

## KOMMUNIKATION

### Aktivität 1: Lassen Sie uns kommunizieren!

Aktivitäten zur Förderung der persönlichen, sozialen und lernbezogenen Kompetenz von Erwachsenen

Beschreibung der Initiativen, die in diesem Handbuch enthalten sind:

<b>Bezeichnung:</b> Lassen Sie uns kommunizieren!	
<b>LifeComp-Kompetenzbereich</b>	<input type="checkbox"/> Selbstregulation <input type="checkbox"/> Flexibilität <input type="checkbox"/> Wohlbefinden <input type="checkbox"/> Empathie <input checked="" type="checkbox"/> Kommunikation <input type="checkbox"/> Zusammenarbeit <input type="checkbox"/> Auf Weiterentwicklung ausgerichtete Haltung <input type="checkbox"/> Kritisches Denken <input type="checkbox"/> Lernmanagement
<b>Dauer<sup>1</sup></b>	50 Minuten
<b>Art der Aktivität</b>	Rollenspiel
<b>Kurzbeschreibung</b>	Diese Aktivität soll in Gruppen durchgeführt werden und fördert die Kommunikationsfähigkeiten der Teilnehmenden, damit sie schwierige Situationen erfolgreich lösen können.
<b>Ziele</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Verstehen des Ziels der Kommunikation und des Kommunikationsprozesses</li> <li>● Erlernen von Schritten zur Verbesserung des Kommunikationsprozesses</li> </ul>
<b>Rahmenbedingungen<sup>2</sup></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 1 Moderator*in</li> <li>● Raum, in dem die Gruppe interagieren kann</li> <li>● U-förmig angeordnete Stühle, um Beteiligung und Diskussion zu fördern</li> <li>● Projektor oder Leinwand, wenn möglich</li> </ul>
<b>Hinweise<sup>3</sup></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Schaffen Sie ein angenehmes und vorurteilsfreies Umfeld, um die Teilnehmenden zu ermutigen, ihre Gedanken und Erfahrungen offen zu teilen.</li> <li>● Seien Sie ein*e aktive*r Zuhörer*in und ermutigen Sie die Teilnehmenden, auch einander aktiv zuzuhören.</li> <li>● Geben Sie klare Anweisungen und Richtlinien.</li> </ul>

<sup>1</sup> Kann mehrmals organisiert werden.

<sup>2</sup> Materialien und Ressourcen, die für die Durchführung benötigt werden, einschließlich finanzieller, personeller und räumlicher Ressourcen. Falls ein Arbeitsblatt benötigt wird, verwenden Sie bitte das folgende Dokument, um es vorzubereiten.

<sup>3</sup> Was eine Person wissen muss, um die Aktivität durchzuführen.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Um die Durchführung der Aufgabe zu erleichtern, kann der/die Moderator*in der Gruppe ein Beispiel zum Üben geben: „Sie sprechen mit Ihrem Arzt und er spricht sehr schnell und verwendet Wörter, die Sie nicht verstehen. Wie können Sie ihm auf respektvolle und dennoch selbstbewusste Weise mitteilen, dass Sie besser verstehen müssen, wo das Problem liegt?“</li> </ul>
<b>Schritt für Schritt</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Der/die Moderator*in gibt eine kurze Einführung in die Kommunikationskompetenz und den Kommunikationsprozess (siehe Materialien für die Moderation für weitere Informationen)</li> <li>Nach der Präsentation teilt der/die Moderator*in die Teilnehmenden in Gruppen von 2 bis 3 Personen ein.</li> <li>Der/die Moderator*in fordert jede Gruppe auf, die Kommunikation in alltäglichen Situationen zu üben, indem sie verschiedene Situationen in Rollenspielen nachspielen (Beispiele: Essen in einem Restaurant bestellen, nach dem Weg fragen, ein Gespräch mit einem Arzt über die anstehenden medizinischen Routineverfahren führen; ein Gespräch mit der Lehrkraft des Kindes führen, weil es Schwierigkeiten in der Schule hat).</li> <li>Die Teilnehmenden schlüpfen beim Üben in verschiedene Rollen.</li> <li>Die Kleingruppen werden aufgefordert, eine Situation vor der Gruppe vorzuspielen.</li> <li>Der/die Moderator*in bittet die Teilnehmenden, der gesamten Gruppe mitzuteilen, was sie bei der Durchführung der Aktivität empfunden haben und welche Schwierigkeiten sie in den verschiedenen Situationen hatten.</li> </ol>
<b>Nachbereitung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Welchen Herausforderungen sind Sie bisher in der Kommunikation begegnet?</li> <li>Sind Sie ein*e gute*r Zuhörer*in?</li> <li>Denken Sie über Ihre Körpersprache nach, während Sie sprechen?</li> <li>Beobachten Sie die Körpersprache der anderen?</li> <li>Würden Sie gerne effektiver kommunizieren? In welcher Hinsicht möchten Sie sich verbessern?</li> </ul>
<b>Referenzen</b>	<p><a href="https://www.indeed.com/career-advice/career-development/communication-process">https://www.indeed.com/career-advice/career-development/communication-process</a></p> <p>PRovoke Media. „<a href="https://www.provokemedia.com/latest/article/the-cost-of-poor-communications">The Cost Of Poor Communications</a>“, <a href="https://www.provokemedia.com/latest/article/the-cost-of-poor-communications">https://www.provokemedia.com/latest/article/the-cost-of-poor-communications</a>“. Abgerufen am 18. Mai 2023.</p> <p>Die Universität von Texas Permian Basin. „<a href="https://online.utpb.edu/about-us/articles/communication/how-much-of-communication-is-nonverbal/">How Much of Communication Is Nonverbal?</a>“, <a href="https://online.utpb.edu/about-us/articles/communication/how-much-of-communication-is-nonverbal/">https://online.utpb.edu/about-us/articles/communication/how-much-of-communication-is-nonverbal/</a> . Abgerufen am 18. Mai 2023.</p>



