

**Lernsituation:** Die Bedeutung nonverbaler Kommunikation in Konfliktgesprächen erfassen

Kompetenzbereich/Fach: Berufsfachliche Kompetenz

Klasse/Jahrgangsstufe: 2

Schulart/Berufsfeld/Beruf: Berufsschule / Wirtschaft und Verwaltung /  
Kaufmann/Kauffrau für Büromanagement

Lehrplan-/Lernfeldbezug: LF 7 - Gesprächssituationen gestalten

Zeitumfang: 2 UE

Betriebssystem/e: Windows, iOS

Apps: Kollaborative App, Umfragetool, Webbrowser

Technische Settings: Beamer, Schülertablets (1:1), WLAN

**Kurzbeschreibung und Lernziele dieser Unterrichtssequenz für den Tablet-Einsatz:**

Diese Lernsituation ist die Voraussetzung für das Verständnis mehrerer Kommunikationsmodelle. Die Schülerinnen und Schüler erarbeiten zunächst kollaborativ eine Übersicht über verschiedene nonverbale Kommunikationsmöglichkeiten. Anschließend recherchieren die Schüler, dass nonverbale Kommunikation beeinflussbar ist, zum einen bewusst aber zum anderen auch unbewusst als Reaktion auf die eigenen Gefühle und Gedanken, die wiederum durch nonverbale Signale der Gesprächspartner hervorgerufen werden können. Das Bewusstsein dieses Zusammenhangs ist die Voraussetzung für Professionalität im Umgang mit Kunden und Mitarbeitern. Die Schülerinnen und Schüler erarbeiten anschließend eine Liste mit Tipps für die Vorbereitung auf eine schwierige Kommunikationssituation.

## Zielanalyse zur verbindlichen Einordnung in den Lernfeldunterricht /zur Verlaufsplanung:

kompetenzbasierte Ziele (1:1 aus BP)	Inhalte (1:1 aus BP)	Handlungsergebnis	überfachliche Kompetenzen
<p>Sie (...) berücksichtigen die Wirkung ihrer eigenen Persönlichkeit. Sie entwickeln ein Gespür für die emotionale Lage des Gesprächspartners und verwenden Techniken mit den Emotionen sinnvoll umzugehen, ohne sich und anderen zu schaden.</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Übersicht über Aspekte nonverbaler Kommunikation</li> <li>- E-Mail mit Tipps zur Vorbereitung auf schwierige Gesprächssituationen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kollaborativ arbeiten</li> <li>- Zeit einteilen</li> <li>- sich in einer Gruppe aktiv einbringen</li> <li>- Arbeiten selbstständig planen und durchführen</li> <li>- im Internet gezielt recherchieren</li> <li>- Wissen aus unterschiedlichen Quellen selbstständig erwerben</li> <li>- Gelerntes anwenden und transferieren</li> <li>- andere respektieren, sich in sie hineinreden und auf sie eingehen</li> <li>- Sensibilität für nonverbale Kommunikation entwickeln</li> <li>- Prozess und Resultat reflektieren</li> </ul>

## Verlaufsplanung

### Methodisch-didaktische Hinweise

Dauer	Phase	Was wird ge- lernt?	Wie wird gelernt?		Medien	Mate- rial	Kooperation, Hinweise, Erläuterungen
		Angestrebte Kompetenzen	Handeln der Lehrkraft (L)	Handeln der Ler- nenden			
10	I		<p>Der Lehrer führt mit den Schülerinnen und Schülern ein Experiment durch. 2-3 Schüler oder Schülerinnen verlassen den Raum. Ihnen wird vor der Tür mitgeteilt, dass sie, wenn sie zurück in das Klassenzimmer kommen, versuchen sollen, nicht zu kommunizieren. Die anderen Schülerinnen und Schüler sollen erraten, was die Schülerinnen oder Schüler darstellen sollen.</p> <p>Überschrift wird festgehalten: „Nonverbale Kommunikation“</p> <p>Hinterfragen: Wie wirkt jemand auf Sie, der so dasteht? (Lehrer nimmt eine spezielle Haltung ein- z. B. Schultern hängen lassen oder stocksteif) L geht darauf ein, dass das nicht so sein muss. Bei jeder Interpretation bringt L eine Gegeninterpretation (oder fordert die Schüler dazu auf) und zeigt somit auf, dass nonverbale Kommunikation sehr anfällig für falsche Interpretationen ist (z.B. kann Stirnrunzeln als Missbilligung oder als nachdenken interpretiert werden) - eigene Verantwortung für</p>	<p>Schülerabhängige Antworten</p>	T		

