

I.110

Arbeitswelt und Beruf

Kommunikation am Arbeitsplatz – Tipps für den Berufsalltag

Diana Depireux



© RAABE 2024

© monkeybusinessimages/istock/Getty Images Plus

Die Kommunikation am Arbeitsplatz unterscheidet sich von jener, die Schülerinnen und Schüler bisher im Alltag oder in der Schule gewohnt sind. Egal ob es um Praktika, Vorstellungsgespräche oder erste schriftliche Kontakte geht: Für Jugendliche ist es wichtig, zu wissen, wie ein Auftritt in der Berufswelt gelingt und wie sie sich auf angemessene Weise Gehör verschaffen. In dieser Einheit beschäftigen sich die Lernenden mit verschiedenen Formen der Kommunikation und Verhaltensweisen im beruflichen Kontext.

KOMPETENZPROFIL

Klassenstufe: 7–9

Dauer: 6–9 Unterrichtsstunden

Kompetenzen: Die Schülerinnen und Schüler erarbeiten den Unterschied von Umgangssprache und Standardsprache und lernen verschiedene Kommunikationsformen der Berufswelt kennen.

Thematische Bereiche: Kommunikationsarten, Sprachbildung, Berufe, Arbeitswelt, Meetings und Teamsitzungen, berufliche Telefonate, Körpersprache

Medien: Texte, Fotos, Grafiken, Internet, LearningApps



Auf einen Blick

Ab = Arbeitsblatt, Tk = Tippkarte, Fs = Farbseite

1. Stunde

Thema: Kommunikation im Job

M 1 (Ab, Fs) **Besprechen, meeten, briefen – Kommunikation im Job** – Beschäftigung mit verschiedenen Kommunikationsformen in der Berufswelt als Einstieg in die Einheit

Benötigt: OH-Projektor bzw. Beamer/Whiteboard

2. Stunde

Thema: Verschiedene Sprachebenen und -modi erkennen

M 2 (Ab) **Sprachebenen im Job – wo liegen die Unterschiede? / Wie sprechen wir mit Kollegen, Vorgesetzten, Kunden und Dienstleistern?**

Benötigt: Laptop mit Internetzugang zur Recherche

3. Stunde

Thema: Wie bringe ich mich in einer Besprechung ein?

M 3 (Ab) **Diskussionen im Meeting – gibt's da Regeln? / Statements, Widersprüche, Rückfragen und Positionen formulieren**

Benötigt: Laptop mit Internetzugang zur Recherche

4. Stunde

Thema: Aufbau und Vokabular bei geschäftlichem Telefonkontakt

M 4 (Ab) **Hallo, ich bin's – oder wie führe ich Telefonate? / Wie laufen geschäftliche Telefonate ab?**

Benötigt: Laptop mit Internetzugang zur Recherche

5. Stunde

Thema: Ausdrucksweise in der Kommunikation per E-Mail und Brief

M 5 (Ab, Tk) **Klar und strukturiert – wir kommunizieren schriftlich / Briefe und E-Mails unterliegen einem bestimmten Aufbau**

Benötigt: Laptop mit Internetzugang zur Recherche
 Laptop mit Mailprogramm zum Üben

6.–7. Stunde

Thema: Argumentieren und Zuhören – sich auf den Gesprächspartner einstellen

M 6 (Ab, Tk) **Überzeugend argumentieren – oder wie bringe ich meine Ziele und Wünsche an? / Wie erreiche ich mein Gegenüber am besten?**

Benötigt: Laptop mit Internetzugang zur Recherche

M 7 (Ab) **Aktives Zuhören – auch das gehört zur Kommunikation / Aktives Zuhören sorgt für ein positives Gesprächsklima und einen erfolgreichen Verlauf**

Benötigt: Laptop mit Internetzugang zur Recherche

8.–9. Stunde

Thema: Unser Körper kommuniziert ständig

M 8 (Ab, Fs) **Nonverbale Kommunikation – unsere Körpersprache / Wie wirken wir mit unserer Gestik und Mimik auf andere?**

Benötigt: Laptop mit Internetzugang zur Recherche
 OH-Projektor bzw. Beamer/Whiteboard





M 9 (Ab) Vertiefung und Kontrolle des Erlernten
Kommunikation am Arbeitsplatz – Prüfe dein Wissen! / Fragen zur Einheit dienen der Lernzielkontrolle

Benötigt: Internetzugang zur Bearbeitung der Online-Aufgaben

Minimalplan

Die Zeit ist knapp? Dann könnten die Materialien **M 6**, **M 7** und **M 8** entfallen oder nur kurz angerissen werden. Interessierte Lernende könnten diese als Hausaufgabe erhalten.

