

Bildungskongress 2021

Bildung braucht Sprache

6. Mai 2021

Berufssprachkurse anhand von Lernszenarien gestalten

Referentin: Anke Romani

Münchner Volkshochschule



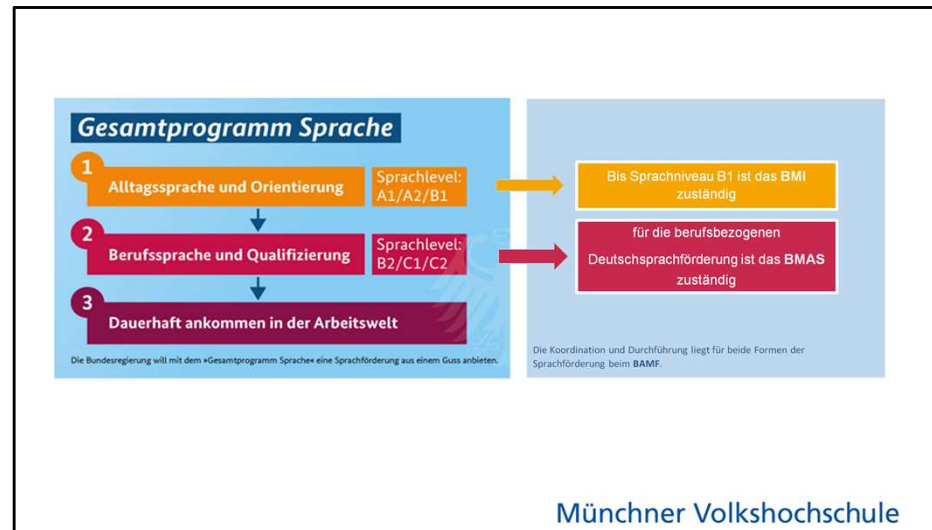
migra
net

Anke Romani

Fachgebietsleitung Deutsch für den
Beruf
MVHS

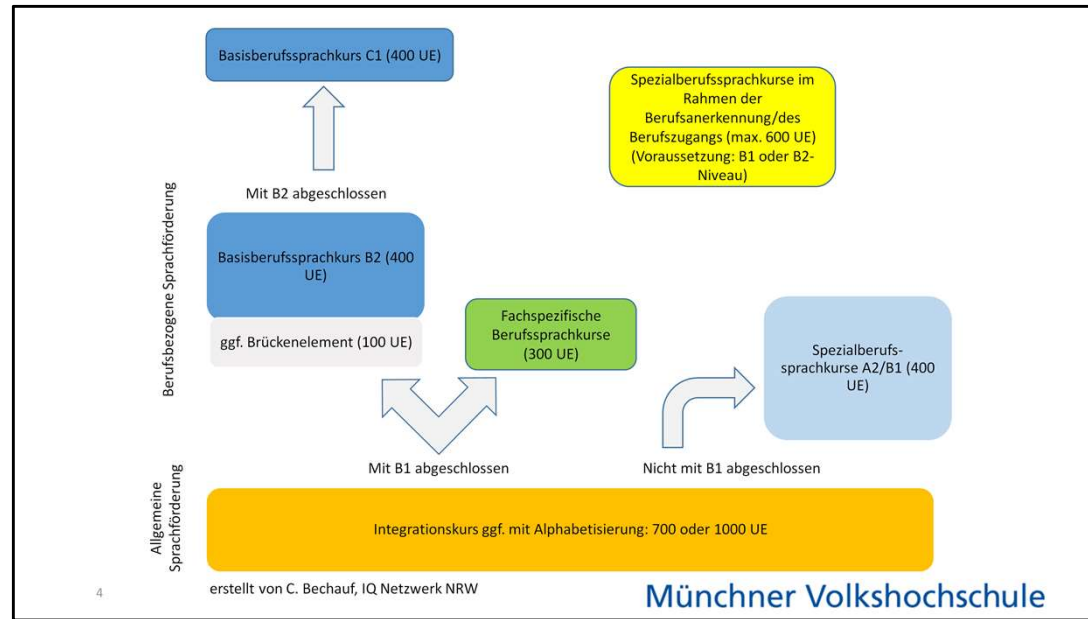
Mitarbeiterin Teilprojekt
„Berufsbezogenes Deutsch“
MigraNet - IQ Netzwerk Bayern im
Förderprogramm Integration durch
Qualifizierung (IQ)

