



Spice it up!

Making complaints

Fachübergreifender Unterricht
Englisch/WiR bzw. BwR, ggf. IT
Klasse 8/9

Fachübergreifender und fächerverbindender Unterricht



Schulischer Unterricht wird in Deutschland traditionellerweise in Unterrichtsfächern durchgeführt. Die verschiedenen Unterrichtsfächer orientieren sich dabei in den meisten Fällen an ihnen zugrunde liegenden Wissenschaftsdisziplinen. Ein klassischer Schultag besteht in der Regel aus einer Abfolge von Unterrichtssequenzen in den unterschiedlichen Fächern. Dieses historisch gewachsene Verfahren hat sicher Vorteile, es hat aber auch gravierende Nachteile. So wird in jedem Unterrichtsfach häufig nur eine fachspezifische Sicht auf komplexe Phänomene der Wirklichkeit eingenommen, die von Schülern oft als künstlich und lebensfern erlebt wird. Besser wäre eine multiperspektivische Sicht unter Beteiligung mehrerer Unterrichtsfächer. Erreichen lässt sich dies, indem der klassische Fachunterricht mit Elementen fachübergreifenden oder fächerverbindenden Unterrichts angereichert wird. Die Begriffe „fachübergreifend“ und „fächerverbindend“ werden häufig synonym gebraucht, stellen aber unterschiedliche Konzepte dar:

Fachübergreifender Unterricht:

Von fachübergreifendem Unterricht ist zu sprechen, wenn im Unterricht eines Faches Bezüge zu Inhalten hergestellt werden, die klassischerweise einem anderen Unterrichtsfach zugeordnet sind. Der Englischunterricht als „themenoffenes“ Fach ist dafür besonders geeignet.

Eigentlich wird im Englischunterricht schon immer fachübergreifend gearbeitet, nämlich dann, wenn geografische, historische, politische oder religiöse Aspekte der Zielsprachenländer im Fokus des Unterrichts stehen. Auch mit anderen Unterrichtsfächern, wie z.B. den sogenannten „weichen“ Fächern Musik (Songs, Tänze), Kunst (Collagen, Cover) oder Sport (Spiele, Yoga), lassen sich leicht gemeinsame thematische Bezüge finden. Etwas schwieriger gestaltet sich der Fachübergreif mit den naturwissenschaftlichen Fächern – möglich ist aber auch dies.

Fachübergreifender Unterricht erfordert nicht zwingend die Auflösung der klassischen Organisationsstruktur in Schulfächern und Unterrichtsstunden. Allerdings ist eine zeitliche und thematische Abstimmung der in den beteiligten Fächern unterrichtenden

Kollegen sinnvoll, um einerseits Dopplungen und Überschneidungen und damit Demotivation und andererseits eine – ebenso demotivierende – Überforderung zu vermeiden.

Fächerverbindender Unterricht:


Alles bisher Gesagte trifft auch auf fächerverbindenden Unterricht zu. Zusätzlich wird hierbei jedoch die schulische Organisationsstruktur für einen festgelegten Zeitraum aufgebrochen. Das eher projektartige Vorgehen ermöglicht noch besser, ein Phänomen oder eine Problemstellung multiperspektivisch aus der Sicht unterschiedlicher Fächer betrachten zu können; es stellt aber im Hinblick auf Organisation und Kooperation eine größere Herausforderung dar. Zusammenfassend könnte man sagen, dass „fachübergreifender Unterricht“ die gemeinsame (zeitlich abgestimmte) Orientierung mindestens zweier Fächer an einem Thema meint, während beim „fächerverbindenden Unterricht“ mindestens zwei Unterrichtsfächer in einem festgelegten Zeitraum projektartig – unter Auflösung der klassischen Unterrichtsstruktur – ein Thema/eine Problemstellung bearbeiten.

