

„Was hat sie gesagt...?“ – Kommunikation in Umschulung, Ausbildung und beruflicher Qualifikation



Eine Handreichung für Fachlehrkräfte, Ausbilderinnen und Ausbilder in Umschulung und Ausbildung

Der Umgang mit Sprache

Mittlerweile lassen sich viele Handreichungen und Broschüren finden, die sich mit Sprachsensibilisierung bzw. sprachsensiblen Unterricht beschäftigen. Sie weisen zumeist auf mangelndes Leseverständnis und fehlende Schreibkompetenzen der Teilnehmenden hin und geben Anregungen, wie diese verbessert werden können.

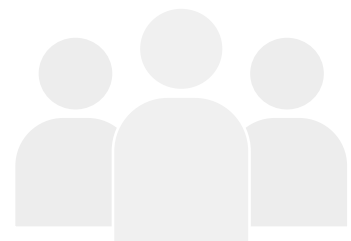
Der Aspekt der Kommunikation wird dabei vielfach vernachlässigt. Das verwundert nicht weiter, denn die mündliche Kommunikation bietet im Gegensatz zur geschriebenen Sprache viele Verständnishaften, wie beispielsweise Gestik und Mimik. Dies trifft insbesondere auf die alltägliche Kommunikation zu.

Ganz anders gestaltet es sich in Hinblick auf die Unterrichtssprache. Bereits ein unbekanntes Wort kann das Verständnis grundsätzlich stören. Teilnehmende grübeln oftmals noch lange über diese Wörter nach und können den anschließenden Inhalten nicht mehr folgen. Kommunikation, insbesondere die Unterrichtskommunikation, ist flüchtig.

Viele Schwierigkeiten, die in der alltäglichen Unterrichtskommunikation auftauchen, werden auf den ersten Blick nicht als solche erkannt. Erst nach und nach, durch schriftliches Abfragen und beim Üben von Fachgesprächen, stellt sich heraus, dass wesentliche im Unterricht vermittelte Inhalte nicht abrufbar sind. Bei Teilnehmenden mit Deutsch als Zweitsprache können Verständnisprobleme der Grund sein, dass sie dem Unterricht nicht angemessen folgen können. Insbesondere diese Teilnehmenden weisen in der Regel, wenn überhaupt, nur einmal darauf hin, dass sie etwas nicht verstanden haben, da sie nicht auffallen und den Unterricht nicht aufhalten möchten. Das kann dazu führen, dass fachliche Verständnisfragen nicht geklärt werden können und somit langfristig gesehen der Ausbildungserfolg der Teilnehmenden gefährdet ist.

In dieser Handreichung möchten wir Tipps und Anregungen geben:

- wie Sie Ihren eigenen Sprachgebrauch reflektieren können,
- wie Sie bestimmte Kommunikationssituationen im Unterricht aufbereiten und vermitteln können.





1. Kommunikation im Unterricht

Kommunikation findet beispielsweise statt:

- im Unterricht und in den Ausbildungsstätten,
- zwischen Ausbilder_innen und Auszubildenden,
- zwischen den Teilnehmenden,
- verbal und nonverbal,
- und als Teil des Lernstoffes.

1.1 Welche Rolle spielt Sprache* im mündlichen Unterrichtsgeschehen?

In der Regel denkt man als Lehrkraft wenig darüber nach, wie man den Unterricht sprachlich gestaltet. Spannend und abwechslungsreich sollte er, wenn möglich, sein.

Alltagssprachliche Ausdrücke werden mit bildungssprachlichen Begriffen und Fachwörtern verbunden, gelegentlich fließt eine Redewendung oder auch ein dialektaler Ausdruck mit ein. Wird dies durch Scherze, ironische oder auch sarkastische Bemerkungen ergänzt, können Teilnehmende mit Deutsch als Zweitsprache das Unterrichtsgespräch oftmals nicht mehr verstehen. Auch die Betonung und Satzmelodie kann das Verständnis erschweren.

Unterrichtssprache besteht aus einem Mix aus unterschiedlichen Sprach- und Stilebenen. Es wird beispielsweise zwischen **Alltags-, Bildung- und Fachsprache** unterschieden. Um dem Unterricht inhaltlich folgen zu können, müssen die Teilnehmenden diese Sprachebenen beherrschen. In Deutschsprachkursen wird **Standardsprache** unterrichtet.

Das Beherrschen von Standardsprache bereitet nur bedingt auf die sprachlichen Anforderungen im Fachunterricht vor. Doch selbst wenn Teilnehmende bereits seit mehreren Jahren in Deutschland leben und gut Deutsch sprechen, bedeutet dies nicht, dass sie der Unterrichtssprache ohne weiteres folgen können.

*Wenn wir den Begriff „Sprache“ verwenden, gehen wir in dieser Handreichung von Deutsch als Zweitsprache aus. Die Kompetenz der Mehrsprachigkeit wird in beruflichen Qualifizierungen bislang nicht berücksichtigt.

Unterrichtssprache

Die Unterrichtssprache bezeichnet die Sprache, die bei der Durchführung des Unterrichts in Theorie und Praxis verwendet wird. Alle sprachlichen Äußerungen, die in der Unterrichtssituation produziert werden, sind darin enthalten. Die verbale Interaktion im Unterricht ist zu Beginn der Umschulung die einzig authentische Sprechsituation in Vorbereitung auf den angestrebten Beruf. Die Unterrichtssprache ist Deutsch und damit die Sprache, in der alle Teilnehmenden ihr Wissen vermittelt bekommen und aufbauen. Daher ist der Bereich Deutsch als Unterrichtssprache interdisziplinär: Die Unterrichtssprache ist in allen Fächern und Lernbereichen für den Bildungserfolg der Teilnehmenden von großer Bedeutung.