Münchner Volkshochschule



Der Titel unseres Workshops ist „Berufssprachkurse anhand von Lernszenarien gestalten.“ Zu den Lernszenarien kommen wir gleich. Vorher möchte ich Ihnen kurz darstelle, wie die Berufssprachkurse in die Deutschsprachförderlandschaft eingebettet sind. Einige von ihnen wissen es sicherlich auch schon aus dem eigenen Arbeitsumfeld und haben damit sogar zutun, empfehlen die Teilnahme an Berufssprachkursen, z. B. das IBZ. Da haben wir heute auch eine Teilnehmende mit dabei habe ich auf der TN-Liste gesehen. Eingebettet sind die Berufssprachkurse sowie die Integrationskurse in das sogenannte Gesamtprogramm Sprache, d. h. eine Sprachförderung aus einem Guss, von den Integrationskursen (die den meisten von Ihnen sicher ein Begriff sind und die es schon seit 16 Jahren gibt) in die Berufssprachkurse und dann in einen sozialversicherungspflichtigen Job auf dem 1. Arbeitsmarkt. Wir sehen hier die offizielle Darstellung des Gesamtprogramms Sprache GPS der Bundesregierung. In den Integrationskursen findet die Vermittlung der Alltagssprache und der Orientierungskurs zum Leben in Deutschland statt. Die Lernenden sollen vom Anfängersprachniveau A1 zu A2 Niveau, die Erlangung der grundlegenden Sprachkenntnissen geführt werden und den Deutschtest für Zuwanderer dann mit dem B1, leicht fortgeschrittenen Kenntnissen abschließen. Dann sieht das GPS das Weiterlernen in den Berufssprachkursen vor, in denen sprachlich auf den Arbeitsmarkt vorbereitet wird. Die Berufssprachkurse von B1 auf B2 starten am häufigsten, da für den Eintritt den 1. Arbeitsmarkt zumeist das Sprachniveau B2 als geeignet erachtet wird, wenn es nicht sogar in reglementierten Berufen oftmals vorgeschrieben ist, bei Ärztinnen und Ärzten dann auch C1.

Die Zuständigkeiten erklären



Berufsbezogene Deutschförderung – Wer darf teilnehmen?

Teilnahmeberechtigte sind...

- Ausländerinnen und Ausländer, einschließlich EU-Bürgerinnen und EU-Bürger sowie deutsche Staatsangehörige mit Migrationshintergrund
- Empfängerinnen und Empfänger von Leistungen nach dem SGB II oder SGB III
- Arbeit- und Ausbildungssuchende
- Personen, die ein Berufsanererkennungsverfahren für ihren ausländischen Abschluss durchlaufen
- Auszubildende
- Personen, die einen Integrationskurs erfolgreich besucht haben.

Münchner Volkshochschule

Wer bekommt einen Berechtigungsschein zur Teilnahme. Hier habe ich Ihnen den Personenkreis aufgeführt, die eine TNB von der Arbeitsagentur, dem Jobcenter oder dem BAMF selbst bekommen. Das heißt, sie sind zur Teilnahme berechtigt oder können sogar verpflichtet werden.

Berufsbezogene Deutschförderung

„Übergreifendes Ziel der berufsbezogenen Deutschsprachförderung ist

- die schnelle und nachhaltige Integration der Teilnehmenden in den Arbeitsmarkt oder in weiterführende Bildungs- und Ausbildungsinstitutionen durch Schaffung bzw. Erhaltung der Ausbildungs- und Beschäftigungsfähigkeit.“
- Ausbau weiterer beruflicher Sprachkenntnisse
- „(...) die Motivation und die Fähigkeit zum selbstständigen Ausbau der eigenen berufsbezogenen Deutschkenntnisse am Arbeitsplatz zu befördern,
- Schlüsselkompetenzen wie Teamfähigkeit, problemlösendes Denken
- oder Informationsverarbeitungskompetenz auf- bzw. auszubauen.“

Quelle: BAMF, Konzept für ein Basismodul B2 im Rahmen der bundesweiten berufsbezogenen Deutschsprachförderung nach § 45a AufenthG, S. 6; 10

