

Wörter: Wortfeld Umgang mit Fehlern

Grammatik: modale Zusammenhänge: Art und Weise sowie Mittel beschreiben

Kommunikation: *um Entschuldigung bitten // eine Entschuldigung annehmen // ein eigenes Missgeschick beschreiben und begründen // eine Lösung ankündigen*

Lektion 10: Fehlerkultur: Entschuldigung!

Aufg.	Material	Hinweise
AB 1–2, Fit für Lektion 10: Wörter: Wortfeld Umgang mit Fehlern im beruflichen Kontext Grammatik: modale Zusammenhänge		
Vor dem Öffnen des KB	Bildausschnitt aus 1a	Bereiten Sie den vergrößerten Bildausschnitt aus 1a (d.h. Blumenstrauß gehalten in den Händen). Sammeln Sie mit den TN Anlässe, zu denen Blumen überreicht werden. Falls der Anlass <i>Entschuldigung</i> nicht genannt wird, lassen Sie diesen miteinfließen. Fragen Sie die TN, auf welche Art und Weise man sich sonst entschuldigen kann. Die TN arbeiten in GA. Die Ergebnisse werden in PL genannt. Halten Sie die Stichpunkte an der Tafel fest (z. B. Schokolade, Süßigkeiten, selbstgebackener Kuchen, handgemachtes Geschenk, handgeschriebener Brief).
1a		Lesen Sie mit den TN die Entschuldigungen a–f und fragen Sie sie, in welchem Stil die Texte formuliert sind (formell, informell). Lassen Sie sie typische Formulierungen und Merkmale markieren. Die Ergebnisse werden im PL besprochen. Falls Ihnen eine iV zur Verfügung steht, markieren Sie die genannten Elemente direkt in den Texten. Die TN arbeiten in GA, lesen die Entschuldigungen a–f noch einmal und antworten auf die Fragen zum Kontext der Entschuldigung, zu möglichen Empfänger:innen der Entschuldigung und zum Grund der Entschuldigung. Darüber hinaus überlegen sie, ob sie den Entschuldigungsgrund nachvollziehen können und wie sie ihn einschätzen. Dann berichten sie über Situationen, in denen sie sich selbst entschuldigen mussten, bzw. bei denen man sich bei ihnen entschuldigt hat. Binnendifferenzierung: Für die Situationen, die die TN zu Frage 3 genannt haben, können sie übergeordnete Kategorien suchen, um den Kontext der Entschuldigung festzuhalten (z.B. Gefühle verletzen, einen Schaden verursachen, einen Fehler machen; ins Fettnäpfchen treten, d. h. Regel oder Konventionen missachten, ein Tabu brechen, etc.). Halten Sie die Kontexte in Form einer Mindmap (DIGITALE TOOLS) fest. AB 3–4
1b	DIN-A4-Blätter, Klebepunkte	Die TN arbeiten in PA, lesen die Beschreibungen A–D, entscheiden sich für zwei Situationen, eine aus dem beruflichen, eine aus dem privaten Kontext bzw. erfinden eigene Situationen. Tipp: Schreiben Sie jedes Redemittel auf ein einzelnes Blatt, verteilen Sie sie an die TN. Schreiben Sie zwei Überschriften an die Tafel: <i>um Entschuldigung bitten</i> , <i>eine Entschuldigung annehmen</i> und lassen Sie die TN ihre Redemittel passend anpinnen und informelle Redemittel mit Klebepunkten markieren. Fragen Sie die TN, ob sie noch weitere Ausdrücke dazu kennen. Halten Sie die Zurufe an der Tafel fest. Sie können auch eine neue Anordnung innerhalb der Gruppen machen lassen. Fragen Sie die TN, welche Redemittel eher privat, welche eher im beruflichen Kontext gebraucht werden. Die TN erarbeiten mithilfe der Redemittel zwei kurze Dialoge. Die Dialoge werden im PL vorgespielt. Es empfiehlt sich, dass die TN in beiden Rollen