Vgl. <http://www.hueber.de/wiki-99-stichwoerter/index.php/Unterrichtssprache>

<http://www.lis.bremen.de/detail.php?gsid=bremen56.c.6298.de>

Alltagssprache/Umgangssprache

„Die Umgangssprache, auch Alltagssprache, ist – im Gegensatz zur Standardsprache und auch zur Fachsprache – die Sprache, die im täglichen Umgang benutzt wird [...]. Die Umgangssprache [...] wird geprägt durch regionale und soziale Gegebenheiten wie dem Bildungsstand und dem sozialen Milieu der Sprechenden [...].“

<http://de.wikipedia.org/wiki/Umgangssprache>



1.2 Hintergrundinformationen zu Sprachkompetenzen

Um einschätzen zu können, auf welchem Sprachniveau sich Ihre Teilnehmenden bewegen, erweisen sich die Richtlinien des „Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmens für Sprachen (GER)“ als hilfreich:

„Der GER legt eine für Sprachenlernende und -lehrende umfangreiche Empfehlung vor, die den Spracherwerb, die Sprachanwendung und die Sprachkompetenz von Lernenden transparent und vergleichbar macht. Diese Empfehlung wird für alle Teilqualifikationen (Leseverstehen, Hörverstehen, Schreiben und Sprechen) vorgenommen und ist in Form von sechs Kompetenzniveaus formuliert.“

http://de.wikipedia.org/wiki/Gemeinsamer_Europ%C3%A4ischer_Referenzrahmen,

Mehr Informationen zum GER:

<http://www.europaeischer-referenzrahmen.de>

Die Kompetenzniveaus beschreiben

- a) die elementare Sprachverwendung A1/A2 (grundlegende Sprachkenntnisse, die einfache Formulierungen in alltäglichen, bekannten Situationen ermöglichen, z.B. beim Arzt oder beim Einkaufen),
- b) die selbstständige Sprachverwendung B1/B2 (erweiterte Sprachkenntnisse, die immer noch auf bekannte Situationen ausgerichtet sind und sprachliche Hilfestellungen erfordern; B2 setzt aber bereits sichere Kenntnisse im Textverständnis voraus und gilt als Voraussetzung für die erfolgreiche Teilnahme an Qualifizierungen),
- c) die kompetente Sprachverwendung C1/C2 (die Sprachbeherrschung auf hohem Niveau, nahezu fehlerfreie Anwendung)

Zugewanderte mit einem anerkannten Aufenthaltsstatus haben seit 2005 das Recht und teilweise die Pflicht, einen in der Regel 645 Unterrichtsstunden umfassenden Integrations Sprachkurs zu besuchen.

Anschließend besteht die Möglichkeit, an einem Kurs der „Berufsbezogenen Deutschförderung“ teilzunehmen, der explizit darauf abzielt, die berufssprachlichen Kompetenzen der Teilnehmenden zu erhöhen. Mehrheitlich werden diese Sprachkurse auf dem Kompetenzniveau A2-B2 abgeschlossen.

Auszubildende sollten zu Beginn einer Ausbildung über ein B2-Sprachniveau verfügen, so wie es auch mittlerweile in vielen Ausbildungsberufen Voraussetzung ist. Erst auf diesem Niveau ist es den

Bildungssprache

„... ist ein formelles sprachliches Register, das auch außerhalb des Bildungskontextes – in anspruchsvollen Schriften oder öffentlichen Verlautbarungen – gebräuchlich ist. D.h. sie wird nicht nur in der Schule, sondern auch in anspruchsvollen Presseorganen, akademischen Vorträgen, Referaten, Büchern etc. verwendet. Bildungssprache hat tendenziell Merkmale der Schriftsprache auch dann, wenn sie sich mündlich vollzieht. Der Gebrauchszweck von Bildungssprache ist, hoch verdichtete, kognitiv anspruchsvolle Informationen in Situationen zu vermitteln, in denen man nicht auf den Kontext verweisen kann.“

<http://de.wikipedia.org/wiki/Bildungssprache>

Fachsprache

„Eine Fachsprache [...] ist die für ein bestimmtes Fachgebiet oder für eine bestimmte Branche geltende Sprache. Auch die Sprache, „die sich vor allem durch Fachausdrücke von der Gemeinsprache unterscheidet“.

<http://de.wikipedia.org/wiki/Fachsprache>

Standardsprache

Standardsprache unterscheidet sich von der alltäglichen Kommunikationssprache nicht unwesentlich. Sie wird „an den Schulen gelehrt und gilt als verbindlich im Verkehr mit Behörden, Gerichten, Ämtern, Arbeitgebern.“

<http://de.wiktionary.org/wiki/Standardsprache>



Auszubildenden zumeist möglich, den Anforderungen der Ausbildung, allerdings noch immer mit Hilfe von Seiten der Ausbilder_innen, gerecht zu werden.