Vorteile:

Ein wesentlicher Vorteil fachübergreifenden/fächerverbindenden Englischunterrichts ist dabei, dass die Schüler erkennen, dass sie eine neue Sprache nicht nur um ihrer selbst willen lernen, sondern dass diese Sprache ihnen auch hilft, etwas Neues über das Leben/über die Welt an sich zu erfahren. Genau aus dieser Erkenntnis speist sich die oft höhere Lern- und Arbeitsmotivation der Schüler. Wir sind gut beraten, der Funktion der Fremdsprache als Mittel der kognitiven Weltaneignung im Fremdsprachenunterricht wieder mehr Aufmerksamkeit zu schenken. Die in dieser Broschüre vorgestellte Sequenz ist ein Beispiel fachübergreifenden Unterrichts, das sich mit wenig Vorbereitungsaufwand sofort in Ihrer Klasse einsetzen lässt. Ebenso eignet sich das Material jedoch als Beitrag des Faches Englisch in einem fächerverbindenden Projekt.

Viel Spaß und Erfolg beim Ausprobieren wünscht Ihnen Ihr Frank Haß

Fachübergreifender Unterricht: Making complaints

 Diese Broschüre und weitere Materialien finden Sie unter www.klett.de. Geben Sie einfach im Suchfeld folgenden Code ein: 47tf7i

Klassenstufe: 8 in Zweig II und IIIa bzw. 9 in Zweig I und IIIb
Zeitbedarf: 2 x 45 Minuten
Einsatzort: zum Thema 'Verträge' (in WiR)
Zweites Fach: WiR (8 II, 9 I und IIIb) bzw. BwR (8 IIIa) sowie IT (optional)

Ziel der Unterrichtseinheit

Die Schüler können Situationen, in denen es um den Umgang mit Mängeln und Beschwerden geht, in der Fremdsprache bewältigen.

Anhand von Fallbeispielen erkennen sie die Notwendigkeit, sich ggf. in der Fremdsprache zu beschweren zu können. Sie lernen Vokabular und gebräuchliche Sätze zum Thema kennen und wenden diese an.

Vorbemerkung

Das Thema Schuldrecht (Rechtsansprüche beim Lieferungs- und Zahlungsverzug sowie bei Sachmängeln) wird im Fach WiR 8(II) bzw BWR 8 (IIIa) bzw WiR 9 (I und IIIb) behandelt. In einer globalisierten Welt sollen die Schüler aber auch in der Lage sein, eine Situation, in der es um Mängel bzw. Beschwerden geht, in der Fremdsprache zu bewältigen. In dieser Unterrichtseinheit stehen daher nicht die sich auf deutsches Recht beziehenden Rechtsansprüche im Vordergrund, sondern das allgemeine Bewusstsein im Umgang mit Mängeln und Beschwerden in der Fremdsprache. Im Fach IT sind die Vorkenntnisse im Erstellen eines Diagramms in der 8. bzw. 9. Jahrgangsstufe vorhanden.

Vorbereitung

- Schülerseiten (4–5) sowie KV 1–6 in ausreichender Anzahl kopieren
- Rollenkarten und Flowcharts (online, möglichst verschiedene Farben) kopieren und ggf. laminieren

Unterrichtsverlauf

1. Stunde

Zunächst betrachten die S in Einzelarbeit vier Fotos und machen sich dazu Gedanken (Üb. 1a). Dann bilden sie Vierergruppen und führen ein kurzes Gespräch in der Gruppe (Üb. 1b, c und KV 1: *Language support*), danach im Plenum. In Übung 2 überlegen sich die S einzeln verschiedene Reaktionsmöglichkeiten, die sie sodann in der Gruppe diskutieren (*Placemat online*). In der anschließenden Zusammenfassung im Plenum werden die vier Begriffe *to replace*, *to repair*, *to return and refund* und *to reduce* an der Tafel festgehalten

und mit Hilfe von Übung 3 in Einzelarbeit gefestigt. Für schwächere S liegt eine alternative Übung (KV 2) am Pult bereit. *Fast finishers* können KV 3 bearbeiten. Anschließend beschreiben die S in der Gruppe problematische Situationen und diskutieren Lösungsvorschläge (Üb. 4, KV *Role cards* online sowie KV 4). Zum Abschluss erstellen die S in einer simulierten Situation ein Schaubild (Üb. 5). Dazu können Wörterbücher bereitgestellt werden. Dies kann fachübergreifend in einer IT Stunde erfolgen oder als Hausaufgabe erledigt werden. Wenn keine Kooperation mit IT stattfinden soll, kann Übung 6 bearbeitet werden.

