

Referenzbeispiele

Mündlich

Marie Matondo vereinbart telefonisch einen Arzttermin

Situation

Marie hat sich den Fuss verletzt. Weil sie immer noch Schmerzen hat, ruft sie heute in der Arztpraxis an, um einen Termin zu vereinbaren. Sie erklärt der Praxisassistentin, was passiert ist und bittet um einen Termin.

Kurzbiografie von Marie

Marie ist 37-jährig, stammt aus dem Kongo und ist seit fast 6 Jahren in der Schweiz. Sie hat vor allem ungesteuert Deutsch gelernt und besucht nun seit 1 Jahr einen Deutschkurs.

Sprachniveau im Film



Im vorliegenden Film zeigt Marie eine sprachliche Leistung auf Niveau A1.

Sprachliche Leistung nach GER

Interaktion A1: Marie erreicht ihr Ziel, einen Arzttermin zu vereinbaren, aber sie braucht dazu die Unterstützung der Praxisassistentin. Diese spricht langsam, wiederholt Sachen und gibt sich grosse Mühe, Marie zu verstehen. Es fehlt Marie auch an Strategien. Sie kann beispielsweise weder das Verständnis bestätigen noch Rückfragen stellen. Sie hat nicht genügend sprachliche Mittel, schnell zu reagieren. Wenn sie die zweite Frage der Praxisassistentin nicht versteht, scheint sie nicht zu merken, dass diese die vorherige Frage mit anderen Worten wiederholt.

Spektrum A1: Marie kann mit ihrem begrenzten Repertoire an Wörtern, Wendungen und Strukturen lediglich ganz einfache Informationen austauschen. Sie wirkt z.T. sehr direkt, was damit zu tun hat, dass sie nicht anders kann. Beispiele: *Ich bin Frau Matondo. Ich möchte gerne eine Termin; Ist Herr P. Ihr Hausarzt? – Ja; Ich möchte gerne am Samstag.* Sie verwendet Wendungen wie *ich möchte gerne* als etwas, das sie als «Sprachbrocken» so gelernt hat, unverhohlen.

Flüssigkeit A1: Sie macht zum Verarbeiten des Gehörten und zum Planen ihrer Antworten lange Pausen vor jeder Äusserung.

Korrektheit A1: Sie zeigt nur eine begrenzte Beherrschung von wenigen einfachen grammatischen Strukturen.

Bewertungsprozess: Die gezeigte sprachliche Leistung wurde gemäss den



Deutsch in der Schweiz –
lernen, lehren, beurteilen

Deskriptoren des Gemeinsamen europäischen Referenzrahmens bewertet. Die 9 Teilnehmenden am Bewertungsprozess stufen die Leistung auf A1 ein. Die Teilbereiche wurden wie folgt bewertet: Interaktion: 9x A1; Spektrum: 1x < A1, 6x A1, 2x A2; Flüssigkeit: 8x A1, 1x A2; Korrektheit: 7x A1, 1x A2.

Kontext und nonverbale Leistungen

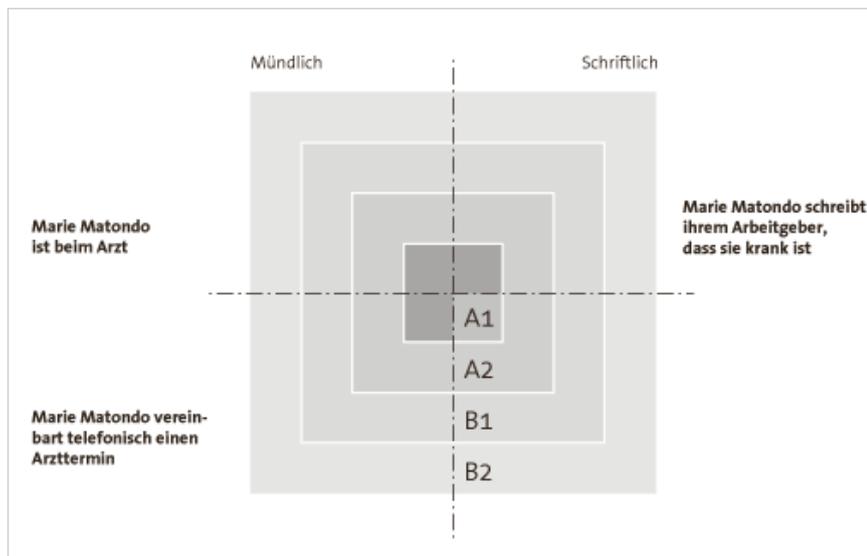
Erschwerend an dieser Situation ist die indirekte Kommunikation am Telefon. Da Hilfsmittel wie Mimik und Gestik fehlen, sind die Anforderungen an die sprachlichen Mittel höher als in einem Gespräch mit einem Gegenüber vor Ort. Am Telefon lässt sich das gegenseitige Verständnis nicht so gut sichern wie im persönlichen Gespräch, dies erhöht das Risiko für Missverständnisse.

Marie hat Hörverständnisprobleme und ihre Aussprache ist schwer zu verstehen, wenn man den Akzent ihrer Sprachgruppe nicht schon kennt. Trotz aller Schwierigkeiten kann sie aber mit der sympathischen Praxisassistentin einen Termin abmachen.

Es fehlt Marie an Strategien. Sie kann beispielsweise weder das Verständnis bestätigen noch Rückfragen stellen. Wenn sie die zweite Frage der Praxisassistentin nicht versteht, scheint sie nicht zu merken, dass diese die vorherige Frage mit anderen Worten wiederholt.

Dass es Marie gelingt, einen Termin zu vereinbaren, ist der Unterstützung der Praxisassistentin zu verdanken. Diese spricht langsam, wiederholt Sachen, erfragt die nötigen Informationen, da von Marie relativ wenig kommt, und gibt sich grosse Mühe, Marie zu verstehen.

Das Diagramm zeigt Maries Leistungen in den zwei Filmen und dem schriftlichen Text auf einen Blick.



Weitere Beiträge von Marie

- Text: Marie Matondo schreibt dem Arbeitgeber, dass sie krank ist (A1)
- Film: Marie Matondo ist beim Arzt (A1)

Zum Szenario «Zum Hausarzt gehen» gibt es diese Filme von anderen Personen

- Sari Ratna vereinbart telefonisch einen Arzttermin (A2)
- Sari Ratna ist beim Arzt (A2)
- Teklay Niguse vereinbart telefonisch einen Arzttermin (B1)
- Teklay Niguse ist beim Arzt (B1)