	Kärtchen, Säckchen	<p>aufzutreten (einmal als die Person, die um Entschuldigung bittet, einmal als die Person, die die Entschuldigung annimmt).</p> <p>Binnendifferenzierung: In stärkeren Gruppen können sich die TN in PA zwei weitere Situationen ausdenken (eine im privaten und eine im beruflichen Kontext). Sie können dabei auf ihre Antworten aus 1a (zu Leitfrage 3) zurückgreifen. Diese schreiben sie auf getrennte Kärtchen. Alle Kärtchen werden in ein Säckchen geworfen. Im nächsten Schritt lösen die Paare zwei Kärtchen und spielen die Situation in GA. In den Dialogen übernehmen die Partner:innen jeweils eine andere Rolle.</p> <p>Diese Aufgabe zur Mediation fördert die Strategie, Sprache anzupassen.</p> <p>Kulturelles Lernen: Am Beispiel der Redemittel können Sie den Begriff <i>Höflichkeitsfloskeln</i> thematisieren. Lassen Sie die TN erklären, was sie unter diesem Begriff verstehen, und Beispiele nennen (Eine <i>Höflichkeitsfloskel</i> ist ein kurzer, standardisierter Ausdruck, dient dazu, eine angenehme Gesprächsatmosphäre zu schaffen, Freundlichkeit und Wertschätzung auszudrücken. Floskeln sind oft nichtssagend und haben keine informative Bedeutung. Mögliche Beispiele: <i>Bitte schön. Danke schön. Gern geschehen. Es freut mich, Sie kennenzulernen. ...</i>). Die TN können Beispiele für Floskeln (in bestimmten Kontexten) mithilfe generative KI-Tools suchen. Möglicher Prompt: <i>Nenne ((Anzahl)) Beispiele für Höflichkeitsfloskeln im Deutschen, die ich als Reaktion auf eine Entschuldigung benutzen kann.</i> (Mögliche Ergebnisse: <i>Kein Problem!, Halb so wild,, Schon gut., Macht nichts., Ist schon in Ordnung., Kein Thema., Das kann doch jedem mal passieren., Das war ja keine Absicht., Das macht doch nichts.</i>) Da die generierten Ergebnisse nicht immer korrekt oder sprechüblich sind, müssen sie auf Richtigkeit überprüft werden. Sie werden im PL besprochen.</p>
2a		<p>Die TN lesen die Einleitung zum Magazinartikel und wählen spontan, welcher Aussage (Pro oder Kontra) sie zustimmen würden. Die Kursstatistik (→ Methoden) wird in der Kursraummitte durchgeführt. Weisen Sie Orte zu, wo sich die TN für Pro- und wo sich die für Kontra-Aussage versammeln. Halten Sie die Ergebnisse an der Tafel fest. In den entstandenen Gruppen tauschen sich die TN über ihre Entscheidung aus.</p>
2b	Kärtchen	<p>Um die Arbeit an einem langen und komplexen Text zu erleichtern, arbeiten die TN in Vierergruppen. Innerhalb der Gruppe bilden sie zwei Teams. Team A beschäftigt sich mit dem Pro-Kommentar und Team B mit dem Kontra-Kommentar. Die Teams lesen ihre Magazineile und bringen die Aussagen a-f in die richtige Reihenfolge. Die Reihenfolge wird auf einem Kärtchen festgehalten, so wie das auf dem Notizzettel angelöst ist.</p>
2c	Vertonter Hörtext Papierstreifen	<p>Die Teams tauschen ihre Notizen aus, lesen den anderen Kommentar und überprüfen die Reihenfolge, die das andere Team festgehalten hat. Dabei kann der vertonte Hörtext mithilfe der iV auch vorgespielt werden.</p> <p>Alternativ: Nachdem die Gruppen beide Kommentare gelesen und ihre Lösungen gegenseitig überprüft haben, arbeiten jetzt zwei Vierergruppen zusammen. Vier Personen formulieren vier eigene Fragen zum Kommentar A und andere vier eigene Fragen zum Kommentar B. Jede Frage wird auf einen Papierstreifen geschrieben, sodass jede Person eine Frage hat. Jedes Gruppenmitglied soll die Antwort auf die ihm zugeteilte Frage kennen. Im folgenden Schritt bilden vier Mitglieder mit den Fragen zum Kommentar A den Innenkreis, 4 Mitglieder mit den Fragen zum Kommentar B den Außenkreis, sodass jede Person ein Gegenüber hat. Das Spiel kann im Sitzen oder im Stehen erfolgen. Das Spiel beginnt: Die TN des Innenkreises stellen ihrem jeweiligen Gegenüber ihre Frage und kontrollieren die Antwort. Nach Beantwortung der Frage rückt die TN / der TN im Außenkreis um eine Position im Uhrzeigersinn weiter und bekommt die nächste Frage gestellt. Nachdem jede TN / jeder TN des Außenkreises alle Fragen beantwortet hat,</p>

