

GENERAL 02

Kommunikations- und Präsentationstechniken

Für ein besseres Verständnis von Kommunikationsprozessen

[Kurs starten>](#)



Warsaw University
of Technology



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

The European Commission's support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents, which reflect the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.





GENERAL MODUL 2

Kommunikations- und Präsentationstechniken

Dieses Modul wird Ihnen dabei helfen Kommunikationsprozesse besser zu verstehen. Dabei wird verdeutlicht, wie wichtig es ist, die Bedürfnisse und Wünsche der eigenen Zielgruppe, zu verstehen. Außerdem werden effektive Strategien zum Umgang mit Konfliktsituationen gezeigt, die zu einer bestmöglichen Kommunikation der eigenen Ideen verhelfen.

Was Sie in diesem Modul lernen werden

- 1 Sie werden die zentralen Konzepte der Kommunikation kennenlernen.
- 2 Sie werden lernen zielgruppenorientiert zu kommunizieren.
- 3 Sie werden lernen Konflikte in der Kommunikation zu vermeiden.
- 4 Sie werden die Konzepte von einfacher und nicht-diskriminierender Sprache kennenlernen.



Kapitelzusammenfassung

1

Was ist Kommunikation und warum treten Konflikte auf?

2

Wie können wir mit Konflikten umgehen?

3

Wie können wir Sprache bewusst und sensibel verwenden?

4

Einige hilfreiche Kommunikationstechniken.



GENERAL

MODUL 2

Kapitel 1

Was ist Kommunikation und warum treten Konflikte auf?

Wir kommunizieren täglich sowohl verbal als auch non-verbal. Wir kommunizieren selbst dann, wenn wir denken, es nicht zu tun. Daher ist es wichtig zu verstehen, wie Kommunikation funktioniert. In diesem Kapitel werden wir Kommunikation, Konflikte und unsere Sprache erforschen. Es werden Lösungen für Konflikte gefunden und gelernt, wie man einfache und nicht-diskriminierende Sprache verwenden kann.

Was Sie in diesem Kapitel lernen werden

1 Sie werden die zentralen Konzepte der Kommunikation kennenlernen.

2



Was ist Kommunikation?

Beim Wort Kommunikation, denken die meisten Personen erstmals an eine Konversation. Das bedeutet zwei oder mehrere Personen, die sich unterhalten.

Sprache ist ein wichtiger Weg, um zu kommunizieren. Allerdings ist dies nur eine einzige Möglichkeit der Kommunikation. Menschen können auch über Zeichen kommunizieren, z.B. durch Gesten, Gesichtsausdrücke oder auch geschriebene Symbole.

Demnach ist die Definition von Kommunikation weit gefasst.

*"Kommunikation, der Austausch von Bedeutungen zwischen Individuen durch ein gemeinsames System von Symbolen".
(Encyclopedia Britannica)*

Andere Definitionen des Begriffs “Kommunikation”

„Austausch auf der Grundlage von Gemeinsamkeiten“.

(Wilbur Lang Schramm)

"Kommunikation ist ein Austausch von Fakten, Ideen, Meinungen oder Emotionen zwischen zwei oder mehreren Personen“.

(Newman & Summer)

"Es ist der Austausch von Informationen und die Übertragung von Bedeutungen“.

(Katz & Khan)