Ein sprachliches B2 Niveau bedeutet jedoch nicht, dass sich die Teilnehmenden auf allen Sprach-ebenen bewegen können. Beispielsweise können sprachliche Feinheiten wie Ironie, Sarkasmus oder auch Scherze auch auf diesem Sprachniveau noch nicht vollständig verstanden werden. Betonung und Satzmelodie spielen beim Verständnis eine bedeutende Rolle und diese können meistens erst ab Sprachniveau C1 erfasst werden.

1.3 In die Unterrichtssprache einführen

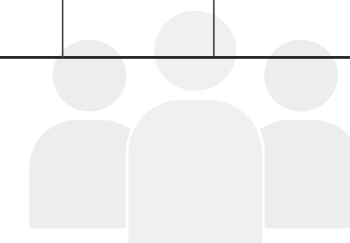
Für viele Teilnehmende ist die Aufnahme einer beruflichen Qualifizierung, Umschulung oder Ausbildung gleichzusetzen mit einem Sprung ins kalte Wasser. Zusätzlich zu den neuen Eindrücken, die verarbeitet werden müssen, stehen insbesondere die Teilnehmenden mit Deutsch als Zweitsprache vor der Herausforderung, sich sprachlich sowohl in die schriftlichen als auch mündlichen Anforderungsbereiche einzuarbeiten.

Daher ist es insbesondere zu Beginn einer Maßnahme wichtig, dass Sie Ihre Teilnehmenden in Ihre Unterrichtssprache einführen. Es ist keineswegs erforderlich, dass Ausbilder_innen nun nur noch Standardsprache verwenden und auf jeden Scherz verzichten. Doch sollten Sie darauf achten, die Bedeutung bildhafter Ausdrücke, wie z.B. „das müssen Sie auf dem Schirm haben“, zu erklären oder auch scheinbar einfache Fachbegriffe einzuführen und schriftlich festzuhalten. Ebenso ist es hilfreich, auf die doppelte Bedeutung mancher Fachbegriffe (z.B. Strom) hinzuweisen.



Die folgende Checkliste weist auf die Fallstricke der Unterrichtssprache hin:

Checkliste „Eigener Sprachgebrauch“				
	immer	oft	manchmal	nie
Ich bin mir bewusst, dass es unterschiedliche Sprach-ebenen (Alltags-, Bildungs- und Fachsprache) gibt, in denen meine Teilnehmenden sich bewegen müssen.				
Ich bin mir bewusst, dass es unterschiedliche Sprach-register (mit wem rede ich wie) gibt, in denen meine Teilnehmenden sich bewegen müssen.				
Ich verwende in meinem Unterricht Alltagssprache und führe nach und nach in die Fachsprache ein.				
Wenn ich Fachbegriffe benutze, erkläre ich sie.				
Ich schreibe die genannten Begriffe auch an die Tafel/ans Whiteboard.				
Mir ist bewusst, dass es fachsprachliche Begriffe gibt, die in der Alltagssprache eine andere Bedeutung haben.				
Ich gehe im Unterricht auf diese Unterschiede ein.				
Wenn ich Abkürzungen verwende, erkläre ich sie.				
Wenn ich Redewendungen benutze, erkläre ich diese. (z.B. Das müssen Sie auf dem Schirm haben. = Daran müssen Sie denken, folgende Punkte dürfen Sie nicht vergessen.“)				
Wenn ich regionale Ausdrücke (Dialekt) benutze, übersetze ich diese in die Standardsprache. (z.B. norddeutsch: schnacken = reden)				
Wenn ich ironische Bemerkungen verwende, bin ich mir bewusst, dass diese evtl. nicht als solche verstanden werden.				
Zur Verständnissicherung verwende ich auch nonverbale Kommunikationsmittel wie Gestik, Mimik etc.				
Ganz allgemein achte ich auf mein Sprachverhalten, ggf. spreche ich langsamer und deutlicher.				
Ich spreche korrekt und in vollständigen Sätzen.				
Ich Sorge für eine angenehme Unterrichts-atmosphäre, biete den Raum für offene Fragen und räume den Teilnehmenden Zeit für die Beantwortung ein.				





1.4 Wie können Auszubildende in ihrem Sprachlernprozess unterstützt werden?

Sprechen in der Zweitsprache erfordert komplexe Planungsvorbereitungen. Wortschatz, Grammatik, Aussprache, Adressat, Thema, all dies muss vor der eigentlichen Sprachhandlung bedacht werden. Während des Sprechens erfolgt zudem eine ständige Kontrolle und Überprüfung des Gesagten.

Auszubildende mit Zuwanderungshintergrund benötigen im Unterricht wesentlich mehr Zeit, um Fragen zu formulieren oder zu beantworten. Zudem müssen zunächst die sprachlichen Anforderungen bewältigt werden, erst danach können sich die Teilnehmenden auf die fachlichen Inhalte konzentrieren.

Anregungen:

- Geben Sie Ihren Teilnehmenden die Zeit, die sie benötigen, um Antworten zu formulieren!
- Lassen Sie Ihre Teilnehmenden ausreden, auch wenn sie nach Wörtern suchen müssen und es ein wenig länger dauert!
- Führen Sie die Sätze Ihrer Teilnehmenden nicht zu Ende, auch wenn Sie bereits errahnen, was gesagt werden soll!
- Geben Sie Ihren Teilnehmenden kleine Aufgaben zur Übung, die sie anschließend mündlich präsentieren müssen.