Münchner Volkshochschule

Im pädagogischen Konzept zum Berufssprachkurs B2 werden übergreifende Ziele der berufsbezogenen Deutschsprachförderung: **VORLESEN und EINBLENDEN**

Und Sie sehen hier geht es um Selbstverantwortung und über reine sprachliche Kompetenzen hinaus bis zur Vermittlung von soft-skills wie Teamfähigkeit. Was natürlich auch gerechtfertigt ist, wenn Teilnehmende auf den Arbeitsmarkt vorbereitet werden, die sprachliche Kompetenz kann auf höheren Niveaustufen nicht völlig abgelöst von weiteren wichtigen Skills vermittelt werden

Berufsbezogener Deutschunterricht

- Ziel für die Lernenden ist es nicht mehr, „richtig“ zu sprechen oder zu schreiben. Ziel ist es eine berufliche Situation kommunikativ erfolgreich zu bewältigen- formale Korrektheit [...] gehören selbstverständlich dazu, müssen jedoch als „dienende Teilfertigkeiten“ erkannt werden.

aus: Anne Sass, Wie bringe ich's rüber: S. 3 https://www.deutsch-am-arbeitsplatz.de/fileadmin/user_upload/PDF/10_Fachstelle/PASSAG_1.PDF

Münchner Volkshochschule

Vor Einblendungen:

Wie wir gehört haben, kommen Teilnehmenden zumeist aus dem Integrationskursen und nehmen nun den Sprung von dem allgemeinsprachlichen Deutschunterricht in die berufsbezogene Deutschsprachförderung. Ein großer Schritt. Sicher hat jemand von Ihnen schon einmal eine Fremdsprache gelernt und kann sich im Ansatz vorstellen, wie schwierig das sein kann. Der Berufssprachkurs soll nun darauf vorbereiten, das sprachlich Gelernte im Beruf abzurufen und eben ja sprachlich und vielleicht sogar auch noch angemessen, je nachdem mit wem kommuniziert wird, zu handeln. D. h. das Gelernte in einen neuen Kontext zu setzen und fachsprachlich korrekt zu handeln. Und adressatengerecht. Denn wir reden mit der oder dem Vorgesetzten anders, formeller, als mit einer Kollegin/ einem Kollegen, den wir schon länger kennen. All diese sprachlichen Kompetenzen gehören zu unserem Sprachbewusstsein, das uns automatisch sprachliche Handlungspläne zur Verfügung stellt, auf die wir unbewusst zurückgreifen. Ein komplexer Vorgang der im Hintergrund, zumeist eben unbewusst mitläuft und die der Deutschlernende eben ganz neu lernen muss!

→ ERSTE EINBLENDUNG auslösen: So wurde es in der Broschüre zum Szenario-Lernen von Anne Sass, einer tollen Kollegin und Expertin zum Thema Lernszenarien, zusammengefasst: Im berufsbezogenen Deutschunterricht ist das Ziel für Lernende nicht mehrZITAT VORLESEN

Zusammengefasst heißt das, dass der Transfer der im Sprachkurs erworbenen sprachlichen Mittel (Wortschatz, Grammatik, Aussprache bzw. Schriftsprache) auf eine reale Situation, was Sprachbewusstheit erfordert, übertragen wird. Das beinhaltet auch, mentalen Handlungspläne zu kennen und zu nutzen, die eine effektive Kommunikation ermöglichen und im besten Fall nicht nur Informationsübermittlung ist, sondern auch die Beziehung zum Gegenüber stärkt. Für das Lernen einer Sprache heißt das, dass neben den sprachlichen Mitteln eben auch die mentalen Handlungspläne bewusst gemacht und geübt werden sollten.