		<p>die nonverbalen Signale herausstellen.</p> <p>Das Tafelbild wird um die Definition erweitert.</p> <p>Die Situation wird vorgestellt.          „Kennen Sie solche Situationen?“          „Was würden Sie tun, wenn Ina auf Sie zugekommen wäre?“</p>	<p>Hören zu</p> <p>Schülerabhängige Antworten</p>	<p>OH, B, D, ...</p>	<p>AB</p>	
5	P	<p>L leitet die Schüler an, wie sie gemeinsam eine Übersicht über nonverbale Kommunikationsmöglichkeiten erstellen (falls dies neu eingeführt wird). L erklärt die Herausforderungen bei der digitalen kollaborativen Arbeit (v. a. Kommunikation, respektvoller Umgang mit den Ergebnissen der anderen Schülerinnen und Schüler)</p> <p>L erklärt zudem den zweiten Arbeitsauftrag.</p>	<p>Hören zu</p>	<p>TT</p>	<p>AB</p>	<p>Je weniger Erfahrung die Schüler mit kollaborativer, digitaler Arbeit haben, umso kleiner sollte die Gruppe gewählt werden, die gemeinsam an einer Struktur arbeitet.</p> <p>Die Übersicht kann bei schwächeren Klassen bereits vorstrukturiert sein. Ansonsten ist das Strukturieren</p>

							(clustern) Teil der Aufgabe.
5	E	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Zeit einteilen</li> <li>- sich in einer Gruppe aktiv einbringen</li> <li>- Arbeiten selbstständig planen</li> </ul>		Die Schülerinnen und Schüler teilen die Arbeitsaufträge untereinander auf und besprechen das weitere Vorgehen.	TT	AB	
45	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aspekte nonverbalen Verhaltens kennen</li> <li>- Wechselwirkungen zwischen Gedanken, Gefühlen und Körpersprache kennenlernen</li> <li>- Kollaborativ arbeiten</li> <li>- Arbeiten selbstständig durchführen</li> <li>- im Internet gezielt recherchieren</li> </ul>		Die Schülerinnen und Schüler erarbeiten die Aufgabenstellungen.	TT Evtl. PC, B		

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Wissen aus unterschiedlichen Quellen selbstständig erwerben</li> <li>- Gelerntes anwenden und transferieren</li> <li>- andere respektieren, sich in sie hineindenken und auf sie eingehen</li> <li>- Sensibilität für nonverbale Kommunikation entwickeln</li> </ul>					
20	K	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Resultat reflektieren</li> </ul>	L moderiert Feedback und Ergänzungen bzw. vervollständigt die Ergebnisse.	Jeweils eine Gruppe präsentiert den ersten und den zweiten Arbeitsauftrag. Die anderen Schülerinnen und Schüler geben Feedback und gemeinsam werden die Ergebnisse optimiert.			Es wäre auch denkbar, das Gespräch zwischen Ina und Anke als Rollenspiel durchzuführen. Dafür muss „Anke“ die beschriebenen nonverbalen Signale aussenden. Dafür gibt

			<p>Rückgriff auf Ausgangssituation: „Was würdet ihr Ina antworten?“</p> <p>Tafelbild wird erweitert: „Man kann nicht nicht kommunizieren“ L eröffnet eine Diskussion darüber</p>	<p>Schülerabhängige Antworten z. B.: Gespräch mit Anke suchen, um Hintergründe des Verhaltens zu erfahren (evtl. durch 3. Person); eigenes Auftreten, eigene Reaktionen verändern ...</p> <p>Schüler diskutieren, ob es Ausnahmen gibt.</p>			<p>man „Anke“ Hintergrundinformationen, warum sie sich so verhält. „Ina“ versucht nun, die Tipps aus der Notiz umzusetzen. Anschließend befragt L beide zu ihren Gefühlen und die Klasse zu ihren Beobachtungen bzgl. der Veränderung der nonverbalen Signale.</p>
5	R	- Prozess reflektieren	L regt ein Feedback zu den Erfahrungen mit dem kollaborativen Tool an. Welche Regeln könnte man für das nächste Mal aufstellen, damit die gemeinsame Arbeit effektiver wird?	Die Schülerinnen und Schüler reflektieren die kollaborative Arbeitsweise.			

## **Abkürzungen:**

**Phase:** I = informieren, P = planen, E = entscheiden, A = ausführen, K = kontrollieren/ bewerten, R = reflektieren

**Medien:** AP = Audio-Player, B = Beamer, D = Dokumentenkamera, LB = Lehrbuch, O = Overheadprojektor, PC = Computer, PW = Pinnwand, T = Tafel, TT = Tablet, WB = Whiteboard; SPH = Smartphone; ATB = Apple TV-Box

## **Weitere**

**Abkürzungen:** AA = Arbeitsauftrag, AB = Arbeitsblatt, AO= Advance Organizer, D = Datei, DK = Dokumentation, EA = Einzelarbeit, FK = Fachkompetenz, FOL = Folie, GA = Gruppenarbeit, HA = Hausaufgaben, HuL= Handlungs- und Lernsituation, I = Information, IKL = Ich-Kann-Liste, KR = Kompetenzraster, L = Lehrkraft, LAA = Lösung Arbeitsauftrag, O = Ordner, P = Plenum PA = Partnerarbeit, PPT = PowerPoint-Präsentation, PR = Präsentation, S = Schülerinnen und Schüler, TA = Tafelanschrieb, ÜFK = Überfachliche Kompetenzen, V = Video

**Lernphase:** k = kollektiv, koop = kooperativ, i = individuell