

900 Übungen zur Kommunikation im Beruf	Pädagogische Hinweise	A / 31
<i>übergreifendes Lernziel</i>	A: MÜNDLICHE TECHNIKEN BEHERRSCHEN	
<i>Schwierigkeitsgrad</i>	2	
<i>Lernbereich</i>	3: EIN VERHALTEN ZEIGEN, DASS DER SITUATION ENTSPRICHT	
<i>konkretes Lernziel</i>	1: Den Raum und die Umgebung berücksichtigen.	
<i>Voraussetzungen</i>	Keine	
<i>Anzahl der Übungen</i>		
<i>Anmerkungen</i>		

Der erste Teil des Moduls wird sich in erster Linie auf die Erfahrungen des Einzelnen stützen, auf das was jeder Lernende dazu sagen kann, was die Gruppe dazu sagen kann.

Der Ausbilder kann zuvor anmerken, dass man die meiste Zeit den Raum instinktiv und automatisch wahrnimmt. Man schaut zum Beispiel, wenn man auf der Strasse läuft, nicht unbedingt auf den Boden und trotzdem geht man um ein Hindernis herum, wenn man es im Sichtfeld erblickt.

In diesem ersten Teil des Moduls wird der Ausbilder die Lernenden dazu aufrufen, die Art und Weise der eigenen Bewegung und die Wahrnehmung der Umgebung und des Raumes bewußter zu erleben.

Der Ausbilder könnte auf eine Reihe von Situationen verweisen, die die Lernenden alle kennen, in denen sie mit dem Raum und der Umgebung in Berührung kommen, auch dort wo sie sich im Moment befinden. Dafür stellt der Ausbilder Fragen zu der Art und Weise eines jeden, den Ausbildungsraum zu betreten.

- Wie kommen Sie in der Regel in den Ausbildungsraum, um sich hinzusetzen? Beschreiben Sie es präzise. Ein (oder mehrere) Freiwillige(r) imitieren sich beim Hereinkommen in den Raum und beim Hinsetzen genau so, wie sie das ihrer Meinung nach immer tun.
- Im Ausbildungsraum ist es oft so, dass jeder seinen „Sitzplatz“ hat und diesen Platz zu jeder Stunde wieder einnimmt. Beschreiben Sie die Lage ihres Platz im Verhältnis zum gesamten Raum, zu den unmittelbaren Nachbarn (Personen und Anordnung der Gegenstände: Fenster, Türen usw.), zum Platz des Ausbilders.
 - Kommt es vor, dass Sie den Platz tauschen?
 - Oft? Immer? Nie?
 - Wechseln Sie freiwillig oder weil es notwendig ist?
 - Warum genau dieser Platz?
- Wie halten Sie ihren Platz im Ausbildungsraum? Wie viel Platz um sich herum nehmen Sie auf dem Tisch ein, was brauchen Sie, um arbeiten zu können? (Der Ausbilder kann gegebenenfalls mit dem Arbeitsplatz weitermachen.)
- Wie gestaltet sich der erste Austausch mit den anderen Lernenden, wenn Sie im Ausbildungsraum sind? Versuchen Sie herauszufinden, mit wem Sie sich zuerst ausgetauscht haben, als Sie hier ankamen und welche Art von Austausch dies war: Blicke, Lächeln, verbale Kommunikation (einseitig, wechselseitig). Beschreiben Sie sich. Ein (oder mehrere) Freiwillige® versuchen sich beim heutigen Betreten des Raumes und bei den ersten Kontakten mit den Anderen nachzumachen.
- Wie betrachten Sie einen Lernenden (oder den Ausbilder), wenn er Sie anspricht? Beschreiben Sie die Art, wie Sie ihn betrachten. Wie schaut Sie im Gegensatz dazu ein Lernender (oder ein Ausbilder) an, wenn Sie ihn ansprechen? Beschreiben Sie.
- Wie betrachtet der Ausbilder die Lernenden, wenn er sich an die gesamte Gruppe wendet? Beschreiben Sie den Ausbilder. (Ein Lernender kann auch nachmachen, wie sich der Ausbilder verhält und wie er blickt.)
- Wie wenden Sie sich an die gesamten Lernenden, wenn Sie an die Tafel kommen müssen, um der Gruppe ihre Arbeit (oder eine Idee) zu erklären? Machen Sie sich nach.
- Wie benehmen Sie sich, wenn Sie an die Tafel schreiben, um ihre mündliche Rede zu unterstreichen?
 - Wie nehmen Sie Ihrer Meinung nach die Anderen wahr?
 - Und sie?
 - Gibt es Schwierigkeiten sich an die Gruppe zu wenden, wenn Sie etwas an die Tafel schreiben?
 - Wenn ja, was schlagen Sie vor, um das zu ändern?