Erklärung zu den Symbolen

	Dieses Symbol markiert differenziertes Material. Wenn nicht anders ausgewiesen, befinden sich die Materialien auf mittlerem Niveau.		
			einfaches Niveau mittleres Niveau schwieriges Niveau
	Zusatzaufgabe		

M 1

Besprechen, meeten, briefen – Kommunikation im Job

a)



b)



c)



d)



e)



f)



g)



© Fotos: Luis Alvarez/istock/GettyImages Plus; Fluxfactory/GettyImages/E+; Nitat Termmee/GettyImages/Moment; HinterhausProduction/GettyImages/DigitalVision; Tom Werner/GettyImages/DigitalVision; courtneyk/GettyImages/E+ Luis Alvarez/GettyImages/DigitalVision

© RAABE 2024



Aufgabe 1

Welche Gesprächssituationen siehst du? Benenne sie.

- a) _____
- b) _____
- c) _____
- d) _____
- e) _____
- f) _____
- g) _____

Tip: Keine Ideen? Am Pult gibt's Unterstützung.



Zusatzaufgabe: Wie empfindest du die Stimmung in den jeweiligen Gesprächssituationen? Begründe. Was könnte hier gerade besprochen werden?

Sprachebenen im Job – wo liegen die Unterschiede?

M 2

Im Job gibt es nicht immer nur geschäftliche Gespräche, man unterhält sich auch über private Dinge.

Aufgabe 1

Wie wird hier kommuniziert? Trage ein.

- 1. Zeile: geschäftlich – geschäftlich/privat – privat
- 2. Zeile: intern – extern

		
1. Lea begrüßt ihren Chef auf dem Büroflur.	2. Tim beantwortet eine Kundenanfrage per Mail.	3. Isa erzählt ihrer Kollegin von ihrem Wochenende.
<i>geschäftlich</i>		
<i>intern</i>		
		
4. Ava schickt einem Kunden ein lustiges TikTok-Video.	5. Sam telefoniert mit einer Lieferantin.	6. Jan schickt seiner Freundin ein Büro-Selfie.

© Fotos: sturti /GettyImages/E+; Robert Dorn /GettyImages/COD; sturti /GettyImages/E+; Elena Zaretskaya/GettyImages/Moment; Luis Alvarez /Images/Digital; Manuel Arias Duran/GettyImages/Moment

Aufgabe 2

Vorgesetzte, Kollegen und Kolleginnen, Kunden, Angestellte, Dienstleister – oft lässt sich schon an einem Satz erkennen, wer mit wem unterhält. Wer spricht hier? Begründe deine Meinung.

- a) Guten Morgen Frau Müller, kommen Sie doch bitte gleich in mein Büro.
- b) Guten Tag, ich möchte gerne bei Ihnen etwas bestellen.
- c) Hallo Lisa, wie war dein Wochenende?
- d) Guten Tag, mein Name ist Schulze, könnte ich bitte den Geschäftsführer sprechen?
Aber natürlich, Frau Meyer, ich verbinde Sie gleich mit einem Mitarbeiter unseres Support-Teams.

Zusatzaufgabe

Was ist Smalltalk? Recherchiere! Wann wird diese Form der Unterhaltung eingesetzt? Nenne fünf Themen, die sich für die Smalltalk-Kommunikation eignen.

VORANSICHT



M 3

Diskussionen im Meeting – gibt's da Regeln?



Eine Unterhaltung oder Diskussion lebt von den Beiträgen der Gesprächsteilnehmer – also vom jeweiligen Sprechenden und den Rückmeldungen der übrigen Anwesenden. Manchmal stimmen wir dem Gesagten zu, manchmal sind wir anderer Meinung und hin und wieder entstehen Fragen.



Foto: Hinterhaus Production / iStockimages / Digital VS



Aufgabe 1

Ordne den folgenden Aussagen verschiedene Buchstaben zu.