		<p>erfolgt ein Rollentausch, nun stellen die Personen im Außenkreis ihre Fragen und die TN im Innenkreis beantworten sie.</p> <p>AB 5–6</p>
2d		<p>Fragen Sie die TN, ob jemand nach dem Lesen des Artikels seine Meinung aus 2a geändert hat.</p> <p>Tipp: Falls Sie in 2a die Ergebnisse der Kursstatistik festgehalten haben, können diese jetzt zum Vergleich herangezogen werden.</p> <p>Die TN tauschen sich im PL darüber aus, was sie (ggf.) zur Änderung ihrer Meinung bewegt hat, welche Argumente sie überzeugend finden, welche Argumentation für sie nicht nachvollziehbar ist. Vor dem Austausch lesen die TN die Beispielantwort.</p> <p>Die TN gehen in PA noch einmal die Kommentare in 2b durch und notieren alle dort genannten positiven und negativen Effekte von Entschuldigungen. Falls ihnen noch weitere Ideen dazu einfallen, ergänzen sie damit ihre Listen. Die Argumente werden im PL gesammelt.</p> <p>Alternativ: Um die Argumente zu sammeln und abzuwägen, können Sie ein Tool zur Sammlung und Gewichtung von Pro- und Kontra-Argumenten (DIGITALE TOOLS) nutzen.</p> <p>Kulturelles Lernen: Aus dem Magazinartikel greifen Sie den Begriff <i>Null-Fehler-Kultur</i> auf. Die TN recherchieren zuerst, was eine <i>Fehlerkultur</i> bedeutet und wie mit Fehlern umgegangen wird (<i>Fehlerkultur</i> beschreibt Umgang mit Fehlern innerhalb einer Organisation oder Gesellschaft, d.h. wie Fehler wahrgenommen, behandelt und kommuniziert werden. Es gibt zwei Konzepte: Eine <i>positive Fehlerkultur</i>: Fehler werden nicht als Versagen oder Scheitern betrachtet, sondern als Chance zur Verbesserung und Weiterentwicklung gesehen. Mitarbeiter werden ermutigt, Fehler zu melden und daraus zu lernen, ohne Angst vor negativen Konsequenzen haben zu müssen. Dagegen wird die <i>Null-Fehler-Kultur</i> in Unternehmen angewendet, um die Fehlerquote auf null zu reduzieren. Sie kann zu einer negativen Fehlerkultur führen. Wenn der Druck zur Fehlervermeidung groß ist, verschweigen Mitarbeiter aus Angst vor Bestrafung ihre Fehler.). Die Ergebnisse werden im PL genannt.</p> <p>Die TN können auch über eigene Erfahrungen und Beobachtungen berichten, sofern das für sie persönlich akzeptabel ist.</p>
3		<p>Die TN lesen die Ausdrücke 1–7 und ordnen ihnen passende Erklärungen zu. Die Ergebnisse werden im PL verglichen.</p> <p>Tipp: Um die Ausdrücke anzuwenden, bitten Sie die TN, in PA die Entschuldigungen aus 1a noch einmal zu lesen und mithilfe der Ausdrücke einige der Situationen zu beschreiben (z.B. in der Entschuldigung <i>b drückt</i> eine Person ihr <i>Bedauern</i> aus, die Hafermilch ausgetrunken zu haben und möchte die <i>Angelegenheit</i> am nächsten Tag <i>bereinigen</i>). Gehen Sie in dem Kursraum herum und helfen Sie, falls nötig.</p> <p>AB 7–8</p>
4a		<p>Die TN lesen die Sätze 1–6. Mithilfe der Zeilenverweise ergänzen sie die Lücken.</p> <p>Tipp: Weisen Sie die TN darauf hin, dass modale Zusammenhänge die Art und Weise ausdrücken, wie etwas geschieht bzw. mit welchem Mittel etwas erreicht wird. Lenken Sie die Aufmerksamkeit der TN auf Satz 3. Fragen Sie sie, was in diesem Satz das Ziel / das (angestrebte) Ergebnis und was das Mittel ist, mit dem man das Ziel erreicht. (Ziel: <i>Pluspunkte sammeln</i>, Mittel: <i>die Entschuldigung</i>). Wiederholen Sie das Vorgehen mit Satz 5 (Ziel: <i>zu einer</i></p>