Auch wenn dies Zeit kostet, unterstützen Sie Ihre Teilnehmenden im Sprachlernprozess mit diesen scheinbar einfachen Anregungen. Inhalte können wesentlich besser behalten werden, wenn sie selbst formuliert und ausgesprochen werden. Zusätzlich wird die Sprachkompetenz der Teilnehmenden trainiert.

1.5 Haben Sie alles verstanden? – Anregungen zur Verständnissicherung

Wer kennt das nicht? Auf die Frage „Was haben Sie nicht verstanden?“ melden sich meistens diejenigen, die dem Unterricht in der Regel gut folgen können. Die Teilnehmenden, von denen Sie annehmen, dass sie Verständnisschwierigkeiten haben, äußern sich nicht.

Um sicherzustellen, dass die Unterrichtsinhalte verstanden wurden, gibt es folgende Möglichkeiten zur Verständnissicherung:

- Stellen Sie Ihren Teilnehmenden konkrete inhaltliche Fragen! Fragen Sie nach, was am heutigen Unterrichtsinhalt besonders interessant für sie oder auch neu gewesen ist.
- Planen Sie während des Unterrichts Phasen der inhaltlichen Wiederholung ein. Lassen Sie Ihre Teilnehmenden beispielsweise Fachbegriffe o.ä. in eigenen Worten erklären oder auch in andere Zusammenhänge bringen.
- Halten Sie im Unterricht wichtige Fachbegriffe und ihre Definitionen schriftlich fest! Die Definitionen sollten allerdings **nicht diktiert**, sondern ans Whiteboard oder an die Tafel geschrieben werden. Achten Sie auch darauf, dass Ihre Teilnehmenden sich diese Begriffe notieren (beispielsweise in einem „Vokabelheft“).



- Übung „Fragenkiste“:
Alle Teilnehmenden erhalten am Ende des Unterrichts eine Karte, auf der sie die Begriffe und Sachverhalte schriftlich festhalten, die sie nicht verstanden haben. Anschließend legen sie diese Karten anonym in eine Schachtel. Am folgenden Unterrichtstag, bevor auf inhaltlich Neues eingegangen wird, werden sie von Teilnehmenden oder auch der Lehrkraft vorgelesen. Die Antworten geben die Teilnehmenden, die den Sachverhalt bereits verstanden haben. Die Lehrkraft hält sich in diesem Prozess zurück.
- Sorgen Sie auch für eine gute Kursatmosphäre, in der eine respektvolle Kommunikation möglich ist und auch scheinbar einfache Fragen gestellt werden können.

Warum nicht diktieren?

Hören bedeutet, schwankenden Luftdruck als Laute wahrzunehmen. Diese Laute müssen „umgesetzt“ werden, d.h. das Gehirn erkennt die Laute als Bilder, Silben, Wörter, Sätze. Hören in der Zweitsprache benötigt also zunächst Vorwissen, um die ausgesendeten Schallwellen mit Informationen zu verbinden. Wenn Teilnehmende nicht wissen, was sie ungefähr hören werden, ist es für sie, außer bei fast muttersprachlichem Sprachniveau, äußerst schwierig, den Inhalt zu deuten oder ihn korrekt aufzuschreiben. Im Unterricht Fachbegriffe, Definitionen, Merksätze oder ähnliches zu diktieren, überfordert die Teilnehmenden mit Deutsch als Zweitsprache und kann unter Umständen zu fehlerhaften Lernvorlagen führen.

1.6 Du oder Sie – welche Ansprache ist korrekt? Warum verwechseln Auszubildende das?

Sie kennen bestimmt auch die Situation, in der Sie sich mit einer Ihrer Auszubildenden im Gespräch befinden und Sie abwechselnd gesiezt und geduzt werden. Vielen Teilnehmenden mit Deutsch als Zweitsprache ist durchaus bekannt, welche Anrede im Gespräch mit Ihnen als Ausbilder_in korrekt ist. Dennoch geschieht es immer wieder, dass sie innerhalb eines Gespräches zwischen den beiden Anredeformen wechseln. In Momenten starker Konzentration, z.B. in einem Fachgespräch, wird unbewusst ins Duzen übergegangen. Die Teilnehmenden fokussieren sich auf die inhaltliche Ebene, die sprachliche tritt dahinter zurück.

Die Verwendung einer korrekten Ansprache ist nur ein Beispiel dafür, vor welchen Hürden Teilnehmende in beruflichen Qualifizierungen stehen. Sie müssen lernen, sich in unterschiedlichen **Sprachregistern** bewegen zu können.

Insbesondere in Dienstleistungsberufen ist eine hohe kommunikative Kompetenz ein wesentlicher Bestandteil des Berufsbildes. Im Kontakt mit Kund_innen muss der Situation angemessen kommuniziert werden.

Dies stellt eine hohe Herausforderung für die Teilnehmenden dar, denn:

- um in den jeweiligen Kommunikationssituationen passend agieren zu können, benötigen sie Wissen über die zu erwartenden Sprachregister,
- in unterschiedlichen Sprachregistern agieren zu können, bedeutet darüber hinaus gleichsam, auf verschiedenen Sprachebenen kommunizieren zu können.

