

NAMUTH, KERSTIN; LÜTHI, THOMAS. (1998). *Gesprächstraining für den Beruf. Kommunikation am Arbeitsplatz. Ein Trainingsprogramm für Deutsch als Fremdsprache.* Verlag für Deutsch: Ismaning. ISBN 3-19-007246-9. 96 Seiten, DM 29,-.

Ziel von *Gesprächstraining für den Beruf* ist - nach Angabe der Autorin und des Autors - das Üben von Kommunikationssituationen des beruflichen und halbberuflichen Alltags. Drei Aspekte werden vor allem hervorgehoben: Die Unterstützung des Erwerbs der Fremdsprache im Bereich mündlicher Kommunikation, die Vorbereitung auf konkrete Situationen und die Reflexion über kulturell bedingte Perspektiven und Betrachtungsweisen (S. 4).

Das Lehrwerk, das Deutschkenntnisse der Grundstufe voraussetzt, besteht aus acht Kapiteln und einem Anhang. Die einzelnen Einheiten sind unterschiedlicher Länge und enthalten verschiedene Lernaktivitäten. Sie sind aber alle so aufgebaut, dass die Übungen am Anfang relativ einfach sind und im Laufe des Kapitels immer komplexer werden, bis hin zu Aufgaben, in denen die Lernenden sich frei äußern und ihre eigenen - persönlichen oder beruflichen - Erfahrungen in die kommunikative Situation einbringen sollen.

Eine gelungene Einführung in das Thema der (beruflichen) Kommunikation bietet das erste Kapitel, *Werkzeug*, das dem Erwerb der (meta-)sprachlichen Mittel gewidmet ist, die der Lösung sprachlicher und kultureller Probleme in der Zielsprache dienen. Vorwiegend wird in dieser Einheit versucht, den Lernenden die verschiedenen Rollen von Gesprächspartnern bewusst zu machen. Behandelt werden am Anfang Gesprächsauschnitte, in denen ein Thema einmal mit Kollegen und einmal mit dem Vorgesetzten erörtert wird, um die Unterschiede in der Art der Kommunikation zu verdeutlichen. Die Reflexion über die Funktion von Register und Stil wird angeregt, und es wird die Bewältigung kommunikativer Situationen des Büroalltags geübt.

Im zweiten Kapitel, *Smalltalk*, wird das Erkennen linguistischer und paralinguistischer Elemente trainiert, die authentische Gespräche kennzeichnen, und ebenso der Einsatz eben dieser Elemente in beruflichen und halbberuflichen Dialogen. Aufgrund einer Liste gängiger Smalltalk-Themen (die die Lernenden in einem ersten Schritt auf ihre Angemessenheit in bestimmten Situationen untersuchen sollen), werden das aktive Zuhören und Feedback-Signale geübt. Besondere Aufmerksamkeit wird in dieser Einheit der Bedeutung und Ausdrucksmöglichkeit von sprachlichen Signalen (wie zum Beispiel "Hm") gewidmet.

Das dritte Kapitel, *Selbstdarstellung: Werdegang, Arbeit*, behandelt das Thema des Sprechens über das eigene (vergangene, aktuelle oder künftige) Berufsleben. Zunächst werden die Formen einer (im deutschsprachigen Raum) angemessenen Selbstdarstellung präsentiert, bevor dann in einem interkulturellen Vergleich - die Lernenden sollen dabei von ihren eigenen Erfahrungen ausgehen - die Unterschiede in der Vorstellung der eigenen Person herausgearbeitet werden.

Im vierten Kapitel, *Branche/Firma*, wird das Berichten über ein Unternehmen, über seine Struktur und über seine Aufgabengebiete geübt. Auch in dieser Einheit werden Anstöße zur

interkulturellen Reflexion gegeben, indem bestimmte Gegebenheiten des Umgangsstils in Unternehmen des eigenen Landes mit denen in Unternehmen in einem deutschsprachigem Land (sei es in Deutschland, Österreich oder der Schweiz) verglichen werden.

Das fünfte Kapitel, *Büroalltag*, ist dem Umgang mit größeren und kleineren Problemen des Bürolebens gewidmet. Es werden Themen wie Hierarchie, geschlechtsspezifische Rollenzuweisungen oder Arbeitszeiten behandelt. Auch hier wird auf die eigene kulturelle Prägung aufmerksam gemacht und es wird versucht, die Unterschiede herauszuarbeiten.

Im Kapitel 6, *Wie sagt man seine Meinung*, werden die Möglichkeiten erörtert, die eigenen Ansichten kundzumachen. Die Lernenden sollen erlernen, in einer graduellen Steigerung ihre Meinung zu äußern, ihren eigenen Standpunkt zu vertreten und schließlich ihre Gesprächspartner zu überzeugen. Es wird verdeutlicht, wie man in kleineren und größeren Kreisen reagieren, argumentieren, das Wort ergreifen, nachgeben, zustimmen, sich behaupten, sich einigen, sich zurückhalten und auch sich zurückziehen kann. Besonders gut gegliedert ist in dieser Einheit eine Liste verschiedener Ausdrücke des Widerspruchs, bei denen die Lernenden entscheiden sollen, welche von ihnen im deutschsprachigen Raum als höflich, als direkt oder sogar als unhöflich gelten könnten.

Strategien des wirkungsvollen Verhandeln und der Gesprächsplanung werden im Kapitel 7, *Verhandeln*, vermittelt. Es wird auch in dieser Einheit großer Wert darauf gelegt, den Lernenden die kulturell bedingten Faktoren, die für eine erfolgreiche Verhandlung erforderlich sind, bewusst zu machen.