M = Meinung, Z = Zustimmung, W = Widerspruch, R = Rückfrage, A = Anordnung

- a) Ich finde unseren Internetauftritt nicht mehr zeitgemäß. _____
- b) Im Gegenteil, ich denke, dass das eher kontraproduktiv wäre. _____
- c) Das sehe ich genauso. _____
- d) Meinen Sie damit, dass wir uns an der Konkurrenz orientieren müssen? _____
- e) Erstellen Sie bis morgen eine Liste mit den nötigen Materialien. _____
- f) Ich bin überzeugt, dass wir so wieder mehr Kunden gewinnen werden. _____
- g) Ich kann Ihnen hier absolut nicht zustimmen. _____
- h) Wie meinen Sie das genau? _____

Aufgabe 2

In einer großen Runde ist es manchmal nicht leicht, sich Gehör zu verschaffen. Finde jeweils eine höfliche Formulierung für jede der Situationen.

- a) Du weißt nicht, ob du es richtig verstanden hast und möchtest nachfragen. _____
- b) Jemand unterbricht dich / lässt dich nicht ausreden. _____
- c) Du bist anderer Meinung. _____
- d) Du möchtest dem Gesagten zustimmen. _____
- e) Du möchtest die Meinung der anderen zu deiner Idee / deinem Vorschlag hören. _____

Zusatzaufgaben

1. In der Schule und auch im Berufsleben wird man ab und zu kritisiert. Wie gehen wir am besten mit Kritik um?
2. Was versteht man unter „konstruktiver Kritik“? Recherchiere!



M 4

Hallo, ich bin's – oder wie führe ich Telefonate?

Telefonieren ist ganz easy, denkst du? Im privaten Bereich sicherlich, aber im Job lauern bei so einem Gespräch einige Stolperfallen.



© Luis Alvarez_GettyImages_DigitalVision

Aufgabe 1

Was sollte man bei einem geschäftlichen Telefonat beachten? Kreuze an.

- Firmennamen und den eigenen Namen nennen Stift und Papier für Notizen bereithalten
- Essen bereitstellen, falls das Gespräch länger dauert das Gegenüber sitzen
- wenn der Anrufer einen Kollegen sprechen möchte, Telefonat weiterleiten oder Rückruf anbieten
- parallel weiterarbeiten akademische Titel des Gesprächspartners nicht nennen
- Namen des Gesprächspartners und Grund des Anrufs nennen
- spricht der Gesprächspartner viel, sollte man ihn unterbrechen, um Arbeitszeit zu sparen
- ist der Angerufene nicht erreichbar, das Anliegen auf einen Anrufbeantworter sprechen

Aufgabe 2

Telefongespräche laufen oft nach einem festen Schema ab. Vervollständige diese Sätze.
Du arbeitest für die Firma Saubermann und betreust das Service-Telefon.

a) Dein Telefon klingelt. Du meldest dich: _____

b) Der Anrufer möchte Herrn Müller sprechen. Du sagst: _____

c) Herr Müller ist außer Haus. Du sagst: _____

d) Du rufst bei einer anderen Firma an, um Papier zu bestellen. Du sagst: _____

e) Am Ende des Gesprächs bedankst und verabschiedest du dich: _____

Zusatzaufgabe

Gedankenexperiment für Drehbuchautoren: Stell dir vor, du brauchst einen Arzttermin. Die Online-Terminvergabe funktioniert nicht, also musst du dort anrufen. Überlege dir, welchen Arzt du dafür brauchst. Notiere den gesamten Gesprächsablauf in verteilten Rollen wie bei einem Drehbuch.

M 5

Klar und strukturiert – wir kommunizieren schriftlich



Aufgabe 1

Bringe die Textbausteine dieser E-Mail in die richtige Reihenfolge. Du kannst die einzelnen Elemente nummerieren oder die Teile ausschneiden und richtig untereinanderlegen.

	Passt einer dieser Termine für Sie? Wir freuen uns auf Ihre zeitnahe Rückmeldung.
	Ihr Werdegang und die Beschreibung Ihrer bisherigen beruflichen Laufbahn haben uns sehr gut gefallen und wir würden Sie gerne persönlich kennenlernen.
	Guten Tag, Herr Walther,
	Von: katja_theuring@buerogimp.de An: erik_walther@gmx.de
	vielen Dank für die Zusendung Ihrer überaus interessanten Bewerbungsmappe
	Beste Grüße aus Kassel Katja Theuring – Personalbüro –
	Betreff: Ihre Bewerbung auf die ausgeschriebene Stelle als Büroangestellter
	Aus diesem Grund laden wir Sie zu einem Vorstellungsgespräch in unser Unternehmen ein und bieten Ihnen die folgenden Termine am 27.10. oder am 28.10. um 9:00 Uhr im Personalbüro.