Quiz

Click the **Quiz** button to edit this object

**GENERAL** **MODUL 2** **Kapitel 1** Was ist Kommunikation und warum treten Konflikte auf?

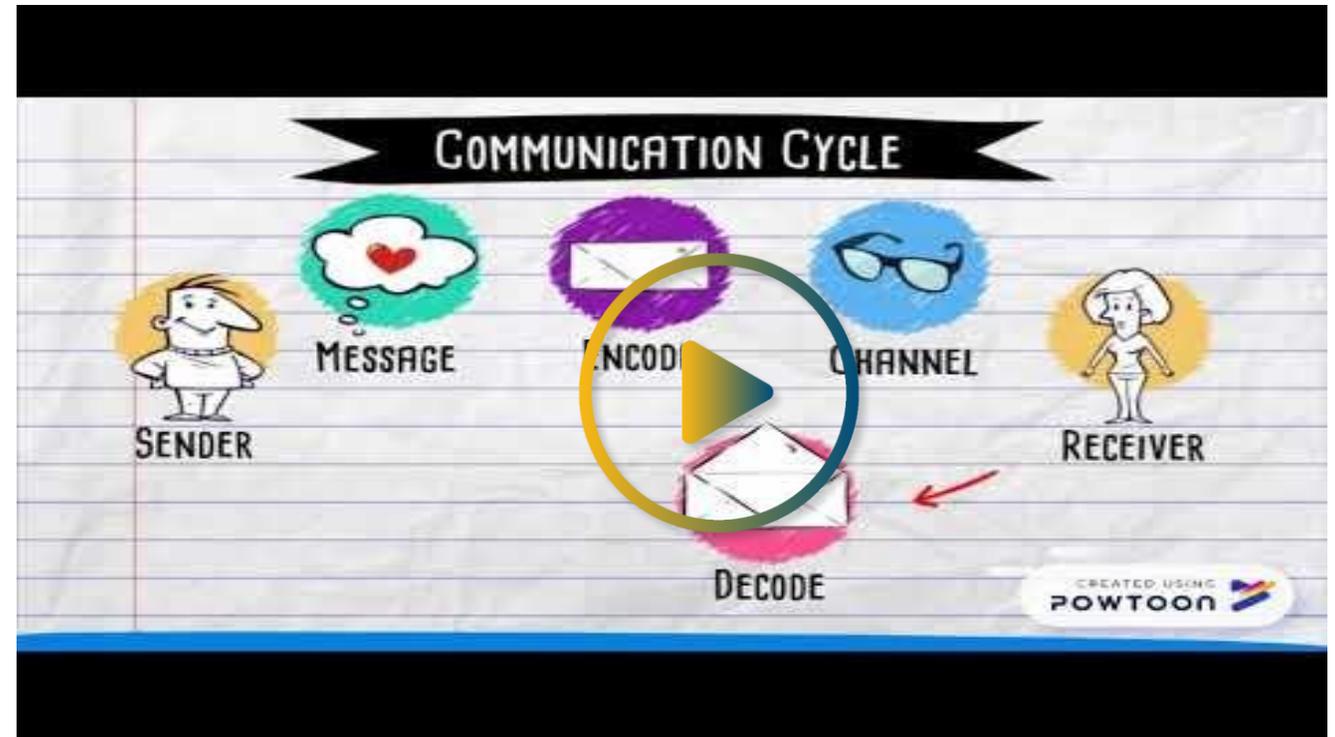
Kommunikation ist ein komplexer Prozess. Welche Möglichkeiten der Kommunikation gibt es? (Kreuzen Sie alle Antworten an, die zutreffen)

- Schreiben
- Gedankenlesen
- Reden
- Per Telefon
- Gesichtsausdrücke
- Gesten



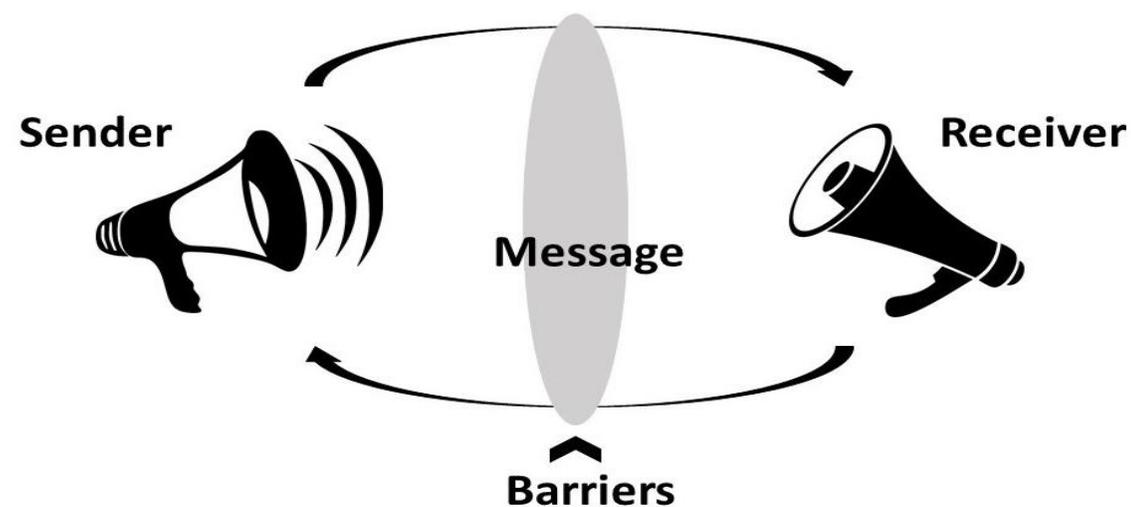
Prozess der Kommunikation

Bei der Kommunikation tauschen zwei oder mehr Personen Informationen aus. Dies kann auf unterschiedliche Weise geschehen. Um diesen Prozess besser zu verstehen, können wir ihn anhand eines Modells veranschaulichen. In diesem Modell wird zwischen dem/der **Absender:in** und dem dem/der **Empfänger:in** unterschieden. Schauen wir uns einmal an, wie der Prozess funktioniert.