Im letzten Kapitel, *DatenundFakten*, sollen die Lernenden üben, wie sie effektiv Daten präsentieren können, indem sie Statistiken kommentieren, Kurven, Schaubilder und Entwicklungen beschreiben, Notizen anfertigen und schließlich zu einem für ihren Beruf relevanten Thema einen Vortrag halten.

Das Lehrwerk endet mit einem Anhang, der eine Reihe von Vorschlägen enthält, wie man in einer bestimmten Situation - die verspätete Lieferung eines Berichts - reagieren soll. Die Lernenden sollen entscheiden, je nach Gesprächspartner (Chef, Kollege, ausländischer Partner) welche der vorgegebenen Äußerungen angebracht sind. Auf der letzten Seite ist ein Pünktlichkeitstest, auch mit Ausreden versehen, enthalten.

In ihrer Gesamtheit betrachtet erscheint mir die Auswahl der Themen der einzelnen Einheiten nachvollziehbar, denn die Themen sind auf den beruflichen Alltag zugeschnitten. Sie könnten in der Tat, wie es die Autorin und der Autor anstreben, den Lernenden "die Möglichkeit geben, sich auf realistische" für sich selbst "relevante Situationen (des Berufslebens) konkret" vorzubereiten (ebd.). Es erscheint mir jedoch fraglich, ob die Lernenden *alle* im Lehrwerk geschilderten Situationen als "realistisch" und "relevant" empfinden können, ob die Vorbereitung tatsächlich immer "konkret" sein wird. Im Kapitel 3 (*Selbstdarstellung*) wird unter anderem verlangt, dass die Lernenden über persönliche (berufliche oder halbberufliche) Leistungen referieren, die für sie besonders wichtig waren. Als Beispiele werden die Gründung der eigenen Firma, die Entwicklung eines neuen Produkts oder die Organisation eines Tennisturniers angegeben. Es ist denkbar, dass viele der Lernenden sich mit solchen

Leistungen nicht identifizieren können, dass sie sich nicht unbedingt sprachlich, sondern gesellschaftlich überfordert fühlen, besonders wenn sie sehr jung sind, geschweige denn, wenn sie noch keine Berufserfahrung haben. Auch die Übungen im Kapitel 5 (*Büroalltag*) erschienen mir nicht immer geeignet, eine **authentische** Kommunikation hervorzurufen. Die Streitereien darüber, wer die Kaffeetassen spülen soll, die als "kleinere Ärgernisse" bezeichnet werden, können für diejenigen Lernenden, die diese Situation nicht kennen, nicht von Interesse sein. Auch die Beispiele für "größere Ärgernisse" sind nicht immer glücklich gewählt.

Im Großen und Ganzen sind jedoch die Situationen wirklichkeitsnah und die Sprechansätze nachvollziehbar. Auch die Art, in der die Kommunikation geübt wird, scheint mir den Zielen des Lehrwerks zu entsprechen. Es gibt eine Vielfalt von Aufgaben, die, wenngleich nicht besonders innovativ, für das Training der beruflichen Kompetenz geeignet sind. Die Lernenden sollen in Einzel-, Partner- oder Gruppenarbeit verschiedene Typen von Arbeitsblätter bearbeiten, Karteien, Formulare und Fragebögen ausfüllen, Fragen aus Persönlichkeitstests beantworten, Tabellen vervollständigen oder anfertigen, Meinungsforschungen interpretieren, Kommentare abgeben. Rollenspiele, mit jedoch unterschiedlich guten Rollenkarten, werden sehr oft vorgeschlagen und ebenso Themen für Gruppendiskussionen - vorwiegend interkulturellen Inhalts. Die Aufgaben, welcher Art auch immer sie sein mögen, sind meistens gut durchdacht und zum größten Teil anregend, so dass die Lernenden ein echtes Interesse haben können, sich sprachlich zu äußern. Dies steigert die Motivation und sorgt für eine gute Unterrichts Atmosphäre.

Besonders gelungen und für die Lernenden hilfreich sind die ausführlichen Listen von Redemitteln, die sich in jedem Kapitel befinden, mit dem Ziel, die adäquate Verwirklichung der kommunikativen Absichten sicher zu stellen. Solche Listen sollten - nach Angabe der Autorin und des Autors (S. 5) - nicht einfach durchgelesen, sondern in kleinen Schritten bearbeitet werden, so dass die Lernenden sowohl die konkrete Bedeutung der Redemittel als auch das Register und die Nuancen im Ton, die durch Intonation oder Einsatz von Modalpartikel entstehen, auch wirklich verstehen. Weiterhin könnten die Lernenden diejenigen Ausdrücke, die sie für sich selbst am besten geeignet finden, heraussuchen, um sie in ihren Wortschatz zu integrieren. So würden die Lernenden über ein selbst zusammengestelltes Repertoire von Redemitteln verfügen, die in konkreten Situationen eingesetzt werden könnten.

Alles in allem scheint mir *Gesprächstraining für den Beruf* seine Versprechungen zu halten. Es kann daher empfohlen werden sowohl als kurstragendes Material als auch als Ergänzung der Lehrwerke für Kurse mit beruflicher Ausrichtung, die sich jedoch nicht ausschließlich mit mündlicher Kommunikation befassen. Viele der Unterrichtseinheiten könnten sogar in Kursen des fortgeschrittenen, nicht beruflich orientierten Unterrichts bearbeitet werden, denn obwohl das Trainingsmaterial den Vorgaben des Curriculums Deutsch für den Beruf folgt, werden die Grundlagen der Kommunikation mit einem so hohen Allgemeinheitsgrad geübt, dass sie auf vielfältige, auch außerberufliche Situationen übertragbar sind.

ELISABETTA MAZZA

[Zurück zur [Leitseite](#) der Nummer im Archiv]