# Arbeitsblatt „Lernen durch Erfahrung“ – Materialien für die Moderation

## Arbeitsblatt – Kommunikation

Das Ziel der Kommunikation ist es, Informationen von einer Person zur anderen zu übermitteln, so dass Sender und Empfänger die Nachricht auf die gleiche Weise verstehen.

### 1) **Ideenfindung**

Der Kommunikationsprozess beginnt, wenn der Sender eine Idee hat, die er mitteilen möchte. Der Sender muss zunächst die Idee und den Zweck klären. Was genau will der Sender erreichen? Wie wird die Nachricht wahrscheinlich wahrgenommen?

### 2) **Kodierung von Nachrichten**

Die Idee muss in Worten, Symbolen und Gesten kodiert werden, die die Bedeutung vermitteln. Da keine zwei Menschen Informationen auf genau dieselbe Weise interpretieren, muss der Sender darauf achten, Worte, Symbole und Gesten zu wählen, die allgemein verstanden werden, um die Gefahr von Missverständnissen zu verringern.

### 3) **Nachrichtenübermittlung/Kommunikationskanal**

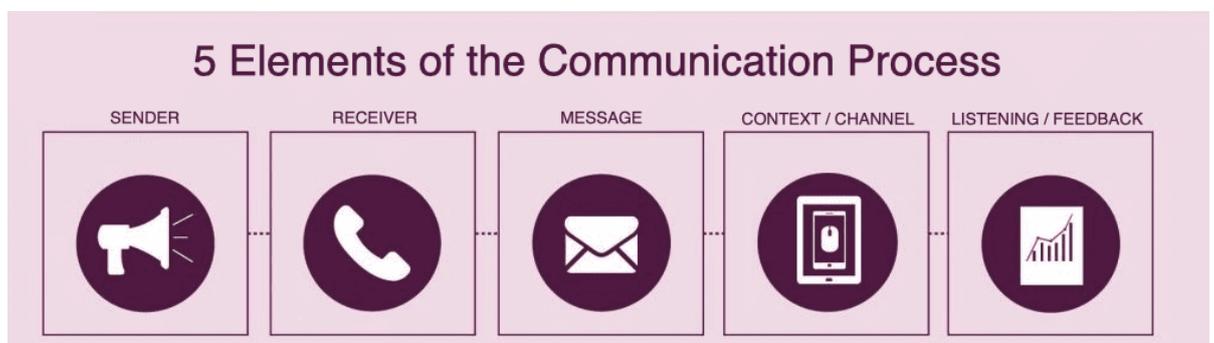
Die Wahl des Mediums zur Übermittlung der Nachricht ist der nächste Schritt im Kommunikationsprozess. Nachrichten können in mündlicher, schriftlicher oder visueller Form übermittelt werden.

### 4) **Dekodierung**

Wenn die Nachricht den Empfänger erreicht, muss sie in die beabsichtigte Bedeutung entschlüsselt werden. Da keine zwei Menschen Informationen auf genau dieselbe Weise interpretieren, kann eine falsche Dekodierung einer Nachricht zu Missverständnissen führen.

### 5) **Rückmeldung**

Ein wichtiger Teil des Kommunikationsprozesses ist die Rückmeldung. Bei der Rückmeldung prüfen Sender und Empfänger, ob die Nachricht wie beabsichtigt verstanden wurde. Feedback ist eine gemeinsame Aufgabe von Sender und Empfänger



Quelle: <https://www.makingbusinessmatter.co.uk/communication-skills-ultimate-guide/>

- ✓ Der Kommunikationscode muss sowohl vom Sender als auch vom Empfänger der Nachricht verstanden werden, damit er richtig interpretiert werden kann.

- ✓ Den ganzen Tag über kodieren Sie unbewusst riesige Datenmengen, um sie über mehrere Kanäle zu übertragen, während Sie gleichzeitig einen ständigen Strom von Informationen aus Ihrer Umgebung über alle fünf Sinne empfangen.
- ✓ Bei Gesprächen von Angesicht zu Angesicht ist die Art und Weise, wie wir unseren Körper einsetzen, sehr wichtig.