Herausforderungen in der Kommunikation

Wie wir im Video gesehen haben, kann Kommunikation als der Austausch von Informationen zwischen zwei Personen verstanden werden. Die Nachricht wird vom den Absender:innen verschlüsselt und muss von den Empfänger:innen entschlüsselt werden. Diese Entschlüsselung kann aber nur dann korrekt erfolgen, wenn beide die gleichen Zeichen verwenden und diese von beiden gleich verstanden werden. Sofern ein unterschiedliches Verständnis der Zeichen vorliegt, wird oft von Barrieren gesprochen. Dazu lernen wir später mehr.



Ein Beispiel

Teresa (83) bekommt Besuch von ihrer Enkeltochter. Jedes Mal, wenn sie zu Besuch kommt, hilft sie Teresa mit ihrem neuen Smartphone. Teresa benutzt das Smartphone, um sich die Fotos anzuschauen, die sie von ihren Kindern und Enkelkindern zugeschickt bekommt.

Terasas Enkeltochter sagt: "Schau, das ist ganz einfach! Wische nach links, geh zur App, scrolle nach unten und dann kannst du antworten. Ich kann das ganz schnell!"

Welche Barrieren und Probleme könnten in dieser Interaktion auftreten? Überlegen Sie zunächst für sich selbst. Schauen Sie sich dann das Beispiel auf der nächsten Seite an.

Wenn Sie daran interessiert sind, mehr über die Arbeit mit Technologie zu lernen, können Sie sich die SMART MODULE ansehen.

Um den Umgang mit einem Smartphone zu üben, können Teresa und ihre Enkeltochter insbesondere SMART_01, SMART_02 und SMART_03 verwenden. Hiermit können sie lernen, wie man Anrufe entgegennimmt und via Textnachricht und E-Mail kommuniziert.



Quiz

Click the **Quiz** button to edit this object

**GENERAL** **MODUL 2** **Kapitel 1** Was ist Kommunikation und warum treten Konflikte auf?

Was sollte Teresas Enkelin Ihrer Meinung nach tun, damit Teresa sie besser verstehen kann?

- Nehmen Sie sich etwas Zeit und zeigen und demonstrieren Sie die Erklärung.
- Sprechen Sie super schnell, damit die Erklärung schnell vorbei ist.
- Fragen Sie sich selbst, wo die möglichen Kommunikationsbarrieren liegen könnten, und beseitigen Sie diese Barrieren im Falle von Unsicherheiten.
- Achten Sie darauf, dass die Fachbegriffe (z. B. App) auch von Teresa verstanden werden, und wählen Sie vielleicht andere, einfachere Wörter.



Kommunikationstypen

Wir werden nun einen detaillierten Blick auf die verschiedenen Kommunikationstypen werfen. Dabei werden wir sehen, dass jeder Typus gewisse Vorteile sowie Nachteile hat.



Gesprochene Kommunikation



Geschriebene Kommunikation



Nonverbale Kommunikation

Gesprochene Kommunikation

Gesprochene Kommunikation beinhaltet Konversationen von Angesicht zu Angesicht, Reden, Gespräche über das Telefon, Videos, Radio und TV. In der mündlichen Kommunikation wird die Botschaft durch den Tonfall, die Lautstärke, die Geschwindigkeit und die Klarheit des Sprechens beeinflusst.



Vorteile

- Es ist zeitsparend und man erhält schnelles Feedback.
- In einer persönlichen Unterhaltung, kann eine Person anhand der Gesichtsausdrücke und der Körpersprache abschätzen, ob das Gesagte des Gegenüber ernst gemeint ist.
- Es ist effizient, da man kein Papier oder Computer benötigt.



Nachteile

- Angst der Verfälschung der Botschaft
- Keine permanente Aufzeichnung
- Potenzielle emotionale Barrieren

Beispielfall

Für einen Antrag bei einer Behörde müssen Sie ein Formular mit vielen Spalten und Abkürzungen ausfüllen. Wenn Sie Fragen haben, ist es sicherlich besser, die mündliche Kommunikation zu wählen. Hier haben Sie die Möglichkeit, Dinge in Ihren eigenen Worten zu beschreiben, Fragen zu stellen und sehr schnell eine Rückmeldung zu erhalten. Versuchen Sie, einen komplizierten Sachverhalt, bei dem Sie sich unsicher sind, schriftlich festzuhalten. Das wird lange dauern und die Antwort wird oft nicht zufriedenstellend für Sie sein.



Geschriebene Kommunikation

In der schriftlichen Kommunikation werden Zeichen oder Symbole verwendet. Eine schriftliche Nachricht kann gedruckt oder handgeschrieben sein. Eine solche Nachricht kann per E-Mail, Brief, Bericht, Memo usw. übermittelt werden. In der schriftlichen Kommunikation wird die Botschaft durch das verwendete Vokabular, die Grammatik, den Schreibstil sowie die Präzision und Klarheit der Sprache beeinflusst.