Sprachregister

„Sprachregister bezeichnet in der Sprachwissenschaft eine für einen bestimmten Kommunikationsbereich charakteristische Rede- und Schreibweise. Im Sprachregister werden soziale Beziehungen sprachlich abgebildet. So benutzt ein Angestellter im Gespräch mit seinem Vorgesetzten eine andere Sprechweise als unter Freunden.“
vgl. <http://de.wikipedia.org/wiki/Sprachebene>

„Was hat sie gesagt...?“ – Kommunikation in Umschulung, Ausbildung und beruflicher Qualifikation



2. Die Kommunikationsfähigkeit der Auszubildenden trainieren

2.1 Das „4-Ohren-Modell“

Die Kommunikationsfähigkeit spielt in sozialen Ausbildungs- und Dienstleistungsberufen eine besondere Rolle, da dort der Kontakt mit Kund_innen im Mittelpunkt der Tätigkeiten steht. Die Stärkung dieser Kompetenzen ist ein wesentlicher Bestandteil des Rahmenlehrplans in Ausbildung und Umschulung. Dementsprechend bereiten Sie Ihre Teilnehmenden im Unterricht auf die spezifischen Kommunikationssituationen vor.

Um auf die der Kommunikation zugrunde liegenden Prozesse aufmerksam zu machen, wird in der Regel auf das „4-Ohren-Modell“ von Schulz von Thun zurückgegriffen.

Anhand des Kommunikationsquadrats (Sachinhalt, Appell, Beziehung, Selbstoffenbarung) wird verdeutlicht, dass

- Kommunikation sich nicht auf die Aufnahme und Weitergabe von Sachinformationen beschränken lässt,
- Kommunikation nicht losgelöst von zwischenmenschlichen Beziehungen zu betrachten ist,
- Kommunikation sehr störanfällig ist.

Zusätzlich besteht eine weitere Herausforderung darin, dass zwei Drittel des Kommunikationsaustausches über visuelle (Gestik, Körperhaltung, Mimik) und akustische Kanäle (Betonung und Sprachmelodie) ablaufen.

Teilnehmende haben zum Teil große Probleme mit dem Verständnis und der Anwendung dieses Kommunikationsmodells. Es fällt ihnen schwer, die akustischen Signale zu erkennen und zu deuten. Auch die Bedeutung von Gestik, Körperhaltung und Mimik variieren von Sprache zu Sprache.

Jede aufzunehmende Information wird mit einer Vielzahl von Erfahrungen, Erinnerungen, Gefühlen und Werten verbunden, die sowohl bei Teilnehmenden als auch bei Ausbilder_innen unterschiedlich sind. (Vgl. <http://arbeitsblaetter.stangl-taller.at/KOMMUNIKATION/>)

Der Schwerpunkt des folgenden Unterrichtsvorschlags liegt in der Stärkung der Gesprächskompetenz.

2.2 Das Beratungsgespräch

Damit Auszubildende in einem Beratungsgespräch adäquat agieren können, müssen sie über folgende drei Kompetenzen verfügen:

- fachliche Kompetenz
- soziale Kompetenz
- sprachliche Kompetenz (Gesprächskompetenz).



„Was hat sie gesagt...?“ – Kommunikation in Umschulung, Ausbildung und beruflicher Qualifikation

Es ist nicht immer leicht zu erkennen, ob Auszubildende aufgrund sprachlicher oder fachlicher Defizite die an sie gestellten kommunikativen Anforderungen nicht erfüllen können. Manchmal reichen bereits ein starker Akzent oder eine fehlerhafte Grammatik, die zu Zweifeln an ihrer Fachlichkeit führen. Wenn Sie Ihre Teilnehmenden optimal unterstützen möchten, lohnt oft ein zweiter Blick!

Wie Sie insbesondere die sprachlichen Kompetenzen Ihrer Teilnehmenden stärken können, soll exemplarisch folgende Unterrichtseinheit zum Thema „Beratungsgespräch im Friseurhandwerk“, die wir in einem Umschulungslehrgang der HairDesign Akademie in Bremen gemeinsam mit den Ausbilder_innen entwickelt und erprobt haben, verdeutlichen.

Die Teilnehmenden sind Auszubildende im ersten Lehrjahr, mit und ohne Zuwanderungshintergrund, die im Theorieunterricht bereits in den Ablauf eines Beratungsgesprächs eingeführt und die dafür nötigen Redemittel kennengelernt hatten. Nun sollten sie ihr Wissen in die Praxis übertragen und einüben.

2.3 Ein Beratungsgespräch zur Haar- und Kopfhautanalyse als Vorbereitung auf die Gesellenprüfung, Teil 1* einüben

Zu Beginn des Unterrichts sollte der geplante Unterrichtsablauf mit den Teilnehmenden besprochen werden.

2.3.1 Aktivierung des Vorwissens

Über die Frage „Warum ist ein gutes Beratungsgespräch wichtig?“ findet ein Einstieg in das Thema statt, der den Teilnehmenden den Sinn der folgenden Übungseinheiten verdeutlichen soll.

Anschließend werden die Teilnehmenden durch die Frage „Was fällt Ihnen zum Thema Beratungsgespräch ein?“ motiviert, sich ihr Vorwissen zu vergegenwärtigen.