Aufgabe 2

Wie könnte Erik Walther antworten? Skizze eine E-Mail.

Tipp: Wenn du nicht weiterweißt, schau mal am Pult nach.

Zusatzaufgabe: Welche weiteren Elemente muss ein Brief im Vergleich zur E-Mail beinhalten?



Neue Nachricht
⋮

An

Betreff

📎
A
🖼️
😊

senden

Überzeugend argumentieren – oder wie bringe ich meine Ziele und Wünsche an?

M 6

Im (beruflichen) Alltag müssen wir häufig unsere Positionen und Ziele durchsetzen. Das gelingt weniger durch Schreien oder Türenknallen, sondern eher, indem wir mit Argumenten überzeugen.



Abbildung: artvea/DigitalVision Ve

Aufgabe 1

Wie überzeugen wir andere erfolgreich? Kreuze an.

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> laut sprechen | <input type="checkbox"/> Ziele anführen, die für andere interessant sind |
| <input type="checkbox"/> mit der Faust auf den Tisch schlagen | <input type="checkbox"/> Argumente mit Beispielen stützen |
| <input type="checkbox"/> Behauptungen immer gut begründen | <input type="checkbox"/> Schimpfwörter benutzen |
| <input type="checkbox"/> möglichst viel sprechen | <input type="checkbox"/> logisch schlussfolgern |
| <input type="checkbox"/> sachlich bleiben | <input type="checkbox"/> andere beschuldigen, Fehlert zu machen |
| <input type="checkbox"/> Im Blick behalten, wen man überzeugen will und die Argumente daran anpassen | |

Aufgabe 2

Eure Klasse will die Lehrerschaft davon überzeugen, ein interaktives digitales Whiteboard anzuschaffen. Notiere drei zugkräftige Argumente und füge zugehörige Beispiele in Stichworten an.

1. _____

2. _____

3. _____

Zusatzaufgabe

Wer fragt, führt. Die richtigen Fragen zu stellen, um den Gesprächsverlauf zu beeinflussen. Die untenstehenden Fragetypen bestimmen den Entscheidungsspielraum des anderen. Recherchiere, was mit diesen beiden Fragearten gemeint ist, und notiere jeweils zwei Beispiele.

Alternativfrage _____

Suggestive Frage _____



M 7

Aktives Zuhören – auch das gehört zur Kommunikation

Beim Thema Kommunikation denken wir oft nur an den Sprechenden. Doch ohne aufmerksame Zuhörerinnen und Zuhörer ist die beste Rede wirkungslos.

Aufgabe 1

Woran erkennst du, ob dir jemand auch bei komplexen Themen wirklich interessiert zuhört und dir folgen kann?

Mein Gegenüber

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> nickt an den richtigen Stellen | <input type="checkbox"/> schaut mich aufmerksam an |
| <input type="checkbox"/> sagt immer mal wieder gelangweilt „ja, ja“ | <input type="checkbox"/> schaut in sein Smartphone |
| <input type="checkbox"/> fasst ab und zu das Gesagte zusammen | <input type="checkbox"/> stellt interessierte Rückfragen |
| <input type="checkbox"/> verschränkt die Arme vor der Brust | <input type="checkbox"/> lässt mich ausreden |
| <input type="checkbox"/> dreht sich weg | <input type="checkbox"/> macht sich unwohl |

Aufgabe 2

Aktive Zuhörer signalisieren durch das Zusammenfassen des Gesagten und interessierte Rückfragen Interesse. Vervollständige diese Satzanfänge, indem du den Rest in eigenen Worten formulierst und eine passende Rückfrage anschließt.

- a) „Unsere Mitarbeiter haben eindeutig zu viele Krankheitstage. Das geht so nicht weiter.“

Rückfrage: „Sie stellen also fest, dass _____
und _____?“

- b) „Wir müssen unbedingt verhindern, dass noch mehr Kunden ihr Abo kündigen.“

Rückfrage: „Habe ich richtig verstanden, dass _____
_____?“



Foto: Nora Carol Photography/Moment

Nonverbale Kommunikation – unsere Körpersprache

M 8

Auch wenn wir nichts sagen, sprechen wir – durch unseren Körper. Wir sollten nicht unterschätzen, was wir so alles kommunizieren, wenn wir nur dastehen und schauen. Denn unsere Gefühle und Gedanken zeigen sich oftmals über unsere Mimik und Körpersprache.