2. Stunde:

Zu Beginn der Stunde wird die Hausaufgabe besprochen. Alternativ kann der Einstieg mit einem *Listening-Impuls* erfolgen (Audio online): L spielt verschiedene Ausrufe vor, die S reagieren. In zwei anschließenden Hörverstehensübungen werden die Schüler mit vier Dialogen konfrontiert, die unterschiedliche Probleme und Lösungsansätze darstellen: Übung 7 dient der Sicherung des Globalverständnisses, in Übung 8 filtern die S gebräuchliche Sätze zur Problemdarstellung und -lösung heraus. Für schwächere S gibt es eine vereinfachte Version (KV 6). Ihr neu erworbenes Wissen wenden die S in Übung 9 an. Die anderen S äußern sich, ob das Problem gut gelöst wurde. Als Hausaufgabe verfassen die S eine Beschwerdemail (Übung und *language support* online).



Die Autorinnen:

Silke Schöpf, Staatl. Realschule Vilsbiburg
 Nina Sklenar, Mädchenrealschule Neumarkt

1 Look at these difficult situations.

a) Look at the pictures. What's your first reaction?



→ ○ KV 1

- ☹☹☹ b) Work in groups of four. Each of you works with a picture. Imagine you are the person in your picture. Describe the situation to the others in your group. React to the stories of the others in your group. Ask questions to find out more about the situation.
- c) What should the clients in the pictures do next?

2 How should they react?

- a) How would you want the restaurant staff/shop assistant/hotel manager/ ... to react? → KV online: Placemat
- ☹☹☹ b) Discuss your ideas with your partners and in class. → M: Placemat

3 Fill in the grid.

- a) Copy the grid in your exercise book. Find a definition for each verb.
- b) Which verb/definition goes with which situation from exercise 1?

Verb	Definition	Situation
to replace		
to return and refund		
to repair		
to reduce		

→ ○ KV 2
→ ● KV 3

☹☹☹ **4 Make a role play.**

Work together with three other pupils.
Take a card and tell them about your problem.
They give you some advice. Try to use the new words from exercise 3.
Then it's the next pupil's turn to take a card.

→ KV online: Role cards
→ ○ KV 4

5 Make a diagram.

You're doing an internship at a lawyer's. You've just got some information from your boss about neighbours' complaints. You are asked to make a diagram with the information for a presentation.

→ KV 5

HOW TO MAKE A DIAGRAM

1. Choose a suitable diagram (pie chart/bar chart/line chart, ...)
2. Use colours which you can see well.
3. Don't use too much detail.
4. Try to use short phrases.
5. Give your diagram a title.

6 Look at these situations.

Decide whether the people should complain. Say why/why not.

Example: The man next to Jan on the train is talking on his cell phone all the time.
→ She should not complain. A train ride is not very long.

1. Sarah ordered a pullover online and the colour is not like she thought it would be.
2. Mr Miller's ten-year-old car broke down on the highway last week.
3. Peter's mobile fell on the ground yesterday. The display is broken.
4. Sam's dog doesn't like the new dog food he bought for him.
5. Kim can't open the window in her hotel room.



7 Listen to four dialogues and tick the right box.

	right	wrong
1. The man ordered a shirt online.		
2. He is going to get a different one.		
3. A woman bought the wrong jacket.		
4. The shop assistant will take £5 off the price.		
5. The man got a bag for his birthday.		
6. The woman offers to take the bag back.		
7. The man had an accident with his bike.		
8. He wants to return the bike.		

8 Listen again.

Partner A: Write down how you can ...

- a) start a conversation when you want to make a complaint.
- b) (not) accept an offer somebody is making.

Partner B: Write down how you can ...

- a) react to a complaint somebody makes and make an offer.
- b) end a conversation about a complaint in a friendly way.

→ ○ KV 6

9 Make a dialogue.

Work with a partner and make a dialogue:

- a) Use the flowchart.
- b) Use the role cards.
- c) One of you complains about a CD-player he/she has bought, the other one must react in a good way. Use your own ideas.