Vorteile

- Nachrichten können beliebig oft bearbeitet werden, bevor sie versendet werden.
- Sie kann genutzt werden, um alle Nachrichten, die versandt bzw. empfangen wurden, zu speichern. Diese können dann zu einem späteren Zeitpunkt nochmal gelesen werden.
- Eine schriftliche Nachricht wird permanent aufgezeichnet, was die Wahrscheinlichkeit der Verfälschung oder Veränderung von Nachrichten verringert.



Nachteile

- Auf Nachrichten erhält man kein direktes Feedback. Sie benötigen mehr Zeit und Kosten.
- Schriftliche Nachrichten übermitteln in der Regel nicht den Kontext oder Emotionen.

Beispielfall

Manchmal ist es sinnvoll den Weg der schriftlichen Kommunikation zu wählen. Insbesondere in Streitsituationen kann es wichtig sein eine schriftliche Grundlage zu haben, auf die verwiesen werden kann. Der Vorteil liegt außerdem darin, dass die Worte bewusst gewählt werden und gegebenenfalls verändert werden können. Vor allem in Streitsituationen ist die Wortwahl von besonderer Bedeutung. Hier ist es wichtig einen friedlichen und respektvollen Weg zu finden, um sich selbst auszurücken. Dies kann einem oftmals schwer fallen, weshalb die schriftliche Kommunikation helfen kann die eigenen Worte reflektiert auszuwählen.



Nonverbale Kommunikation

Nonverbale Kommunikation ist das Senden oder Empfangen von wortlosen Botschaften, wie Gesten, Körpersprache, Körperhaltung, Tonfall oder Gesichtsausdruck. Es um die Körpersprache des Sprechers. Sie hilft dem Empfänger bei der Interpretation einer verbalen Botschaft. Nonverbale Kommunikation bezieht sich auf das Aussehen, Kleidung, Kosmetika, Umgebung, Raumgröße, Dekoration, Körpersprache, Gestik, Mimik, Geräusche, Lautstärke der Sprache und vieles mehr.



Vorteile

- Emotionen können einfach erkannt werden.
- Geeignete Ergänzung zu verbaler Kommunikation, da es Ironie, Witze und Emotionen verdeutlicht.



Nachteile

- Unsere Wahrnehmung von anderen Individuen ist oftmals stark von Vorurteilen geprägt.
- Was als sympathisch wahrgenommen wird, ist individuell.

Beispielfall

Stellen Sie sich vor, jemand schenkt Ihnen etwas, das Sie sich schon lange gewünscht haben oder dringend brauchten. Ihre Körpersprache und Ihre Mimik werden mehr Dankbarkeit und Freude ausdrücken, als Sie mit Worten ausdrücken können. Unsere Mimik verrät viel über unsere Gefühle und unsere Stimmung.



A close-up photograph of a person's hand holding a blue pen, poised to write on a document. The document features architectural drawings with various lines and shapes. The hand is wearing a grey, textured sweater. In the background, a white mug is visible on a wooden desk, and the overall scene is softly lit.

❖ Wussten Sie das?

Wenn Sie eine Präsentation halten, beinhaltet der vermittelte Inhalt lediglich 35% Gesagtes. Etwa 65% der Kommunikation verläuft non-verbal.

