegen Ende einer kompletten Runde sollten Sie TN etwas mehr Zeit als 5 Minuten bis zur Weitergabe des Blattes geben. Einerseits brauchen TN länger, um die Ideen der Vorgänger/innen zu lesen, andererseits wird es schwieriger, auf neue Ideen zu kommen. Es ist außerdem sehr wichtig, dass es absolut ruhig zugeht. Es darf während des Brainwritings nicht gesprochen werden, damit niemand beeinflusst wird. Es ist natürlich erlaubt, Kästchen auch mal leer zu lassen, wenn TN zu einem Punkt nichts mehr einfällt.

Erweiterung:

Nachdem eine Runde abgeschlossen ist und die Auswertung im Kurs erfolgt ist (Aufgabe d), sammeln TN Vor- und Nachteile für diese Methode im Kurs.

Problem / Aufgabe			
Name	Idee	Idee	Idee

Problem / Aufgabe			
Wie können wir die Verkaufszahlen für Schokopudding steigern?			
Name	Idee	Idee	Idee

Problem / Aufgabe

Wie können die Englischkenntnisse in der Abteilung für Ein- und Verkauf verbessert werden?

Name	Idee	Idee	Idee

Lösungsbeispiel:

Problem / Aufgabe			
Wie können wir die Verkaufszahlen für Schokopudding steigern?			
Name	Idee	Idee	Idee
	neue Verpackung	veränderte Rezeptur	Punkte beim Kauf sammeln
	in Herzform	besonders betonen, wie gesund er ist	Bonuskarte zum Abstempeln
	Herz aus Schokolade	Schokolade macht glücklich	nach 10. Pudding einen gratis
	muss dann nicht ins Kühlregal	Plakat zur Aufklärung, wie Schokolade glücklich macht	oder: Prämien, wenn Bonusheft voll
	Sticker für Kinder an der Kasse beim Kauf von Pudding	glückliche Familien durch Schokopudding	vielleicht Plüschtier o.Ä. Maskottchen als Geschenk

eine Zahlungserinnerung schreiben

- 1a Sie arbeiten im Büro der Firma Möbel Holzleitner. Ihr Chef hat Ihnen eine Notiz auf Ihren Schreibtisch gelegt mit der Bitte um Erledigung. Lesen Sie die Notiz. Was sollen Sie tun?

Bitte Rechnung Nr. 234/2018 (Markus Weinberger) raussuchen und Zahlungseingang auf unserem Konto prüfen!
Wenn keine Zahlung eingegangen ist, bitte freundliche Zahlungserinnerung schreiben. Rechnung noch mal mitschicken.
Danke,
E. Holzleitner

b Redemittel für eine Zahlungserinnerung. Ordnen Sie die Satzteile zu.

- | | |
|--|---|
| 1. ___ Nach Durchsicht Ihres Kundenkontos haben wir festgestellt, dass | A Ihrer Zahlungspflicht nachzukommen. |
| 2. ___ Leider konnten wir für unsere Rechnung | B oder verloren gehen, deshalb fügen wir Ihnen die Rechnung noch einmal bei. |
| 3. ___ Eine Rechnung kann schnell übersehen werden | C an den Ausgleich des Gesamtbetrages in Höhe von ... € zu erinnern. |
| 4. ___ Um einen Bankfehler auszuschließen, | D teilen Sie mir bitte mit, wann Sie gezahlt haben. |
| 5. ___ Sollten Sie die Rechnung bereits bezahlt haben, | E unserer Rechnung übersehen. |
| 6. ___ Gewiss haben Sie die Fälligkeit | F mit der Nummer 234/2018 keinen Zahlungseingang feststellen. |
| 7. ___ Wir erlauben uns daher höflich, | G der nachfolgend aufgeführte Betrag zum Fälligkeitstermin nicht beglichen wurde. |
| 8. ___ Wir möchten Sie daher noch einmal bitten, | H betrachten Sie diese Zahlungserinnerung als gegenstandslos. |

c Wählen Sie Formulierungen aus 1b und schreiben Sie die Zahlungserinnerung an Herrn Weinberger. Denken Sie auch an Anrede und Schluss.

d Arbeiten Sie zu zweit. Tauschen Sie Ihre Zahlungserinnerungen und korrigieren Sie sie. Achten Sie auf häufige Fehler wie z. B. auf die Stellung der Verben, auf die Endungen und eine gute Verknüpfung der Sätze und Gedanken.

Für KL: KN können die Zahlungserinnerung auf der Kopiervorlage auf der nächsten Seite schreiben.
Lösung zu 1b: 1g, 2f, 3b, 4d, 5h, 6e, 7c, 8a

