

900 Übungen zur Kommunikation im Beruf	Pädagogische Hinweise	A / 24 Niveau 1
<i>übergreifendes Lernziel</i>	A: MÜNDLICHE TECHNIKEN BEHERRSCHEN	
<i>Schwierigkeitsgrad</i>	2	
<i>Lernbereich</i>	2: VOM EMPFÄNGER VERSTANDEN WERDEN	
<i>konkretes Lernziel</i>	4: Einen kohärenten Dialog einleiten und in Gang halten; darauf achten, dass die Nachricht ankommt.	
<i>Voraussetzungen</i>	Keine	
<i>Anzahl der Übungen</i>		
<i>Anmerkungen</i>		

Bevor er zu den Übungen übergeht, schlägt der Ausbilder die folgenden Themen zum darüber Nachdenken vor, damit der Gegenstand des Moduls besser definiert ist. Die Antworten der Lernenden werden nach und nach aufgeschrieben und eventuell geordnet und zu Gruppen gefasst, damit sie jeder erfasst.

1) Was ist ein Dialog?

2) Was heißt es einen Dialog zu führen?

- Ist das schwer?
- Immer?
- Wovon können die Schwierigkeiten abhängen?
- Was kann einen vom Einleiten eines Dialogs abhalten?

3) Was ist ein kohärenter Dialog?

4) Was heißt einen „Dialog in Gang halten“?

- Was kann einen daran hindern, einen Dialog in Gang zu halten?
- Was kann es erleichtern?

5) Was bedeutet, „darauf achten, dass die Nachricht ankommt“?

- Was bedeutet „darauf achten“?
- Was bedeutet „die Nachricht kommt an“? „*Die Nachricht ist angekommen*“?
- Wie kann man sicher gehen, dass die Nachricht angekommen ist?
- Wie kann man sicher gehen, dass die Nachricht wirklich angekommen ist?
- Wie kann man die Vermittlung einer Nachricht erleichtern?

6) Was bedeutet „eine Kommunikation ist möglich“?

- Was bedeutet für Sie, „eine Kommunikation ist unmöglich“?
- Warum oder wodurch kann sie unmöglich sein?
- Können Sie Beispiele für unmögliche Kommunikation bringen?
- Könnte man diese Kommunikation trotz allem möglich werden lassen? Sehen Sie Möglichkeiten? Kann man diese Mittel ordnen?

7) Was ist eine „aufrechterhaltene“ Kommunikation?

- Was ist eine „nicht aufrechterhaltene“ Kommunikation?
- Was kann eine Kommunikation davon abhalten, aufrechterhalten zu werden?
- Wie, mit welchen Mitteln, kann man eine Kommunikation aufrechterhalten?

Die Lernenden tragen, unter den Gesichtspunkten von allem dem, was bisher gesagt wurde und mit Hilfe des Ausbilders, alle die Elemente zusammen, die die Kommunikation VEREINFACHEN:

Damit es einfacher ist:

- einen Dialog einleiten
- einen Dialog im Gang halten
- dafür sorgen, dass eine Aussage ankommt
- die Kommunikation möglich machen
- eine Kommunikation aufrechterhalten

Die Lernenden üben danach Dialoge zu führen, wobei sie zuerst Situationen wählen, in denen sie sich eher wohl fühlen können und dann Situationen, die ihnen schwieriger erscheinen. Dafür wird eine Reihe von Situationen vorgeschlagen.

NB. Jeder Lernende wird die vorgeschlagenen Situationen unterschiedlich bewerten. Sie können zu definieren versuchen, wodurch sie sich in einer Situation mehr oder weniger unbefangen fühlen.

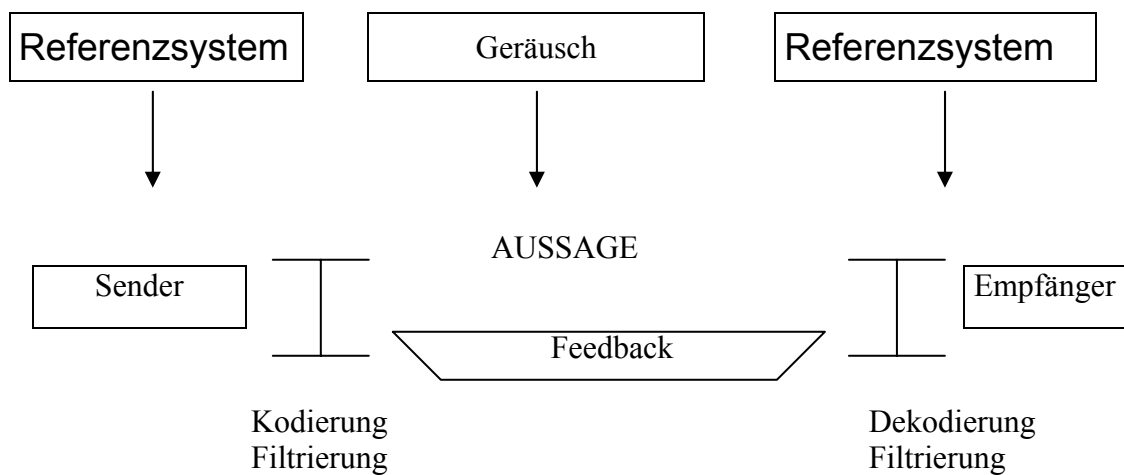
Arbeitsvorschlag für die Vorstellung der Situationen:

- Für jede vorgestellte Situation:
 - formulieren die darstellenden Lernenden der Reihe nach, wie sie die Situation erlebt haben
 - können die beobachtenden Lernenden ihre Kommentare abgeben
- Wenn dies gemacht ist, greift der Ausbilder die Situationen eine nach der anderen auf und erstellt eine zweiseitige Tabelle, die er mit den Lernenden ausfüllt. Die folgende Seite, die die Tabelle enthält, kann an die Lernenden ausgeteilt werden.

Erleichtert die Kommunikation

Erleichtert die Kommunikation nicht

Die Übung kann eine Gelegenheit dafür sein, ein Grundschemata der Kommunikation vorzustellen und zu kommentieren.



Sender: Derjenige, der die Aussage sendet.

Empfänger: Derjenige, der die Aussage empfängt.

Aussage: Eine vom Sender ausgewählte und kodierte Information, die für einen Empfänger bestimmt ist, der in der Lage ist sie zu dekodieren.

Kodierung: Vorgang bei dem der Inhalt einer Aussage in Zeichen, Signale oder Handlungen übersetzt wird. Dieser Vorgang setzt einen Kode voraus.

Filtrierung: Die Filtrierung besteht darin eine Aussage zu dekodieren und ist der umgekehrte Vorgang zur Kodierung.

NB. Die beiden Vorgänge sind durch das Referenzsystem des Senders oder des Empfängers bedingt.

Geräusch: Alle zufälligen Eingriffe, die im Rahmen einer Übermittlung einer Aussage entstehen werden können.

Diese Geräusche können sein:

- technische Geräusche:

Mittel zur Übertragung der Nachricht: Telefon:
Störgeräusche, Lautsprecher: Rauschen

- psychologische Geräusche:

Verhalten des Senders und / oder des Empfängers:
Gefühle, Vorurteile, Besorgnis usw.

- organisatorische Geräusche:

kontextabhängig, ortsabhängig, am Standort des Senders
im Verhältnis zum Empfänger

Diese Geräusche sorgen immer dafür, dass die Übermittlung der Information schwierig wird.

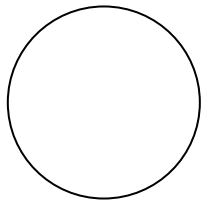
*Referenzsystem: Bezugssystem der Ideen, Meinungen, Werte, der Gefühle eines Individuums
(abhängig von seiner eigenen Geschichte) oder einer Gruppe.*

Mittels des Referenzsystems kodiert oder dekodiert, filtert ein Individuum oder eine Gruppe eine Nachricht.

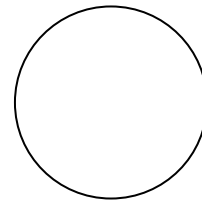
Die Übermittlung einer Nachricht ist mehr oder weniger erleichtert, je mehr oder weniger das Referenzsystem des Senders dem des Empfängers entspricht.

FORTSETZUNG AUF DER NÄCHSTEN SEITE.

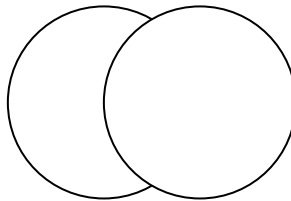
Referenzsystem
Des Senders



Referenzsystem
des Empfängers



Zwei unterschiedliche Referenzsysteme
führen zu einem „Dialog zwischen Tauben“.



Zwei ähnliche Referenzsysteme
bewirken die Möglichkeit einer gelungenen Kommunikation.

Eine Schwierigkeit zu kommunizieren besteht, wenn sich zwei Personen aus verschiedenen sozialen oder kulturellen Milieus treffen.

Feedback: Vermitteln eines Verhaltens oder einer Nachricht (wodurch man zum Sender wird) zurück an einen Sender (der dadurch ein potentieller Empfänger wird). Das Feedback kann ein Mittel sein, um sicher zu gehen, dass die eigene Nachricht angekommen ist.

Vorgeschlagene Situationen
für einen Dialog

Die Situationen werden mit drei Ausrichtungen gegeben:

- 1) Dialoge zwischen zwei Personen, die sich nicht kennen.
- 2) Dialoge zwischen zwei Personen, die sich nur wenig kennen.
- 3) Dialoge zwischen zwei Personen, die sich gut kennen.