Einführung Szenario



*„Die ganze Welt ist eine Geschichte
und wir spielen darin mit“*

Michael Ende

Münchner Volkshochschule 12

Was sind nun Szenarien? Szenarien sind Geschichten. Wie eine Person in der Geschichte aus der Arbeitswelt sprachlich handeln muss. Ausgangspunkt für die Handlungen, das Szenario, sind die Lernziele der TN und daraus abzuleiten Geschichten. Die Geschichten / Szenarien leiten sich aus dem ab, was gelernt werden soll. Und diese Geschichten werden von den TN wieder inszeniert und so geübt. Das Sprachbewusstsein im Kontext der komplexen beruflichen Situation, über das wir gesprochen haben, wird aktiviert und mentale Handlungspläne erstellt, auf die später zurückgegriffen werden können. TN sind die Protagonisten ihres einengen beruflichen Alltags. Sie bringen Erfahrungen und Ideen mit, welche Abläufe es in ihrem Berufsfeld gibt oder geben könnte. Das Szenario bringt das zusammen mit den Lernzielen des Berufssprachkurse. Die Lernziele werden in einem pädagogischen Konzept vom BAMF vorgegeben und müssen im Unterricht umgesetzt werden.

Lernziele aus dem pädagogischen Konzept der Berufssprachkurse



Quelle: Konzept für einen Basiskurs B2 im Rahmen der bundesweiten berufsbezogenen Deutschsprachförderung nach § 45a Aufenthaltsgesetz

Im Handlungsfeld Arbeitsalltag: **Innerbetriebliche Kommunikation** können die Teilnehmenden:

- Arbeitsaufträge verstehen und Verständnis signalisieren.
- eigene und fremde Aufgaben nachvollziehen, Aufgabenverteilung und Übergaben besprechen,
- über Aufgaben berichten und erledigte Aufgaben dokumentieren.
- Dienst-, Vertretungs- und Urlaubspläne verstehen und sich darüber austauschen.
- Bedienung und Funktionsweise eines Geräts oder einer Maschine erfragen und entsprechende Erklärungen verstehen.
- bei Bedienungsschwierigkeiten um Rat fragen bzw. anderen behilflich sein

Münchner Volkshochschule

13

Schauen wir uns beispielhaft Lernziele aus dem Arbeitsalltag an, so wie sie als Lernziele im Konzept vorgegeben sind. Hier das Handlungsfeld der Innerbetrieblichen Kommunikation. Lesen Sie es sich bitte selbst kurz durch.

Lernziele aus dem pädagogischen Konzept der Berufssprachkurse



Quelle: Konzept für einen Basiskurs B2 im Rahmen der bundesweiten berufsbezogenen Deutschsprachförderung nach § 45a Aufenthaltsgesetz

Im Handlungsfeld Arbeitsalltag: **Außenkontakte** können die Teilnehmenden:

- Anfragen entgegennehmen und beantworten.
- Auskünfte über Produkte/Verfahrensweisen/Arbeitsabläufe/Leistungen verstehen und erteilen.
- angemessen auf eine verantwortliche Mitarbeiterin/einen verantwortlichen Mitarbeiter verweisen.
- Materialbestände dokumentieren und an entsprechende Stellen kommunizieren.
- spezielle Fragen zu einem Produkt, einem Verfahren oder einer Leistung beantworten und selbst stellen.
- Vor- und Nachteile in einem Kundengespräch erläutern und die eigene Vorgehensweise begründen.

Münchner Volkshochschule

14

Hier noch Beispiele aus dem Handlungsfeld der Außenkontakte. Schauen Sie, wir haben also komplexe Lernziele und Teilnehmende mit unterschiedlichen beruflichen Hintergründen, die nun im Berufssprachkurs gemeinsam lernen. und eine Lehrkraft die den Unterricht gestaltet. Bei dieser Unterrichtsgestaltung muss die Lehrkraft die Lernziele aus dem BAMF Konzept umsetzen und die berufliche Biographie der TN berücksichtigen. Das ist mit der Szenario Methode möglich.

Ein Szenario ist...

- eine Kette von **handlungsbezogenen Aufgaben** mit einem Ausgangspunkt und einem Ziel
- mit **Realitätsbezug**, die Kommunikationssituationen mit unterschiedlichen Kommunikationspartnern abdeckt
- und vorab definierte, relevante **Kommunikationsziele trainiert**



Münchner Volkshochschule

16

1 x KLINKEN (Ein Szenario ist):

Wir können rückwärts planen, vom Lernziel aus ein konkretes Szenario entwerfen, in dem neben den sprachlichen Mitteln wie wir bereits gesagt haben, auch die mentalen Skripte, die Handlungspläne bewusst gemacht und von den Lernenden eingeübt werden können. Innerhalb dieses Szenarios können auch Redemittel, auf die die Lernende als Gerüst immer wieder zurückgreifen, geübt werden.