→ ○ ● KV online: Dialogues

10 Write an e-mail/a letter of complaint.

→ KV online: Letter of complaint

○ KV 1 Language support for exercise 1

<p>Describing a difficult situation</p> <p>Imagine what has just happened to me! You won't believe it but ... This is what happened to me: ... Have you ever heard about something like this?</p>	<p>Reacting</p> <p>Oh no! I can't believe it! It's unbelievable! Poor you! That's horrible! Incredible!</p>
---	---

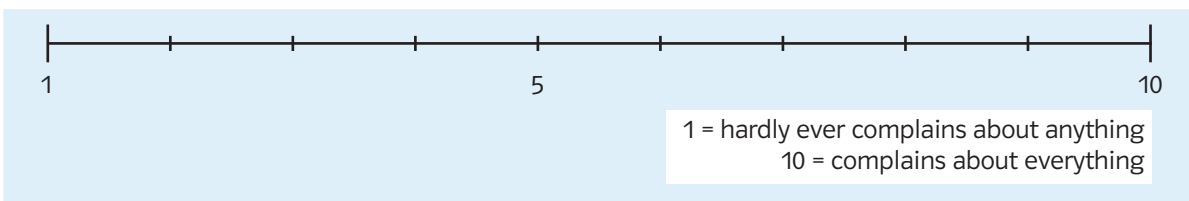
○ KV 2 Colour the boxes.

Which verb goes with which definition and situation from exercise 1? Colour the boxes.

Verb	Definition	Situation
to replace	to pay less for an item or service	hotel
to return and refund	to give an item back and get the money back	tablet
to repair	to get another item for it	restaurant
to reduce	to put an item into order again	present

● KV 3 For fast finishers: What kind of complainer are you?

a) On a scale from 1-10, where would you put yourself?



b) Now think about your mother/father/a friend/ ... Where would you put him/her?

c) Talk to another fast finisher about your results.

○ KV 4 Language support for exercise 4

<p>Asking for advice</p> <p>What could I do? What would you do? Can you give me some advice?</p>	<p>Making suggestions</p> <p>If I were you ... I would ... You could ... Perhaps you can ...</p>
---	--

KV 5 What neighbours complain about

The numbers of arguments among neighbours is constantly on the rise. Nearly one quarter of all the arguments — 24 per cent to be exact — is due to noise coming from TVs or music sound systems; 21 per cent complain about 'nosy' neighbours, i.e. the fact that their neighbours always want to know everything about their lives. On the other hand 16 per cent say that their neighbours never even say hello or make small talk, whereas twelve per cent state that it's the neighbours' kids who are the biggest problem. A further eleven per cent complain about the smell of barbecues, rubbish or smoke. Nine per cent are stressed out by stuff lying around in large quantities in their neighbours' garden or driveway. Seven per cent say that the neighbours' cats and dogs are the biggest problem.

○ KV 6 Listen again.

Find the right phrases.

Partner A: Write down how you can ...

- start a conversation when you want to make a complaint.
- (not) accept an offer somebody is making.

Partner B: Write down how you can ...

- react to a complaint somebody makes and make an offer.
- end a conversation about a complaint in a friendly way.

This won't happen again.

Would you like ...?

Yes, that's OK, thank you.

Are you sure ...?

I'm (very) sorry about this.

I'm sorry I've got a complaint to make.

That's a pity.

No, I really like ...

That would be perfect.

I (can) see what you mean.

Spice it up!

- mehr Motivation und Abwechslung im Unterricht durch fachübergreifenden Unterricht
- abgestimmt auf Ihr Englisch-Lehrwerk für die Realschule Bayern
- Einsatzort: WiR (8 II, 9 I und IIIb) bzw. BwR (8 IIIa) sowie IT (optional)

W 50 18 09 (10/14)

Autoren: Silke Schöpf, Landshut; Nina Sklenar, Neumarkt; **Bildquellen:** 4.1 shutterstock (Minerva Studio), New York, NY; 4.2 shutterstock (PathDoc), New York, NY; 4.3 shutterstock (Rommel Canlas), New York, NY; 4.4 shutterstock (Rommel Canlas), New York, NY; 5.1 iStockphoto (Jill Fromer), Calgary, Alberta

Ernst Klett Verlag GmbH
Postfach 10 26 45, 70022 Stuttgart
Telefon 0711 · 66 72 13 33, Telefax 0711 · 98 80 90 00 99
www.klett.de