Dem Forscher Albert Mehrabian zufolge machen nur 7 Prozent der Kommunikation die Worte aus, die wir sagen. Der Rest besteht zu 38 Prozent aus der Art und Weise, wie wir diese Worte sagen (z. B. der Ton unserer Stimme), und zu **55 Prozent aus unserer Körpersprache**.

### Negative Body Language



Folded arms



Tense facial expression



### Positive Body Language



Open body position (arms unfolded)



Relaxed and confident facial expression

Quelle: <https://www.fuzia.com/blog/details/body-language>

- ✓ **Positive Körpersprache ist**, wenn wir offen und freundlich aussehen. Wir stehen oder sitzen aufrecht, halten unsere Hände offen und zeigen Interesse, indem wir uns vorbeugen und nicken.
- ✓ **Negative Körpersprache ist**, wenn wir nervös oder desinteressiert aussehen. Das kann bedeuten, dass wir uns auf die Lippe beißen, gelangweilt aussehen, die Arme verschränken, die Hände in die Hüften stemmen oder ungeduldig mit dem Fuß wippen.



## SCHLÜSSELEMENTE EINER EFFEKTIVEN KOMMUNIKATION:

Vereinfachen Sie Ihre Botschaft:

- ✓ Achten Sie auf eine knappe und einfache Sprache, um ein klares Verständnis zu gewährleisten. Verwenden Sie einfache Formulierungen und gebräuchliche Wörter.

Kennen Sie Ihr Publikum:

- ✓ Berücksichtigen Sie die Bedürfnisse und Interessen der Menschen, die Ihre Nachricht erhalten. Verwenden Sie Beispiele, mit denen jeder etwas anfangen kann, und erklären Sie sie.
- ✓ Gehen Sie nicht davon aus, dass jeder sofort alles versteht.

Seien Sie ein\*e gute\*r Zuhörer\*in:

- ✓ Hören Sie anderen aktiv zu, um eine effektive Kommunikation zu gewährleisten. Hören Sie zu, wenn andere sprechen, schauen Sie sie an und zeigen Sie Interesse. Ermutigen Sie sie, wenn sie ihre Erfahrungen oder Anliegen mitteilen. Unterbrechen Sie nicht, wenn jemand spricht.

Fragen stellen:

- ✓ Stellen Sie aufschlussreiche Fragen, um einen reibungslosen Kommunikationsfluss zu gewährleisten. Stellen Sie offene Fragen, die es anderen ermöglichen, ihre Gedanken und Erfahrungen mitzuteilen, z. B. „Was haben Sie im Umgang mit schwierigen Kunden als hilfreich empfunden?“.
- ✓ Stellen Sie keine komplizierten oder verwirrenden Fragen, die von der Teilnahme abhalten könnten.

Nehmen Sie sich Zeit zum Antworten:

- ✓ Halten Sie einen Moment inne, um über die Frage oder das Problem nachzudenken, und geben Sie dann eine klare und einfache Erklärung oder Lösung, die Sinn macht.
- ✓ Antworten Sie nicht vorschnell, ohne zu überlegen, ob die Person verstanden hat oder eine vollständige und verständliche Antwort zu geben.

Achten Sie auf die Körpersprache:

- ✓ Achten Sie auf Ihre eigene Körpersprache, wenn Sie über verschiedene Medien kommunizieren, und beobachten Sie die Körpersprache Ihres Gegenübers. Setzen Sie sich bequem und mit offener Haltung hin, benutzen Sie freundliche Gesten und stellen Sie Augenkontakt her, um zu zeigen, dass Sie ansprechbar sind und helfen möchten.
- ✓ Verschränken Sie nicht die Arme, meiden Sie den Augenkontakt und wirken Sie nicht zappelig, denn das könnte den Eindruck erwecken, dass Sie nicht interessiert sind oder nicht helfen wollen.

Blickkontakt aufrechterhalten:

- ✓ Zeigen Sie aktives Zuhören, indem Sie Augenkontakt mit der Person oder Gruppe halten, mit der Sie kommunizieren.
- ✓ Vermeiden Sie nicht den Blickkontakt, denn das könnte den Eindruck erwecken, dass Sie nicht zuhören oder die Beiträge der anderen nicht wertschätzen.

Verdeutlichen Sie Ihre Botschaft:



- ✓ Wenn der Empfänger Klarheit über Ihre Nachricht benötigt, fügen Sie weitere Erklärungen hinzu, um das Verständnis zu verbessern. Verwenden Sie praktische Beispiele, eine einfache Sprache und gliedern Sie komplexe Ideen in kleinere, leichter zu verstehende Teile.
- ✓ Wiederholen Sie nicht dieselbe Erklärung, ohne Ihren Ansatz anzupassen oder andere Wege zu finden, etwas deutlicher zu erläutern, wenn jemand etwas nicht versteht.