Als Hilfestellung können folgende Stichpunkte vorgegeben werden:

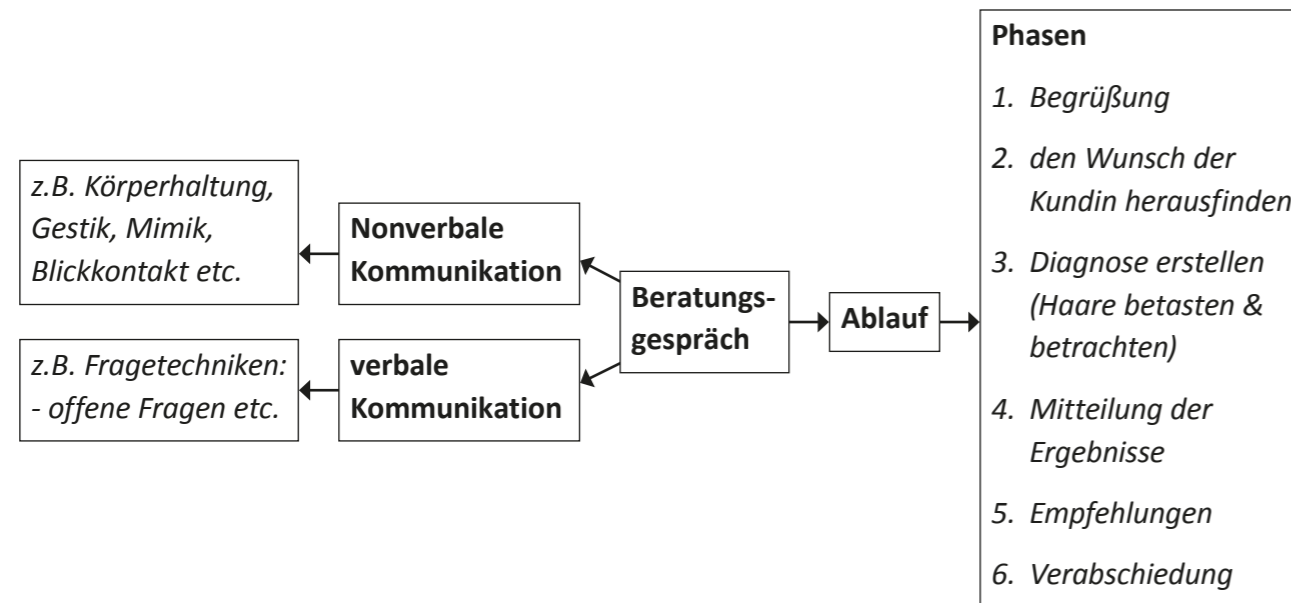
- nonverbale Kommunikation,
- verbale Kommunikation,
- Ablauf eines Beratungsgesprächs.

Es ist sinnvoll, die Assoziationen der Teilnehmenden schriftlich festzuhalten, beispielsweise in Form einer Mindmap an der Tafel oder auch mit Kärtchen an eine Moderationswand geheftet.

* Der Prüfling muss in der Prüfung nachweisen, dass er oder sie Haar und Kopfhaut an der Dame beurteilen, reinigen und pflegen kann.



Die folgende Grafik veranschaulicht eine mögliche Umsetzung.



Die in der Grafik kursiven Begriffe können, nachdem die Teilnehmenden ihre Assoziationen mitgeteilt haben, gegebenenfalls von der Ausbilderin/dem Ausbilder ergänzt werden.

2.3.2 Einüben der Redemittel

Nachdem das Vorwissen der Teilnehmenden aktiviert worden ist, erarbeiten sie sich im nächsten Schritt die Redemittel selbst. Dazu schauen sie sich das Video einer gelungenen Beratungssituation an. Wenn die technischen Voraussetzungen es ermöglichen, können die Teilnehmenden diese Übung auch in Gruppenarbeit durchführen. Jede Gruppe sollte dann jedoch ein eigenes Video zur Verfügung haben; die Gruppengröße sollte vier Personen nicht übersteigen.

Im Vorfeld erhalten die Teilnehmenden die konkrete Aufgabenstellung:

1. Schauen Sie sich das Video des Beratungsgesprächs an. Finden Sie es gelungen? Diskutieren Sie in Ihrer Gruppe Ihre ersten Eindrücke!
2. Welche Probleme hat die Kundin mit ihrer Kopfhaut und ihren Haaren? Welche Produkte empfiehlt die Friseurin/der Friseur? Wenn Sie es nicht sofort wissen, schauen Sie sich das Video noch einmal an.
3. Schauen und hören Sie sich nun jede einzelne Phase des Beratungsgesprächs genau an. Beachten Sie die verbale und nonverbale Kommunikation!

Teilen Sie sich hierzu auf: Zwei Personen konzentrieren sich auf die Redemittel, die beiden anderen auf die nonverbalen Kommunikationsmittel.



Machen Sie sich Notizen! Als Hilfestellung können Sie das Arbeitsblatt nutzen.

Gehen Sie nun das Beratungsgespräch im Detail durch.

Ein Tipp zur Binnendifferenzierung: Bei sehr heterogenen Lerngruppen sollten Sie die Gruppenzusammensetzung steuern und darauf achten, dass Teilnehmende mit sicherer und unsicherer Sprachkompetenz zusammen in einer Gruppe sind. Die Teilnehmenden mit eher unsicherer Sprachkompetenz sollten sich bei der Aufgabe auf die nonverbalen Kommunikationsmittel konzentrieren.

In das folgende Arbeitsblatt können die Teilnehmenden die beobachteten Redemittel einfügen.