Quiz

Click the **Quiz** button to edit this object

 **GENERAL** **MODUL 2** **Kapitel 1** Was ist Kommunikation und warum treten Konflikte auf?

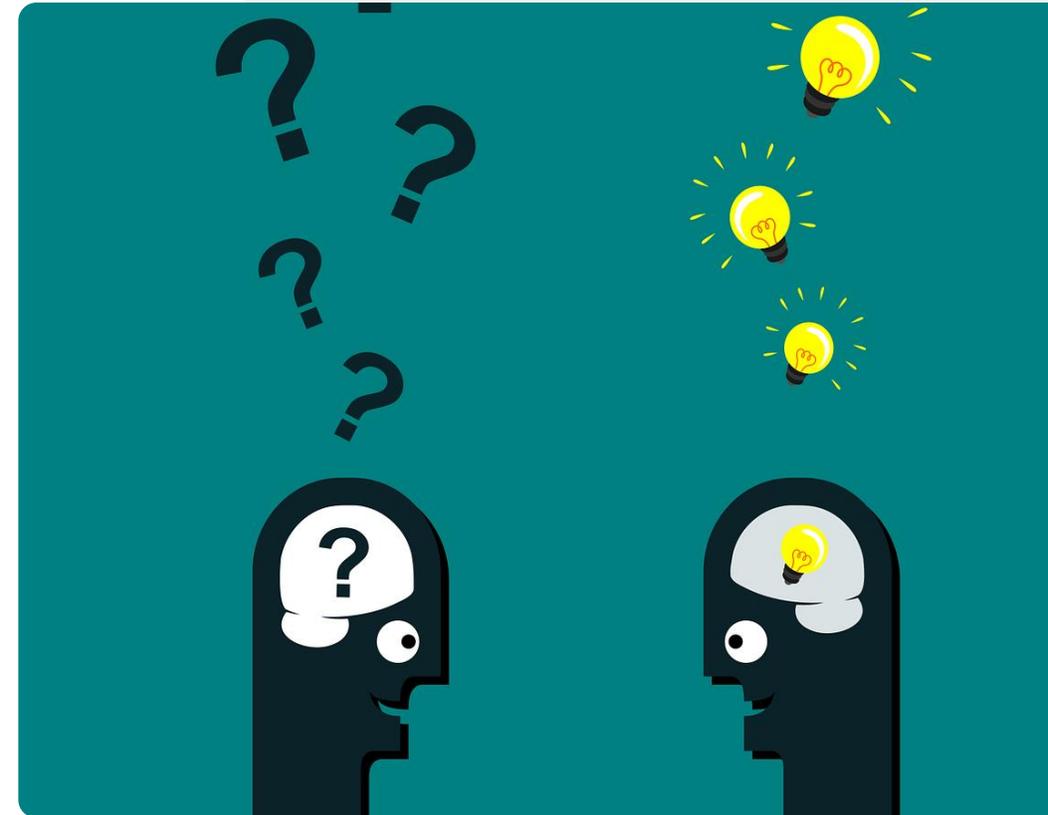
Gestik und Mimik spielen in Gesprächen eine sehr große Rolle.
Welche Gesten werden oft als Zeichen von Desinteresse oder Ablehnung gedeutet?

- Blickkontakt suchen
- Lächelnd
- Zeichnen von Bildern auf einem Notizblock
- Nicken
- Kopfschütteln
- Arme verschränken
- Zusammengezogene Augenbrauen



Konflikte

Nun wollen wir uns genauer mit Konflikten beschäftigen. Diese sind nämlich ein häufiges Phänomen in der Kommunikation. Wenn wir über die bereits behandelten Arten der Kommunikation nachdenken, können wir uns gut vorstellen, warum Konflikte so häufig auftreten.



Barrieren

Manchmal geht, trotz bester Absicht, das, was wir zu kommunizieren versuchen, in der Übersetzung zwischen zwei Menschen verloren. Wir sagen/schreiben eine Sache, aber die andere Person hört/liest etwas anderes. Dies kann zu Missverständnissen und Konflikten führen. Zum Glück können Sie lernen, wie Sie klarer und effektiver kommunizieren können, um Konflikte zu vermeiden.

Um in der Kommunikation erfolgreicher zu sein, müssen wir uns bewusst sein, dass Kommunikationsbarrieren Aspekte oder Bedingungen sind, die unseren Informationsaustausch behindern. Werfen wir einen Blick auf diese Barrieren.



Beispielfall

Eine Situation, in der es immer wieder zu Missverständnissen kommt, ist, wenn wir andere Menschen um etwas bitten. Wie wird die Bitte formuliert? Versteht die andere Person meine Bitte als höflich und sieht sie die Möglichkeit, nein zu sagen? Wie formuliert die andere Person eine Ablehnung und was löst das in uns emotional aus? All diese Fragen können Missverständnisse und Konflikte auslösen.



Physische Barrieren

Barrieren in unserer Umwelt

Es gibt viele Faktoren in unserer Umwelt oder Natur, die zu einer Barriere zwischen Absender:in und Empfänger:in führen können.

Beispielsweise kann Straßenlärm oder Telefongespräche die Kommunikation stören.

Dies kann aber auch durch schlechte Handschrift/Tippfehler oder ein verspätetes Eintreffen in einer Sitzung geschehen, wodurch der:die Redner:in gestört wird oder Informationen verpasst werden. Sie können sich vorstellen, dass es viele Möglichkeiten gibt, die Kommunikation zu stören.

Entfernung

Eine wichtige Barriere ist die geographische Entfernung. Die Kommunikation über große Entfernungen hinweg wird immer alltäglicher. Allerdings benötigen der:die Absender:in und der:die Empfänger:in technische Geräte für die Kommunikation.

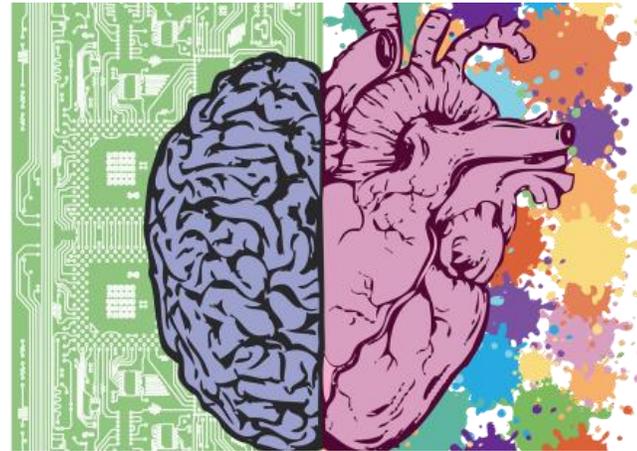
Hierbei können technische Probleme auftreten. Es kommt auch vor, dass zu viele Informationen auf einmal übermittelt werden und die technischen Hilfsmittel nicht geeignet sind, diese zu transportieren. Dann kann es dazu kommen, dass der:die Empfänger:in die Informationen falsch interpretiert.