KLINKEN 1 (handlungsbezogene Aufgaben):

Es kann Schreiben, Hören und Sprechen in einem zusammengehörigen Handlungsablauf trainiert werden. Relevante Grammatik herausgegriffen werden, sich gegenseitig Feedback geben und Fehler korrigieren werden.

KLINKEN 2 (Realitätsbezug): Eingebunden in ein möglichst realitätsnahes Szenario, einen Handlungsablauf aus der Arbeitswelt.

Die Kommunikationsziele, die Lernziele aus unserem Konzept sind vorab definiert. Erwähnen möchte ich, dass wir bei der Arbeit zumeist unbewusst immer angemessen im Hinblick auf das Gegenüber und die Situation kommunizieren, D. h. mit der Vorgesetzten/dem Vorgesetzten und einem Kunden zumeist formeller sprechen als mit der Kollegin, die wir schon seit 5 Jahren kennen und auch über Privates beim Mittagessen quatschen. Das nennt man Sprachregister: formelle Sprachregister, informelle und Untervarianten. Auch, wenn wir zum Beispiel über denselben Sachverhalt wie ein ärgerliches Telefonat mit einem Kunden

sprechen, wird das der Kollegin von uns mit anderen sprachlichen Mitteln berichtet als einer Vorgesetzten.
KLICKEN UND FOLGEPFEIL EINBLENDEN

Definition Szenario

- Szenarien ermöglichen es, **mündliche** und **schriftliche Kommunikationssituationen** so zu trainieren, wie es am jeweiligen **Arbeitsplatz** erforderlich ist.

→ Es werden verschiedene Fertigkeiten (Hören, Sprechen, Schreiben, Lesen) in einem Sinnzusammenhang - und nicht losgelöst voneinander - trainiert und mit **verschiedene Sprachregistern** (verschiedenen Kommunikationspartnern) eingeübt.

Hier noch mal als Überblick eine Szenarios: Sie ermöglichen es, **mündliche** und **schriftliche Kommunikationssituationen** so zu trainieren, wie es am jeweiligen **Arbeitsplatz** erforderlich ist.

KLICK

Es werden verschiedene Fertigkeiten (Hören, Sprechen, Schreiben, Lesen) in einem Sinnzusammenhang - und nicht losgelöst voneinander - trainiert und mit **verschiedene Sprachregistern** (verschiedenen Kommunikationspartnern) eingeübt.