Wie sage ich es am besten? – Redemittel im Beratungsgespräch

Friseurin/Friseur	Kundin
Begrüßung	
Den Wunsch der Kundin herausfinden	
Diagnose erstellen (Kundin befragen, Haare betrachten & befühlen)	
Mitteilung der Ergebnisse	
Empfehlungen	
Verabschiedung	

ARBEITSBLATT REDEMittel



Nachdem die Teilnehmenden die Aufgabe bearbeitet haben, werden die Ergebnisse in der Gruppe besprochen und von der Lehrkraft schriftlich festgehalten. Wichtig ist hierbei, dass im Anschluss an diesen Übungsteil alle Teilnehmenden die zu den einzelnen Phasen der Beratung passenden Redemittel selbst aufgeschrieben und somit vorliegen haben.

Selbstverständlich kann zusätzlich eine Liste mit den passenden Redemitteln an die Teilnehmenden verteilt werden.

2.3.3 Rollenspiel

Die Teilnehmenden sollen nun die Redemittel und die Struktur eines Beratungsgesprächs einüben. Jeweils zwei Teilnehmende bilden ein Team und bekommen von Ihnen eine Situation vorgegeben, in der sowohl das Ergebnis der Haar- und Kopfhautanalyse als auch passende Pflegeprodukte dargestellt sind.

Beispiel einer Situationskarte:

Ergebnis:
Die Kundin hat trockenes, poröses Haar und leicht schuppende, juckende Kopfhaut.

Produktempfehlung:

- Kopfhautbalsam:**
 - um die Kopfhaut zu beruhigen
 - um den Juckreiz zu vermindern
- Pflegeshampoo:**
 - um das Haar nicht weiter zu strapazieren
 - um Pflegestoffe anzulagern
- Intensivkur:**
 - um Keratin aufzubauen
 - damit die Schuppenschicht adstringieren kann

Die Unterrichtseinheit könnte folgendermaßen umgesetzt werden:

1. Die Teilnehmenden finden sich zu zweit zusammen bzw. Sie teilen die Teilnehmenden in Teams ein. Das Team entscheidet, wer im folgenden Rollenspiel Friseur_in und wer Kundin ist.
2. Jedes Team bekommt eine Situationskarte von Ihnen ausgeteilt. Gemeinsam werden Verständnisfragen geklärt und sich darüber hinaus überlegt, wie Fachbegriffe (beispielsweise adstringierend) auch für fachfremde Personen verständlich formuliert werden können.
3. Anschließend erarbeiten die Teams jeweils ein Skript für ihren eigenen Dialog. Diesen halten sie schriftlich fest. Dabei achten sie auch auf die passenden nonverbalen Kommunikationsmittel.



4. Dann üben die Teilnehmenden ihren Dialog ein.
5. Abschließend führt jedes Team seinen Dialog der Gesamtgruppe vor. Die Gruppe gibt ein Feedback.

Nach und nach kann diese Aufgabe in ihrem Schwierigkeitsgrad erhöht werden. Beispielsweise dadurch, dass die Teilnehmenden keine Vorgaben bekommen und spontan agieren müssen. Zu Beginn allerdings sollten sich die Teilnehmenden auf die Erarbeitung der Redemittel konzentrieren können.

Da das Führen eines Beratungsgesprächs eine sehr anspruchsvolle und prüfungsrelevante Tätigkeit sowie eine für die Ausübung des Berufs wichtige Voraussetzung darstellt, sollten die Teilnehmenden möglichst frühzeitig in die unterschiedlichen Anforderungsbereiche eingeführt werden und diese kontinuierlich trainieren.

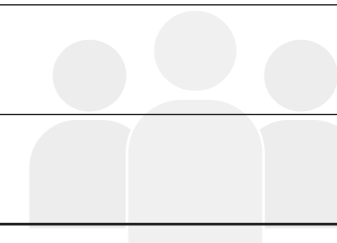
2.3.4 Feedback – Tipps und Regeln

Nicht allen Teilnehmenden fällt es leicht, sich vor der gesamten Lerngruppe zu präsentieren und sich bewerten zu lassen, vor allem dann nicht, wenn sie sich in der deutschen Sprache nicht sicher fühlen. Daher ist es wichtig, für das „Feedback-Geben“ einige Regeln aufzustellen. Bestenfalls werden diese im Vorfeld mit der gesamten Gruppe erarbeitet.



1. Nach Anschauen des Videos äußert sich der oder die Feedback- Empfänger/in als Erstes!
2. Dann geben Sie Ihr Feedback:

a. Geben Sie zuerst an, was Ihnen gut gefallen hat:	
„Es hat mir besonders gut gefallen, dass du ...“	
„Es ist dir hervorragend gelungen, ...“	
„Deine große Stärke ist, ...“	
b. Geben Sie anschließend Tipps, was noch verändert werden könnte:	
„Das hätte ich mir noch gewünscht, ...“	
„Ich denke, dass ...“	
c. Formulieren Sie Ich-Botschaften!	
„Ich denke, ...“	
„Ich finde, ...“	





2.3.5 Die Videoaufnahme als Unterrichtsergänzung

Videoclips erfreuen sich ganz allgemein einer immer größer werdenden Popularität, auch durch die Verbreitung der Social-Media-Anwendungen.

Mittlerweile haben die meisten Teilnehmenden ein Smartphone, machen Selfies, laden Videoclips bei Youtube hoch und sind bei Facebook aktiv.

Sie sind mit den neuen Medien vertraut. Warum sollte man diese neue Technologie nicht in den Unterricht integrieren und das Einüben des Beratungsgesprächs mittels Video einführen?