Weitere Kommunikationsbarrieren



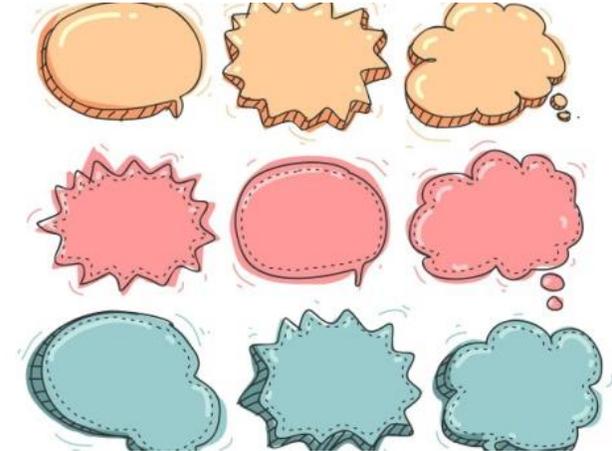
Semantische und Sprach-Barrieren

Ähnlich klingende Wörter, verschiedene Aussprache/Betonung, mehrere Bedeutungen einzelner Wörter, unterschiedliche Sprachen, undeutliches Sprechen, zu unspezifisch



Sozio-psychologische Barrieren

Unterschiedliche Auffassungen und Meinungen, Emotionen, Stress, bereits gesammelte Erfahrungen, Gruppenidentifizierung, Misstrauen.



interkulturelle Barrieren

Unterschiedliche Sprachen, Werte, soziale Beziehungen, Gesten oder Gewohnheiten.

Beispielfall

Die Menschen sprechen unterschiedliche Dialekte. Selbst wenn sie die gleiche Sprache sprechen, kann es schwierig sein, einander zu verstehen. Dies kann ein Gespräch sehr erschweren. Oft stellen Personen keine Fragen aufgrund der Angst, unhöflich zu sein. Das sorgt gegebenenfalls zu ernsthaften Missverständnissen. Eine ähnliche Situation kann entstehen, wenn wir uns auf lauten Straßen oder bei schlechtem Empfang unterhalten.



Kapitel Zusammenfassung

1

Sie haben die zentralen Konzepte der Kommunikation gelernt.

2

Sie haben gelernt, wie Konflikte entstehen können.

Kapitel abgeschlossen!

Herzlichen Glückwunsch! Sie haben das Kapitel erfolgreich abgeschlossen!