Andere Situationen können auf Initiative des Ausbilders oder der Lernenden vorgeschlagen werden.

Die Lernenden improvisieren in Zweiergruppen über ein Thema (aus den vorgeschlagenen, verändert oder auch nicht, oder ein anderes Thema ihrer Wahl).

Die Improvisation dauert für jede Präsentation etwa fünf Minuten.

Die Gruppe kommentiert nach jeder Präsentation, entweder mit oder ohne Hilfe durch die Tabelle, die auf Seite 4 gegeben wurde.

1) DIALOGSITUATIONEN ZWISCHEN ZWEI PERSONEN, DIE SICH NICHT KENNEN.

- a) Sie möchten einer Ihnen nahestehenden Person einen schönen Füller schenken. Sie gehen dafür in ein Schreibwarenladen und kaufen in diesem Laden den Gegenstand.
- b) Sie bestellen etwas auf der Terrasse eines Cafés. Es ist drei Uhr und es ist schönes Wetter. Sie verbringen dort die Zeit vor einem Treffen, das später am Tag stattfindet. Am Nachbartisch befindet sich eine Person, die Ihnen gefällt und die Sie gerne kennenlernen würden. Sie möchten eine Konversation beginnen, ohne dabei den Anschein zu erwecken, Sie wollten jemanden anbaggern.
- c) In einem Wartesaal eines Bahnhofs warten Sie auf einen Zug der sehr viel Verspätung hat. Eine Person, die neben Ihnen sitzt, hört die Ansage des Lautsprechers und bittet Sie darum, sie zu wiederholen.

Als Fortsetzung der Situation fragt der Lernende, der die Rolle der Person spielt, die die Ansage nicht verstanden hat, den Ausbilder um Rat, damit er ihm nähere Angaben macht, ohne dass der andere Lernende davon erfährt.

NB. Der Ausbilder findet die Details seiner Absichten auf Seite 12 dieses Moduls.

- d) Ein Aufzug bleibt für fünf Minuten wegen einer Panne zwischen zwei Stockwerken stecken. Zwei Personen, die keine Nachbarn aus dem Gebäude sind, befinden sich in dem feststeckenden Aufzug. Einer der beiden beginnt ein Gespräch.
- e) Zwei Personen treffen sich durch die Vermittlung einer Heiratsagentur in einem Café. Der Ausbilder sucht nach einem Freiwilligen für diese Situation. Wenn er benannt ist, geht er aus dem Raum. Ein zweiter Freiwilliger wird benannt und der Ausbilder entscheidet über ein Erkennungszeichen und über grundlegende Eigenschaften der Person, die der zweite Lernende darstellt. Die Lernenden begeben sich in die Position von Leuten, die in einem Café an Tischen sitzen, während der Ausbilder hinaus geht, um dem Lernenden, der draussen wartet, das Erkennungszeichen mitzuteilen. Dieser Lernende kommt in den Raum, als beträte er ein Café und versucht unter den Lernenden die Person zu finden, die auf ihn wartet.
- f) Zwei Personen blättern in einer großen Buchhandlung in einem Buch. Sie stehen genau nebeneinander, als sie plötzlich bemerken, dass es sich um dasselbe Werk handelt (das Thema des Buches wird von der Gruppe bestimmt). Sie beginnen ein Gespräch.
- g) Zwei Deutsche treffen sich durch Zufall im Ausland.
- h) Zwei Personen sitzen in einem Sessellift und fahren auf eine Skipiste hoch. Der Lift bleibt ohne ersichtlichen Grund stehen. Der Wind bläst stark. Die beiden Personen gestehen sich ihre Gefühle.

- 1) DIALOGSITUATIONEN ZWISCHEN ZWEI PERSONEN, DIE SICH NUR WENIG KENNEN.
- a) Sie haben ein Bankkonto. Sie kennen den Bankangestellten ein wenig, der sich um ihr Konto kümmert. Sie sehen ihn seit einem Jahr ein bis zweimal pro Monat. Auf dem Konto haben Sie noch 300 Euro und Sie möchten 500 Euro abheben.
 - b) Sie befinden sich im Wartezimmer einer Arztpraxis. Es kommt eine andere Person herein, die sich hinsetzt. Sie bemerken, dass es der Postbote ist, der Ihnen seit fünf Jahren die Post bringt. Sie beginnen ein Gespräch.
 - c) Unter einer Hochzeitsgesellschaft auf dem Land sitzen Sie beim Bankett per Zufall neben ihrem Chef. Sie sind von seiner Anwesenheit sehr überrascht, die sie ganz und gar nicht erwarteten. Sie kommen mit ihm ins Gespräch.
 - d) Sie treffen den Ehemann der Person, die auf Ihre Kinder (oder ihren jüngeren Bruder) aufpasst, vor dem Gemüseregal. Beginnen Sie ein Gespräch
 - e) Zwei Freunde aus der Jugend treffen sich, nachdem sie sich telefonisch verabredet haben. Sie haben sich seit 25 Jahren nicht mehr gesehen...
 - f) Eine Person, die vor kurzem in einer Tiefgarage angegriffen wurde, trifft, als sie in das Parkhaus ihres Gebäudes geht, einen Nachbarn, der erst seit ein paar Tagen im Gebäude wohnt und fragt ihn, ob er sie begleitet, gerade als dieser zu sich nach oben gehen möchte.
 - g) Zwei Personen kennen sich nur flüchtig aus einem Verein, zudem sie beide gehören, und begegnen sich am Weihnachtsabend beim Feinkosthändler. Sie schicken sich an eine Scheibe Schinke zu kaufen, da sie alleine Weihnachten feiern werden...