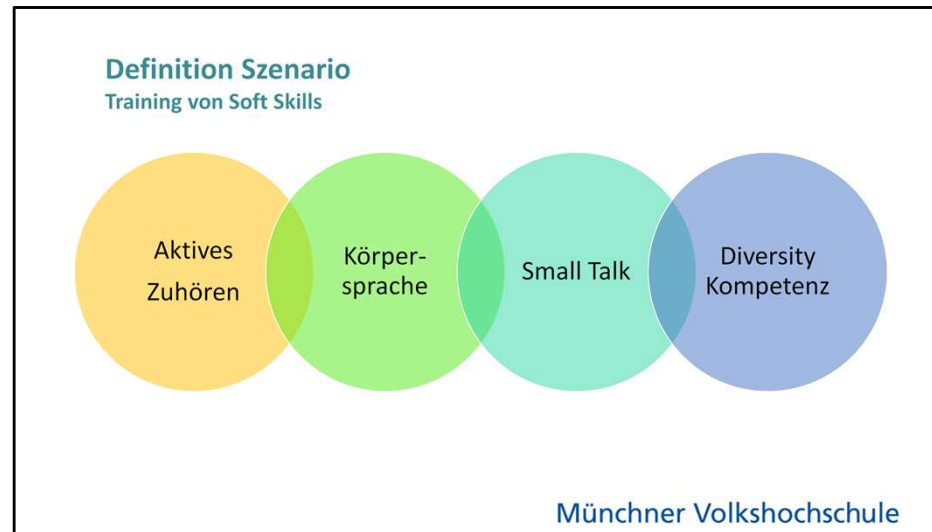
Szenarios im Unterricht

- „befähigen zum aktiven Sprachhandeln.“
- „präsentieren bedeutungsvolle Inhalte, die die Lebens- und Berufsrealität der Teilnehmenden (TN) aufgreifen.“
- „Nicht das Trainieren einzelner Teilfertigkeiten steht im Vordergrund, wie z. B. Multiple Choice Aufgaben zu einem Hörtext oder eine an einen Lesetext anschließende Grammatikübungen, sondern das flüssige sprachliche Handeln in relevanten berufsbezogenen Kommunikationssituationen.“
- „Die Lernenden können, ohne lange zu überlegen, auf die Fragen des neuen Chefs/der neuen Chefin reagieren, die Arbeitsanweisung des Kollegen verstehen. Auch schriftlich gelingt es ihnen, Infos für Kolleginnen und Kollegen zu formulieren oder auf eine Terminanfrage zu reagieren.“
- „Authentische Kommunikationssituationen am Arbeitsplatz finden niveauübergreifend statt.“

aus: Anne Sass. Wie bringe ich's rüber: S. 5-7 https://www.deutsch-am-arbeitsplatz.de/fileadmin/user_upload/PDF/10_Fachstelle/PASSAG_1.PDF

Münchner Volkshochschule

Ganz kurz und knackig gefasst: Auch aus der Broschüre von Anne Sass habe ich Zitate zusammengestellt: Szenarios im Unterricht
FOLIE VORLESEN



Und auch die eingangs bereits im pädagogischen BAMF-Konzept der Berufssprachkurse erwähnten Soft Skills werden implizit im Szenario mitgeübt. Komponenten sind Aktives zuhören, die Körpersprache, die auch Signale sendet (und leider bei den Online-Meetings aktuell weniger Beachtung findet), Smalltalk und auch die Diversity Kompetenz. Diversity Kompetenz als Wahrnehmen der Unterschiede zwischen Menschen und gleichzeitiger Annahme und Wertschätzung. Die Lehrkraft kann bei Bedarf und zur Abwechslung zum Beispiel auf einen Soft Skill einen Schwerpunkt setzen, bei der Inszenierung des Szenarios und bei der Korrektur oder dem Feedback geben.

Beispielszenario

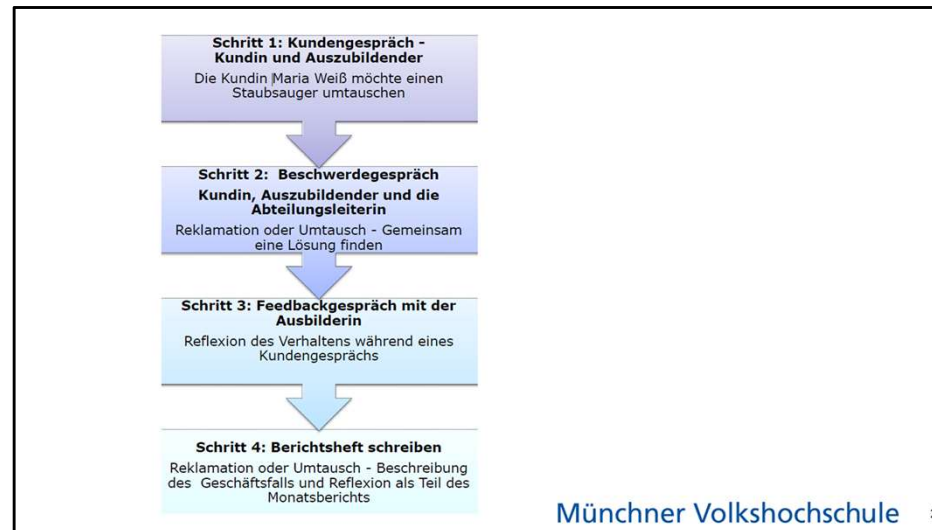
„Das Ding funktioniert ja gar nicht!“

Eine Reklamation



Münchner Volkshochschule 21

Das war die Theorie: Schauen wir uns ein konkretes Szenario an.