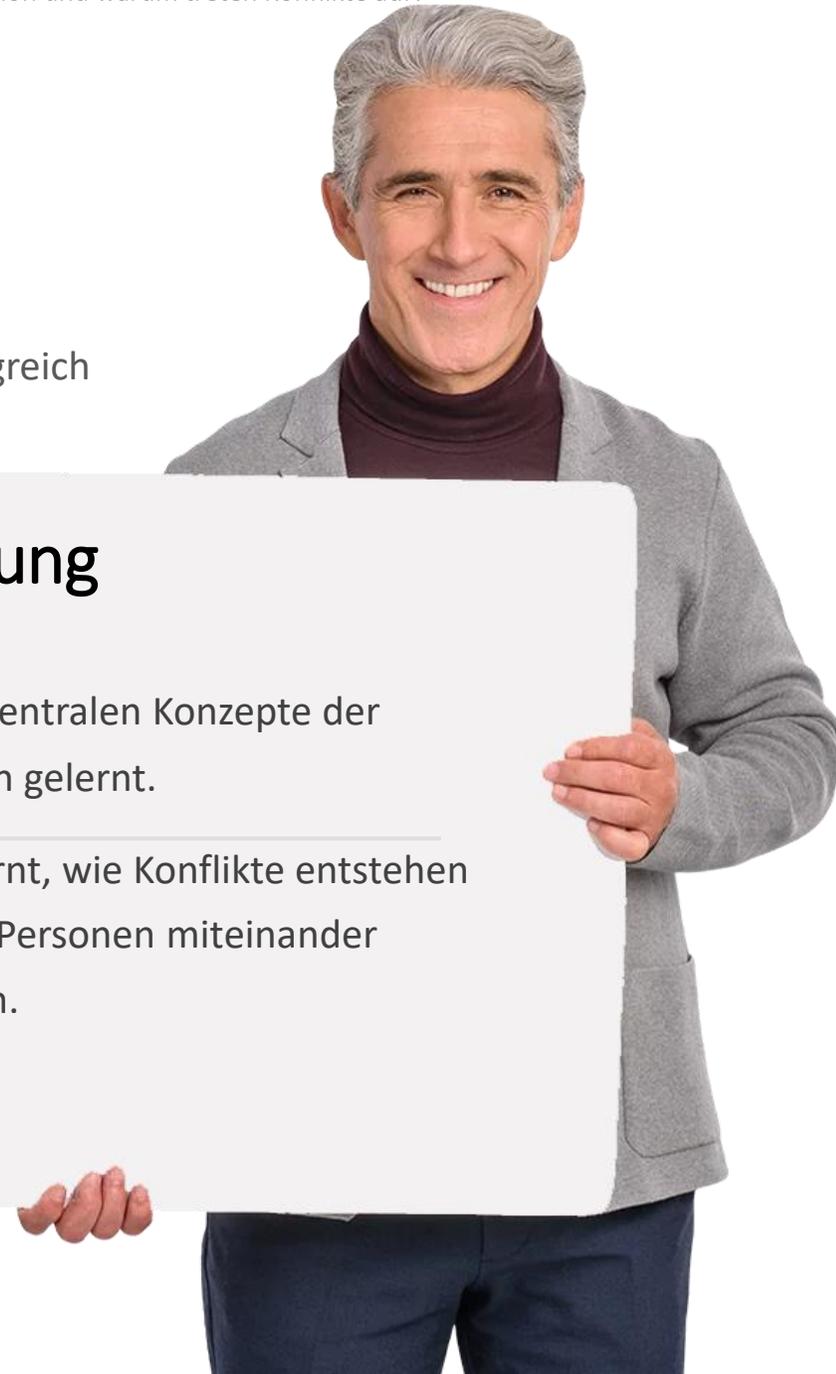
Zusammenfassung

1

Sie haben die zentralen Konzepte der Kommunikation gelernt.

2

Sie haben gelernt, wie Konflikte entstehen können, wenn Personen miteinander kommunizieren.



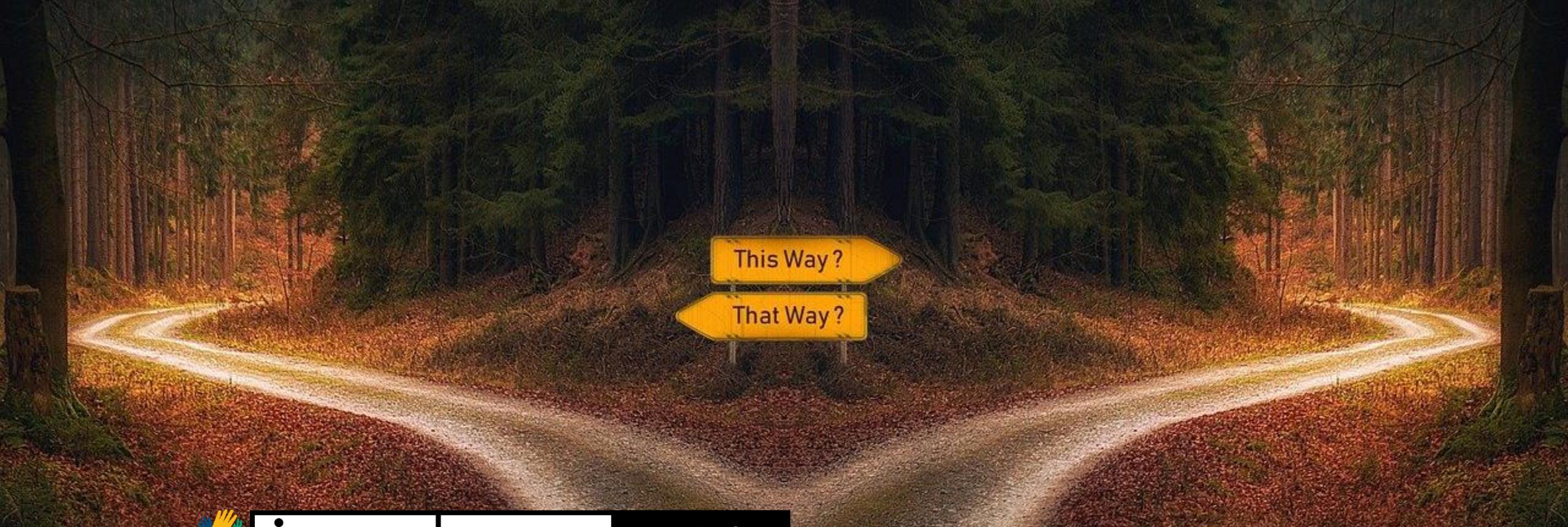
Was kommt als nächstes?