Sich „wohl oder unwohl fühlen“

Der zweite Teil des Moduls führt jetzt zu dem Gefühl **sich wohl oder unwohl zu fühlen**, das man an einem Ort, an dem man sich befindet, haben kann.

- Was bedeutet es für Sie, sich *wohl* an einem Ort zu *fühlen*? Suchen Sie nach anderen Worten, um es zu beschreiben.
- Was bedeutet es für Sie, sich *unwohl* an einem Ort zu *fühlen*? Suchen Sie nach anderen Worten, um es zu beschreiben.

Situation:

Ein neuer Lernender muss einige Stunden nach der Gründung der Gruppe in die Gruppe eingeführt werden.

Wie kann man den Lernenden empfangen, damit er sich im Ausbildungsraum „wohl“ fühlt? Der Ausbilder schreibt die verschiedenen gegebenen Vorschläge an die Tafel. Wenn die Vorschläge sehr kurz geraten, kann man die Frage umdrehen: Was kann man tun, damit sich der Neue unwohl fühlt? Wie kann man das verhindern?

NB. Die Lernenden denken über die Frage nach, indem sie von dem Raum ausgehen, in dem sie sich im Augenblick der Übung befinden.

Nachstellen der Situation:

Einer der Lernenden übernimmt die Rolle des Neuen, ab dem Moment, in dem er in den Raum kommt. Die Gruppe soll sich mit allen möglichen Mitteln – und ohne zu übertreiben! – so verhalten, dass der „Neue“ sich wohl fühlt.

NB. Wenn das Nachstellen schwer zu machen ist oder zu schnell geht, kann auch die umgekehrte Situation nachgestellt werden: Welches sind die Mittel, damit sich jemand unwohl fühlt, wobei das Ziel danach wäre, dies zu vermeiden.

Bei den Vorschlägen und beim Nachstellen wurde der Raum und die Umgebung als „Erleichterung“ für die Kommunikation betrachtet.

Jetzt sollen die Lernenden ihre Erfahrung zusammenfassen. Sie sollen eine Dialogsituation unter vier Augen oder mit einer Gruppe schildern, in der sie sich wegen des Raumes oder der Umgebung unwohl gefühlt haben und sollen versuchen zu bestimmen wieso und weshalb.

Umgekehrt sollen sie von einer Situation in einem Raum oder einer Umgebung berichten, in der sie sich auf Anhieb wohl gefühlt haben. Sie versuchen erneut herauszufinden wieso und weshalb.

Variante:

Zu Ihnen kommt das erste Mal jemand zu Besuch. Sie kennen diese Person nur sehr wenig und möchten etwas dafür tun, dass diese Person sich bei Ihnen wohl fühlt. Wodurch können sie es probieren?

- Durch Ihr Verhalten
- Durch Ihre Räume
- Durch den Platz der Person in Ihren Räumen

Umgekehrt besucht Sie jemand, den Sie beeindrucken wollen, von dem Sie wollen, dass er sich unwohl fühlt. Wie werden Sie ihn empfangen?

- Ihr Verhalten
- Ihre Räume
- Der Platz der Person in Ihren Räumen

Zweite Variante:

Die Gruppe schlägt vor, wie man den Ausbildungsraum für verschiedene Situationen gestalten kann, wie zum Beispiel:

- Für den einstündigen Empfang eines Firmenchefs, der eine Rede halten wird.
- Für ein „Brainstorming“ (Der Ausbilder erklärt den Begriff.)
- Für ein Buffet, um ein Ereignis zu feiern, das einen der Lernenden betrifft.
- Für den Empfang einer Musikgruppe, die ein Konzert gibt.
- Für die Organisation einer Tanzdarbietung
- etc.