		<p><i>Gemeinschaft dazugehören, Mittel: eine Entschuldigung</i>). Das Mittel wird in den beiden Sätzen mit den Präpositionen mittels und mithilfe angeführt. Verfahren Sie genauso mit Sätzen 1, 2, 4 und lassen Sie die TN das Ziel / das (angestrebte) Ergebnis und das Mittel bestimmen (Satz 1 - Ziel: Ärger vermeiden, Mittel: aufrichtige Entschuldigung; Satz 2 - Ziel: zueinander finden, Mittel: eine Entschuldigung; Satz: 4 - Ziel: die Hochachtung seiner Mitmenschen gewinnen, Mittel: ein solches Verhalten (d.h. Reue zeigen, um Verzeihung bitten).</p> <p>Zum Schluss bitten Sie die TN, die Reihenfolge von Ziel / Ergebnis und Mittel in den Sätzen 1, 2, 4 zu bestimmen (das Mittel wird jeweils in dem vorangestellten Satz genannt und steht somit immer vor dem Ziel / Ergebnis).</p>
<p>4b</p>		<p>Lassen Sie die TN die Tabelle mit den Wörtern aus 4a ergänzen. Die TN vergleichen die Lösung im PL. Machen Sie die TN darauf aufmerksam, dass die Modalsatzkonnectoren immer im zweiten Satz stehen. Verweisen Sie auf die zusätzlichen Informationen über modale Zusammenhänge im Anhang (→ Grammatik 4.6).</p> <p>AB 9a</p>
<p>5</p>	<p>DIN-A4-Blätter, Flipchartpapier, Klebepunkte</p>	<p>Die TN formulieren die Sätze mit den in Klammern vorgegebenen Wörtern. Lösen Sie gemeinsam mit den TN das erste Beispiel mit dem Satzanfang auf dem Notizzettel. Die Ergebnisse werden im PL vorgelesen.</p> <p>Tipp: Schreiben Sie folgende Beispiele auf einzelne Blätter, (aber so, dass die TN unter Mittel? genug Platz haben, um ihre Ideen aufzuschreiben): Mittel? → den Respekt der anderen gewinnen, Mittel? → einer Person Respekt erweisen, Mittel? → einen bestehenden Konflikt lösen, Mittel? → Empathie und Einfühlungsvermögen beweisen, Mittel? → Pluspunkte bei den Kollegen sammeln; o.Ä. Legen Sie die Blätter auf Tische aus. Die TN gehen zu zweit von einem Tisch zum anderen und notieren Mittel, mit denen man das Ergebnis erreichen könnte. Anschließend übernehmen die TN in PA oder GA eines der Blätter und formulieren auf dem Flipchartpapier Sätze nach dem Muster aus dem KB. Bitten Sie die TN, nach Möglichkeit alle Wörter aus 4b anzuwenden. Gehen Sie im Kursraum herum und helfen Sie, wo nötig. Zum Schluss werden die Flipchartblätter mit den fertigen Sätzen aufgehängt und von den TN gelesen. Die TN können mithilfe der Klebepunkte die besten Ideen markieren.</p> <p>AB 9b–10</p>
<p>6</p>		<p>Sammeln Sie mit den TN die wichtigsten Merkmale einer formellen E-Mail und besprechen Sie den Unterschied zu einer halbformellen E-Mail. Lassen Sie die TN passende Anreden und Grußformeln nennen. Halten Sie die Zurufe an der Tafel fest.</p> <p>Tipp: Die Merkmale können mithilfe von generativen KI-Tools gesammelt werden. Möglicher Prompt: <i>Nenne Merkmale einer formellen E-Mail und erkläre mir, worauf man beim Schreiben achten sollte. Erläutere anschließend den Unterschied zu einer halbformellen E-Mail.</i> Die TN vergleichen die generierten Ergebnisse mit eigenen Ideen. Die Ergebnisse sollten kritisch überprüft werden.</p> <p>Die TN lesen in EA die Situationsbeschreibung und die Redemittel.</p> <p>Binnendifferenzierung: Schreiben Sie die Redemittel auf einzelne Papierstreifen und verteilen Sie sie an die TN. Schreiben Sie die Inhaltspunkte 1–4 an die Tafel und lassen Sie die TN den Inhaltspunkten die Redemittel passend zuordnen.</p>