Aufgabe 1

Wer ist hier der Boss? Beschreibe, wie die Körpersprache dieser Personen auf dich wirkt und begründe deine Meinung.

a)



© BlackCAT/GettyImages/E+

b)



© Jupiterimages/GettyImages/Stockbyte

c)



© jhorrocks/GettyImages

d)

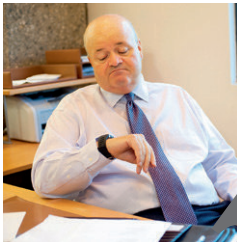


© Elizaveta Starkova/GettyImages_Moment

Aufgabe 2

Du stellst mit einem Kollegen in einem Meeting eine neue Idee vor. Die Mimik der anderen Teammitglieder spricht Bände. Ahnst du, was sie denken? Zeichne die Denkblasen den Bildern zu.

a)



b)



c)



d)



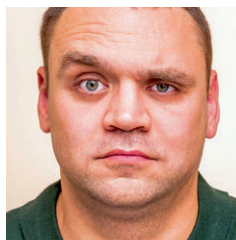
e)



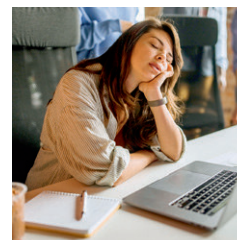
f)



g)



h)



Fotos: Reza Bakhrian/GettyImages/the Image_Bank; izusek/GettyImages/E+; Alexandre Morin-Laprise/GettyImages/E+; Catherine Falls/Commercial_GettyImages/Moment; ShotPrime/GettyImages/Moment; Zorica Nastasić/GettyImages/E+; YKD/GettyImages/Istock/GettyImages Plus; Pekic/GettyImages/E+

Kommunikation am Arbeitsplatz – Prüfe dein Wissen!

M 9

Rund um das Thema „Kommunikation am Arbeitsplatz“ bist du nun sicher schon richtig fit. Und du weißt genau, was du machen musst, wenn du später mal im Berufsleben angekommen bist. Aber auch jetzt schon ist dieses Wissen für dich super hilfreich, denn auch in der Schule ist eine gute Kommunikation wichtig. Teste dein Wissen! Diese Aufgaben gibt es auch online als Learning-App.

Aufgabe 1

Was bedeutet nonverbal?

- super
- ohne gesprochene Sprache
- ohne Verben
- brutal

Konstruktive Kritik ist ...

- freundlich und lösungsorientiert
- gemein
- aus der Luft gegriffen
- verletzend und niederschmetternd

Was ist mit „Feedback“ gemeint?

- Fütterung der Tiere
- Erbrechen
- Rückmeldung
- gesunde Lebensmittel

Was versteht man unter „Korrespondenz“?

- Kräfteressen
- Wettbewerb/Wettstreit
- Briefwechsel
- Oxidation

Link zur App: <https://learningapps.org/watch?v=p15gpn7223>

Aufgabe 2:

Mit Freunden und Kollegen unternehmen wir uns oft lockerer und verwenden die Umgangssprache. Mit Vorgesetzten, Kunden oder Geschäftspartnern nutzen wir eher die Standardsprache. Ordne diese Aussagen den verschiedenen Sprachen zu. Kreuze an.

Umgangssprache oder Standardsprache (Hochsprache)?	Umgangssprache	Standardsprache
Hallöchen! Na, schönes Wochenende gehabt?		
Ich muss jetzt weg.		
Bestenfalls mit Ihrer Hilfe.		
Könnten Sie mir bitte eine Rechnung zukommen lassen?		
Find ich blöd.		



Abbildung: aelitta/Digital Vision Vector



Mehr Materialien für Ihren Unterricht mit RAAbits Online

Unterricht abwechslungsreicher, aktueller sowie nach Lehrplan gestalten – und dabei Zeit sparen.
Fertig ausgearbeitet für über 20 verschiedene Fächer, von der Grundschule bis zum Abitur: Mit RAAbits Online stehen redaktionell geprüfte, hochwertige Materialien zur Verfügung, die sofort einsetz- und editierbar sind.

- ✓ Zugriff auf bis zu **400 Unterrichtseinheiten** pro Fach
- ✓ Didaktisch-methodisch und **fachlich geprüfte Unterrichtseinheiten**
- ✓ Materialien als **PDF oder Word** herunterladen und individuell anpassen
- ✓ Interaktive und multimediale Lerneinheiten
- ✓ Fortlaufend **neues Material** zu aktuellen Themen



Testen Sie RAAbits Online
14 Tage lang kostenlos!

www.raabits.de