NB. Zur Orientierung und als Perspektive sollte zur Erreichung des speziellen Zieles all das Berücksichtigung finden, was sich dafür im Raum befindet: Möbel, Gegenstände, Licht usw..

Wie nimmt man eine Umgebung wahr, die einem nicht vertraut ist?

Auch wenn jeder einen unbekannt Ort auf subjektive Art und Weise wahrnimmt, kann man trotzdem gewisse Tendenzen ausmachen, zum Beispiel:

- Orientiert sich eine Person in einem unbekanntem Viertel an der Sonne (Sie weiß zum Beispiel, dass sie nach Osten gehen muss.)
- Orientiert sich eine andere Person im Gegensatz dazu, indem sie genau auf die Hinweisschilder achtet.
- Setzt sich eine dritte Person nicht dem Abenteuer eines unbekanntem Ortes aus, ohne die Hilfe eines detaillierten Planes zu haben.
- Geht eine andere Person einfach der Nase nach und verlässt sich auf die Auskünfte, die sie von den Passanten bekommt.

Die Lernenden erkennen sich eventuell in einer der vier obengenannten Verhaltensmuster wieder, das manchmal aufgegeben wird, um zwei Tendenzen zu verbinden.

FORTSETZUNG DES MATERIALS AUF DER NÄCHSTEN SEITE.

Als zweites Beispiel, diesmal aus der Erfahrung eines jeden, kann der Ausbilder die Lernenden fragen, wie sie die Treppe hinauf und hinab gehen. Sie sollten gefragt werden, wohin sie beim Hinaufsteigen und beim Hinuntersteigen schauen.

Auch hier könnte man genauestens „Tendenzen“ festhalten, die der Ausbilder an die Tafel schreibt.

Unter ihnen finden sich mit Sicherheit

Beim Hinaufsteigen:

- Diejenigen, die die Treppenstufen anschauen, auf die sie treten werden.
- Diejenigen, die weiter oben auf den Treppenverlauf schauen
- Diejenigen, die auf das Geländer schauen, wenn sie sich daran festhalten.
- Diejenigen, die „aus dem Gedächtnis“ heraus laufen und nicht Spezielles anschauen.

Beim Hinabsteigen:

- Diejenigen, die vorausschauend auf die Treppenstufen schauen, auf die sie den Fuß setzen werden.
- Diejenigen, die direkt vor sich hin schauen.
- Diejenigen, die eher nach unten schauen, ohne auf die Stufen der Treppe zu betrachten.
- Diejenigen, die das Geländer anschauen.

Außerdem beweist dieses Beispiel, dass jeder eine eigene Art hat, die Distanzen wahrzunehmen, den Raum um sich herum zu erfassen, egal ob in Bewegung oder aus einer statischen Position heraus.

Jeder hat zum Beispiel aus eigener Erfahrung bemerkt, dass es nicht immer einfach ist jemanden an einen ihm nicht vertrauten Ort zu schicken, um nach etwas zu suchen. Die geschickte Person tastet sich trotz der vorher gegebenen Erklärungen langsam heran, bevor sie findet, was man von ihr gebracht bekommen möchte.

Das ist genau so, weil wir nicht alle die Position von Orten und die Raumanordnung auf dieselbe Art und Weise wahrnehmen.

Diese Erfahrung lässt sich in der folgenden Situation machen:

Ein Lernender erhält die Aufgabe einen Gegenstand, wie seine Mappe oder seine Tasche an einem Ort im Gebäude zu deponieren. Er wählt seinen Gegenstand aus, ohne ihn vorher zu zeigen oder auf ihn hinzuweisen.

Währenddessen sucht der Ausbilder – der sich ein dunkles Halstuch oder einen dunklen Stoffstreifen (schwarz oder dunkelblau) beschafft hat – einen Freiwilligen, der sich die Augen verbinden lässt. Ein anderer Lernender beschreibt ihm nun den Weg, dem er Schritt für Schritt folgen muss, um den Zielort zu erreichen.

Die Beobachter kommentieren danach die Leistung des „Führenden“ und des „Geführten“.

Der Lernende, der einen Gegenstand in einem anderen Teil des Gebäudes plaziert hat, wird dann zurück sein. Er gibt einem anderen Lernenden eine Wegbeschreibung, damit dieser den Gegenstand finden und zurückbringen kann. (Es bleibt ihm die Wahl, ob er sagt oder nicht, um welchen Gegenstand es sich handelt, was den Vorgang schwieriger macht).