Wir haben die Kundin Maria Weiß und eine Auszubildende in einem Elektrobetrieb. Die Kundin ist höchst unzufrieden, das Gerät, der Staubsauger, wurde erst vor 2 Monaten gekauft, ist plötzlich irrsinnig laut und saugt nicht mehr richtig. Die Auszubildende hat versucht freundlich und verständnisvoll zu reagieren, aber Frau Weiß möchte die Abteilungsleiterin sprechen. Zu dritt führen sie das Gespräch weiter. Frau Weiß möchte nicht auf die Zusendung eines neuen Gerätes warten, wie soll in der Zwischenzeit gestaubsaugt werden und besteht darauf, ein neues anderes und etwas teureres Gerät mitzunehmen. Die Abteilungsleiterin geht darauf ein. Im Feedbackgespräch zu zweit, reflektieren die Auszub. und die Abteilungsleiterin das Kundengespräch. Die Abteilungsleiterin hätte sich gewünscht, dass die Auszubildende Frau Weiß zuvorgekommen wäre und selbst einen Vorschlag zur Einigung gemacht hätte. Als letzten Schritt des Szenarios muss die Auszubildende den Umtausch und die Reklamation schriftlich verfassen und reflektieren.

Beispielszenario - eine Reklamation Kann-Beschreibungen

- **Beratungsgespräch führen**

- Kunden freundlich und angemessen begrüßen
- Kunden individuell, situations- und kontextspezifisch ansprechen und beraten
- Ursachen von Störungen im Kommunikationsprozess kennen und Lösungsstrategien anwenden

- **Reklamationen und Umtausch bearbeiten**

- Informationen des Kunden aufnehmen und verständnisvoll darauf eingehen
- Rücknahmegründe /Umtauschregeln nachvollziehbar, sachlich, bestimmt erläutern

Die Reklamation als ein klassisches Beispiel, das hier aber eben einen ganzen Handlungsablauf bestimmt und Lernende nicht nur ein singuläres Reklamationsgespräch führen sollen oder eine einzelne Reklamationsemail schreiben sollen, wie wir es schon oft aus dem Deutschunterricht gehört haben.

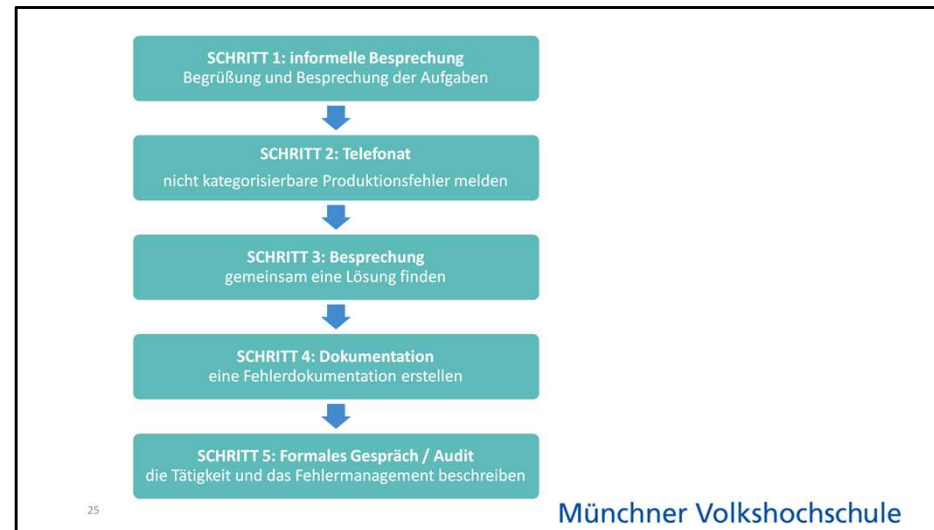
Das Szenario wird hier schon in Kann-Beschreibungen beschreiben. Kann-Beschreibungen sind die konkreten Lernziele und eben das, was der Lernende am Ende können oder besser können sollte. Handlungsabläufe einüben, Sprachbewusstsein erweitern.

Hier ganz Konkret: Ein Beratungsgespräch führen: VORLESEN

Beispielszenario - eine Reklamation Kann Beschreibungen

- **Kommunikation mit Vorgesetzten durchführen**
 - aktiv an Feedbackgesprächen teilnehmen
 - die eigene Position nach einer Beschwerde eines Kunden darlegen können
- **Berichtschrift schreiben**
 - einen Geschäftsfall (Reklamation) für den Monatsbericht beschreiben und kommentieren

Es muss gesprochen und geschrieben werden, aktiv zugehört werden (Soft Skill), auf die Vorgesetzte und der Kundin und angemessen sprachlich reagiert werden. In diesem Fall also sicherlich ein formelles Sprachregister mit der Kundin und der Vorgesetzten. Redemittel für das Kundengespräch können eingeübt werden, z. B. ein Redemittel wäre „Danke, dass Sie sich sofort an uns gewendet haben.....“, „Wir verstehen Ihren Ärger, dass.....“, „Als Ersatz möchten wir Ihnen vorschlagen, dass.....“ usw.