	Spielgeld	<p>Mithilfe der Redemittel schreiben sie eine (halb)formelle E-Mail, in der sie auf die Inhaltspunkte 1–4 eingehen. Die Auswertung der Ergebnisse kann in einer Schreibwerkstatt (→ Methoden) erfolgen.</p> <p>Wenn Ihnen eine Lernplattform zur Verfügung steht, können die Texte dort hochgeladen und von anderen TN kommentiert werden.</p> <p>Tipp: Sie können die fertigen Texte einsammeln und für das nächste Treffen eine Liste mit Sätzen aus den E-Mails der TN vorbereiten. Es gibt dabei sowohl korrekte Sätze, als auch Sätze mit typischen, in mehreren Texten wiederholt vorkommenden Fehlern. Blenden Sie die Sätze ein. Geben Sie den TN Zeit, die Sätze zu lesen und zu überlegen, ob sie korrekt oder fehlerhaft sind. Danach beginnt das Spiel Fehlerversteigerung, mit dem Ziel möglichst viele korrekte Sätze zu ersteigern. Die TN arbeiten in Dreiergruppen. Jede Gruppe hat ein hypothetisches Budget (z. B. 50 Euro). Lesen Sie den ersten Satz vor und fragen Sie, wer von den TN für diesen Satz 50 Cent bietet. Die TN melden sich mit ihren Geboten. Führen Sie die Versteigerung durch. Nachdem Sie alle Sätze versteigert haben, kontrollieren Sie, welche Gruppe die meisten Sätze gekauft hat und ob diese korrekt sind. Die Sätze mit Fehlern zählen nicht. Gewonnen hat die Gruppe, die die meisten korrekten Sätze besitzt. Zum Schluss werden die fehlerhaften Sätze im PL korrigiert.</p> <p>AB 11-13 (Wortbildung: Nomen mit den Präfixen <i>haupt-, miss-, mit-</i> und <i>ur-</i>)</p>
AB, Aussprache: <i>Emotion durch Intonation</i> ; Selbstkontrolle zu Lektion 10		