

# Referenzbeispiele

## Mündlich

### Teklay Niguse vereinbart telefonisch einen Arzttermin

#### Situation

Teklay hat sich den Fuss verletzt. Weil er immer noch Schmerzen hat, möchte er seinen Fuss untersuchen lassen. Sein Hausarzt ist in den Ferien, daher ruft er in der stellvertretenden Arztpraxis an, um einen Termin zu vereinbaren.

#### Kurzbiografie von Teklay

Teklay ist 28 Jahre alt, kommt aus Eritrea und lebt seit 5 Jahren in der Schweiz. Er lernt seit 2.5 Jahren in Extensivkursen Deutsch.

#### Sprachniveau im Film



Im vorliegenden Film zeigt Teklay eine sprachliche Leistung auf Niveau B1.

#### Sprachliche Leistung nach GER

Interaktion B1: Teklay ist fähig, die Alltagsaufgabe «einen Termin bei einem Arzt vereinbaren» zu bewältigen. Er kann das Telefongespräch beginnen, in Gang halten und beenden. Er versteht und beantwortet die Fragen auf angemessene Art.

Spektrum B1: Teklays Wortschatz und Grammatik reichen aus, um die Fragen zu verstehen und sein Anliegen zu äussern. Er ist fähig, auch komplexere Strukturen einzusetzen, wobei diese nicht fehlerfrei sind. Beispiele: *Mein Hausarzt ist in Ferien. Auf dem Tonband hat er darauf gesprochen, ich sollte zum Doktor X wenden sollte.*

Flüssigkeit B1: Teklay spricht ohne viel Stocken. Er muss ab und zu kleine Pausen machen, um seine Äusserungen zu planen.

Korrektheit B1: Teklay macht oft dann Fehler, wenn er komplexere Strukturen einsetzt (s. Spektrum). Ihm passieren Fehler, weil er versucht, sich gewählt auszudrücken. Statt «*sich an jemand wenden*» hätte er auch eine einfachere Struktur z.B. mit «telefonieren» verwenden können. Er buchstabiert seinen Namen auch nicht korrekt (e statt a: Interferenz vom Englischen wahrscheinlich).

Bewertungsprozess: Die gezeigte sprachliche Leistung wurde gemäss den Deskriptoren des Gemeinsamen europäischen Referenzrahmens bewertet. Die 6 Teilnehmenden am Bewertungsprozess stufen die Leistung auf B1



Deutsch in der Schweiz –  
lernen, lehren, beurteilen

ein. Die Teilbereiche wurden wie folgt bewertet: Interaktion: 5xB1, 1xB2; Spektrum: 5xB1, 1xB2; Flüssigkeit: 6xB1; Korrektheit: 2xA2, 4xB1.

### Kontext und nonverbale Leistungen

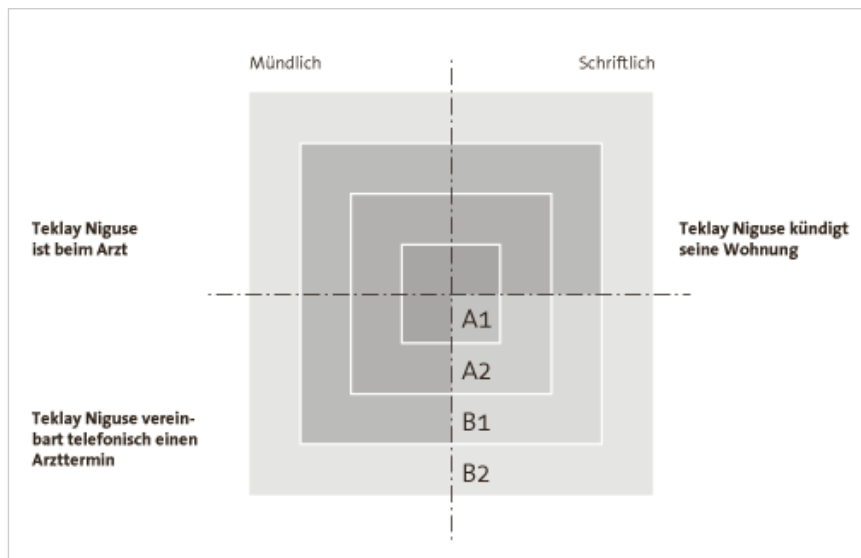
Erschwerend an dieser Situation ist die indirekte Kommunikation am Telefon. Da Hilfsmittel wie Mimik und Gestik fehlen, sind die Anforderungen an die sprachlichen Mittel höher als in einem Gespräch mit einem Gegenüber vor Ort. Am Telefon lässt sich das gegenseitige Verständnis nicht so gut sichern wie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

Hilfreich bei der Bewältigung der Situation ist, dass Teklay im wirklichen Leben in der Pflege arbeitet und ihm z.T. medizinische Begriffe bekannt sind. Er ist auch vertraut damit, wie man sich bei einem Arzt meldet, wenn man via Telefonbeantworter an ihn verwiesen wird.

Unterstützend ist, dass Teklay sich auf das Gespräch vorbereitet hat. Er kann alle notwendigen Informationen rasch abrufen. Er hat Notizpapier bereitegelegt und notiert sich die Uhrzeit. Die Praxisassistentin versteht ihn in der Regel problemlos und muss ihr eigenes Sprechtempo nur unwesentlich reduzieren.

Das Gespräch ist sachlich-freundlich. Die Kommunikation ist für beide Seiten ohne grössere Anstrengung möglich.

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



### Weitere Beiträge von Teklay

- Text: Teklay Niguse kündigt seine Wohnung (B1)
- Film: Teklay Niguse ist beim Arzt (B1)

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

- Marie Matondo vereinbart telefonisch einen Arzttermin (A1)
- Marie Matondo ist beim Arzt (A1)
- Sari Ratna vereinbart telefonisch einen Arzttermin (A2)
- Sari Ratna ist beim Arzt (A2)