Die Erstellung von Videoaufnahmen ist heutzutage keine besondere technische Herausforderung mehr.

Videoclips als Unterrichtsergänzung bieten einige Vorteile:

- In der Regel stehen die Teilnehmenden nach einer ersten spontanen Abwehrreaktion dieser Idee aufgeschlossen gegenüber und sind dementsprechend motiviert.
- Die Teilnehmenden sehen sich selbst, nehmen wahr, wie sie wirken, und können gezielt mit diesem Material weiterarbeiten.
- Die Teilnehmenden sehen auch, wie andere wirken, und können positive Aspekte übernehmen.
- Einzelne Sequenzen sind immer wieder abrufbar. So kann der Fokus bei der Nachbearbeitung auf verschiedene Aspekte wie Körpersprache und Redemittel gerichtet werden.
- In regelmäßigen Abständen wiederholt, ermöglicht es den Teilnehmenden selbst zu registrieren, welche Fortschritte sie machen.
- Die Videoclips sind ein Anschauungsmaterial, welches mit Zustimmung der Teilnehmenden auch in nachfolgenden Lehrgängen den Auszubildenden gezeigt werden kann.

Selbstverständlich sollte die Arbeit mit Videoclips gut eingeführt werden. Die Teilnehmenden müssen mit dieser Form der Unterrichtsgestaltung einverstanden und auf die Aufnahmesituation vorbereitet werden. Darüber hinaus muss auch die Auswertung der Videos sensibel durchgeführt werden (siehe Feedback geben).

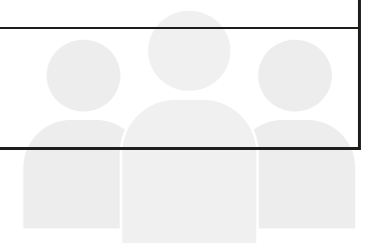
Insbesondere für die erste Aufnahme sollte den Teilnehmenden ausreichend Zeit für die Vorbereitung zur Verfügung stehen. Im Vorfeld sollten die Teilnehmenden ein Skript für ein Beratungsgespräch erstellen.

Anbei finden Sie einen Analysebogen, der sich für die Auswertung der Videoclips einsetzen lässt:



Das Beratungsgespräch zur Haar- und Kopfhautanalyse in Form eines Rollenspiels einüben – Beobachtungsbogen zur Videoauswertung –

Die Kundin begrüßen	
1. Die/der Auszubildende begrüßt die Neukundin.	
Ja <input type="checkbox"/>	Nein <input type="checkbox"/>
2. Die/der Auszubildende stellt sich selbst vor.	
Ja <input type="checkbox"/>	Nein <input type="checkbox"/>
3. Die/der Auszubildende erfragt den Namen der Neukundin.	
Ja <input type="checkbox"/>	Nein <input type="checkbox"/>
Den Wunsch der Kundin herausfinden	
5. Die/der Auszubildende erfragt die Wünsche der Kundin.	
Ja <input type="checkbox"/>	Nein <input type="checkbox"/>
6. Die/der Auszubildende fragt, wie lange die Probleme bereits bestehen.	
Ja <input type="checkbox"/>	Nein <input type="checkbox"/>
7. Die/der Auszubildende versucht herauszufinden, warum diese Probleme bestehen.	
Ja <input type="checkbox"/>	Nein <input type="checkbox"/>
8. Die/der Auszubildende erfragt, was die Kundin verändern möchte.	
Ja <input type="checkbox"/>	Nein <input type="checkbox"/>
Eine Diagnose erstellen	
9. Die/der Auszubildende unterteilt das Haar, um eine Diagnose vorzunehmen.	
Ja <input type="checkbox"/>	Nein <input type="checkbox"/>
10. Die/der Auszubildende untersucht die Kopfhaut.	
Ja <input type="checkbox"/>	Nein <input type="checkbox"/>
11. Die/der Auszubildende untersucht den Ansatz.	
Ja <input type="checkbox"/>	Nein <input type="checkbox"/>
12. Die/der Auszubildende untersucht die Längen und Spitzen.	
Ja <input type="checkbox"/>	Nein <input type="checkbox"/>





3. Fazit

Festzuhalten ist, dass

- die Bewältigung der Unterrichtskommunikation für Auszubildende mit Deutsch als Zweitsprache eine unterschätzte Herausforderung darstellt.
- Unterrichtsinhalte zu verstehen und berufstypische Kommunikationssituationen zu bewältigen, von den Auszubildenden besondere sprachliche Kompetenzen erfordern.
- Unterrichtende die sprachliche Ausgestaltung ihres Unterrichts reflektieren und an den Kenntnisstand ihrer jeweiligen Lerngruppe anpassen sollten.
- die Kommunikationsfähigkeit der Auszubildenden durch das Einüben von authentischen und berufsspezifischen Kommunikationssituationen frühzeitig eingeführt und regelmäßig trainiert werden sollte.

Die Handreichung wurde erarbeitet von Iska Niemeyer und Heike Krautschun-Lindner, Dozentinnen im IQ-Teilprojekt „Berufliche Qualifizierung und Sprachförderung“ des Paritätischen Bildungswerk LV Bremen e.V. (PBW). Das Tandemprojekt wurde mit der HandWERK gGmbH, dem Kompetenzzentrum der Handwerkskammer Bremen, durchgeführt (2013–2014).