1) DIALOGSITUATIONEN ZWISCHEN ZWEI PERSONEN, DIE SICH GUT KENNEN.

- a) Sie treffen einen Verwandten, der bei Ihnen in der Nähe wohnt und bitten ihn um einen Gefallen. Dieser Gefallen könnte zum Beispiel sein, sich zweitagelang um etwas bei sich zu Hause zu kümmern, da sie verreisen müssen. Ihr Verwandter reagiert reserviert...
- b) Einer Ihrer engen Freunde trifft Sie auf der Strasse und trägt Ihnen ein großes Problem vor, das er als sehr schwerwiegend erachtet (zum Beispiel möchte sein Ehegatte sich scheiden lassen, ein Nahestehender hat eine schwere Krankheit, er hat seine Arbeit verloren, er ist bankrott, usw.).
- c) Sie haben ein Treffen mit einem jungen Mädchen und nutzen die Gelegenheit, um ihr einen Heiratsantrag zu machen.
- d) Zwei langjährige Kollegen sind sehr eng befreundet. Einer der beiden bittet den anderen für einen Kredit eine Bürgschaft zu übernehmen (oder aber bittet ihn darum, ihm eine grosse Summe Geld auszuleihen).
- e) Zwei Cousins, die sich ziemlich gut kennen, schneiden zum allererstenmal ein Gesprächsthema an, zu dem sie eine unterschiedliche Meinung haben (Sport, Politik, Bildung, Geld, Glück usw.).
- f) Zwei Nachbarn wohnen seit mehreren Jahren auf demselben Stockwerk und treffen sich regelmäßig. Der eine geht zu dem anderen hin, um ihm etwas völlig Ungewöhnliches zu erzählen.

Der Lernende, der die Rolle desjenigen übernimmt, der den Nachbarn aufsucht, fragt den Ausbilder, was er seinem Nachbarn gestehen soll.

NB. Der Ausbilder findet die Details seiner Absichten auf Seite 12 dieses Moduls.

DETAILS DER ABSICHTEN DES AUSBILDERS

Was der Ausbilder gegenüber einem der beiden Darsteller präzisieren muss, für die Gesprächssituationen, die auf den vorhergehenden Seiten nicht vollständig beschrieben sind:

c) In einem Wartesaal eines Bahnhofs warten Sie auf einen Zug, der sehr viel Verspätung hat. Eine Person, die neben Ihnen sitzt, hört die Ansage des Lautsprechers und bittet Sie darum, sie zu wiederholen.

Als Fortsetzung der Situation fragt der Lernende, der die Rolle der Person spielt, die die Ansage nicht verstanden hat, den Ausbilder um Rat, damit er ihm nähere Angaben macht, ohne dass der andere Lernende davon erfährt.

Als Ergänzung nur für den Lernenden:

Er wird während des Gesprächs nach und nach damit beginnen, sich über alles zu beschweren, erst wegen der Zugverspätung und der daraus resultierenden Folgen, dann über die allgemeine Situation, über sein unglückliches Dasein usw..

f) Zwei Nachbarn wohnen seit mehreren Jahren auf demselben Stockwerk und treffen sich regelmäßig. Der eine geht zu dem anderen hin, um ihm etwas völlig Ungewöhnliches zu erzählen.

Der Lernende, der die Rolle desjenigen übernimmt, der den Nachbarn aufsucht, fragt den Ausbilder, was er seinem Nachbarn gestehen soll.

Als Ergänzung nur für den Lernenden:

Der Nachbar erzählt, dass er seit ein paar Wochen Seltsames in seiner Wohnung bemerkt hat: Gegenstände die wie von selbst den Ort wechseln, Geräusche, Gegenstände, die verloren gehen, das Auftauchen von anderen Gegenständen, die Entdeckung eines UFO usw., je nach Fantasie des Lernenden.