Ein 2. Beispiel aus der Produktion eines Fertigungsbetriebs:

Informelles Meeting mit Kollegen, Tagesbesprechung

Schritt 2: Produktionsleitung ruft an und informiert: Zwei Teile sollen in der Produktion zusammengeschaubt werden, das klappt nicht. Daraus folgt ein Eintrag in das Fehlerdokumentationsprogram

Schritt 3: Es wird als Grund überlegt, ob die falschen Schrauben verwendet wurden (Charge fehlerhaft), oder ob ein Bauteil geändert wurde (Zeichnungsänderung, oder Produktionsfehler beim Lieferant)

In Schritt 4 soll der Fehler Beschrieben und Dokumentiert werden und die Ursache identifiziert werden. Mit einer Erweiterung des Fehlereintrags durch das Fehler-/Änderungsmanagement (ISO 9001) werden der Fehler und die Ursache dokumentiert

Schritt 5: Besprechung mit Lieferanten und fehlerhafte Charge wird identifiziert -> Lösung / Dokumentation mit Fehler-/Änderungsmanagement

Beispielszenario - ein Fehler bei der Produktion Kann Beschreibungen

Teilnehmende können...

- an einem informellen Meeting teilnehmen und die Tagesaufgaben besprechen
- technische Störungen beim zuständigen Ansprechpartner melden und präzise beschreiben.
- Fehler beschreiben, kategorisieren und dokumentieren.
- ein Gespräch zur Lösungsfindung mit Kollegen, den Vorgesetzten sowie externen Gesprächspartnern angemessen beginnen und beenden.
- externen Kunden bzw. Auditoren ihr Umgehen mit dem „Fehlermanagement“ beschreiben.

26

Münchner Volkshochschule

Die Lernziele zum Szenario sehen so.

An dieser Stelle möchte auf Ihre Fragen eingehen bevor wir in die Teilgruppen gehen und Sie Ihrem eigenen inneren Drehbuch folgen können. Haben wir Fragen im Chat stehen?

Gemeinsame Aufgabe in der Teilgruppe



27

Münchner Volkshochschule

So jetzt können Sie Ihrem inneren Drehbuch, und gemeinsam in der Teilgruppe ein 3 oder 4 schrittiges Szenario zusammenstellen, das im Berufssprachkurs umgesetzt werden könnte. Sie werden nun automatisch in Teilgruppen geschickt, sind dort zu ca. 7 Personen zusammen und klicken bitte auf den Link im Chat. Dann öffnet sich ein padlet, in das einer von ihnen einfach hineinschreibt und die Ergebnisse festhält. Bitte einigen Sie sich auf ein Berufsfeld, ein Arbeitsplatz, in dem das Szenario stattfindet. In 30 Minuten kommen sie zurück und einer von Ihnen ist eingeladen das Gruppenergebnis mit dem padlet vorzustellen.

THEMA		
FRAGEN	KURZ- BESCHREIBUNGEN	ANMERKUNGEN
Für wen? Zielgruppe / Niveaustufe		
Wann? Platzierung des Szenarios innerhalb der Kursplanung		
Wozu? Lernziele		
Wie lange? Dauer des Szenarios		
Was? Welche Kommunikations- situationen sollen trainiert werden?		

28

Münchner Volkshochschule

Nach Auswertung im Plenum: Konkrete Unterrichtsplanung einer Lehrkraft zum Einsatz eines Szenarios



Alle LK und SL stellen sich im Kreis auf. Es werden Moderationsbälle quer durch den Kreis geworfen. Jede LK gibt ein Statement ab.

Schraubenschlüssel: Daran möchte ich arbeiten.

Glühbirne: Das war mein Aha-Effekt heute.

Daumen hoch/runter: Das hat mir (nicht) gefallen.



Kontakt:
anke.romani@mvhs.de

SCHÖNEN Nachmittag!
Vielen Dank

Münchner Volkshochschule