Während der Lernende den Gegenstand suchen geht, berichtet man dem zurückgekehrten Lernenden von der Erfahrung mit den verbundenen Augen und bittet ihn, seinerseits die Rolle zu übernehmen, wobei ihm ein anderer Lernender als Führender dient.

Durch die zweite Erfahrung sollte man im Vergleich Fortschritte gemacht haben. Es folgt ein Kommentar der Beobachter, der den Vergleich herstellt.

Sich zurecht finden. Sich orientieren, die Suche an einem öffentlichen Ort vereinfachen

Zuerst kann der Ausbilder die Gruppe fragen, welchen Unterschied es zwischen:

SEHEN und BETRACHTEN gibt.

Die Vorschläge werden an die Tafel geschrieben.

Der Ausbilder kann so herausfinden lassen, dass wir nicht alle auf dieselbe Art und Weise sehen. Der Blick ist allzuoft selektiv.

Der Ausbilder bittet die Lernenden zu versuchen zu definieren, was:

EIN SELEKTIVER BLICK bedeutet.

Die Vorschläge werden an die Tafel geschrieben.

Die Lernenden können danach darüber nachdenken, wie man den Blick auf etwas lenken kann:

- Was kann den Blick auf sich ziehen?
(Die Lernenden werden mit Sicherheit an einen Gegenstand denken, auf den man verbal die Aufmerksamkeit zieht, aber man kann auch den Fall eines Gegenstandes nehmen, der nicht an seinem gewohnten Platz ist oder einen Gegenstand, der nicht in einem gewissen Kontext erwartet wird usw.).
- Wie kann man den Blick der anderen auf etwas lenken?

Mögliche Übung:

Die Gruppe einigt sich auf einen Ort, einen Raum, den alle kennen. An welchem Ort kann man eine Nachricht hinterlassen, damit eine Person, die davon nichts weiß, sie auf jeden Fall sieht? Der Versuch kann in Wirklichkeit ausprobiert werden, um die Vorschläge der Gruppe zu bestätigen oder nicht.

Andere mögliche Übung:

Wie kann man, wenn man davon ausgeht, dass wir alle Bezugspunkte kennen, die zu unserer Kultur, unserer Zivilisation und unserer gewohnten Umgebung gehören, ein öffentliches Gebäude im Vergleich zu einem anderen erkennen? Zum Beispiel:

- eine Schule
- ein Krankenhaus
- eine Bibliothek
- ein Flughafen
- ein Postamt
- ein Rathaus
- usw.

Wie stellen wir diesen Ort dar?

Was für eine Anordnung erwarten wir in der Regel von diesem Ort?

Wenn es dort einen „Empfang“ gibt, wo befindet er sich in der Regel? Warum?

Der Ausbilder kann zuletzt die Lernenden darum bitten, über ihre eigenen Erfahrungen zu diesem Thema zu berichten:

Sie haben einer der zitierten Orte besuchen müssen (oder an einen anderen Ort, der öffentlich ist).

Die Praktikanten können eventuell Hilfe durch folgende Fragen erhalten:

- Was erwarten Sie?
- Was suchen Sie?
- Was haben Sie gefunden?
- Stimmt es mit dem überein, was Sie erwarteten?
- Welche Schwierigkeiten haben Sie gehabt, um sich an dem Ort zu orientieren?
- Welche Person(en) haben sie an diesem Ort kontaktiert?
- Haben Sie sofort erreicht, was Sie dort wollten?
- Wenn nicht, führen Sie das:
 - auf Sie selbst
 - auf die Anordnung des Ortes
 - auf die Personen, die sie dort getroffen haben zurück?
- Würden Sie sich wohler fühlen, wenn Sie noch einmal dorthin zurück müssten?

Zuletzt könnten sich die Lernenden Fragen dieser Art stellen:

- Wie verbessert man die Orientierung der Besucher eines Ortes, die Kommunikation mit den Leuten, die an diesem Ort arbeiten?
- Wie können Sie Ihre eigene Orientierung und Ihre eigene Kommunikation verbessern?
- Der Ausbilder schreibt an die Tafel, was gesagt wird und die Lernenden machen danach davon eine Zusammenfassung.
- Usw.