Im nächsten Kapitel können Sie mehr über Kommunikation erfahren.

Wiederholen

Weiter





This Way?

That Way?



GENERAL

MODUL 2

Kapitel 2

Wie können wir mit Konflikten umgehen?

Wir sind ständig in Kommunikation involviert. Dabei kommunizieren wir sowohl verbal als auch nonverbal.

In diesem Kapitel werden wir uns mit Kommunikation, Konflikten und der Sprache, die wir verwenden, beschäftigen. Wir werden Lösungen für den Umgang mit Konflikten finden und lernen, eine klare und nichtdiskriminierende Sprache zu verwenden.

Was Sie in diesem Kapitel lernen werden

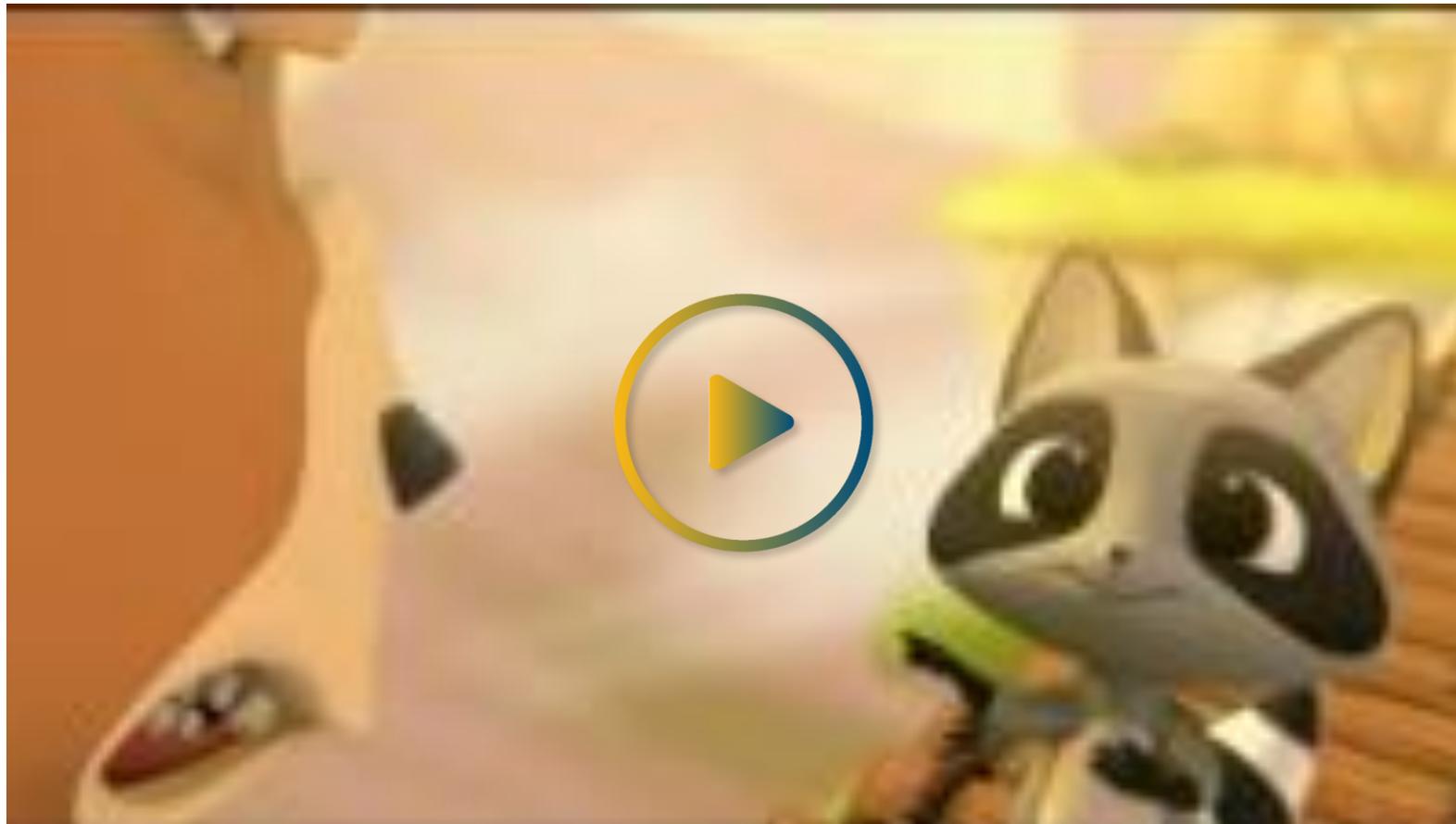
1

Sie werden Konzepte lernen, mit denen Sie Konflikte in der Kommunikation vermeiden können.



Der Umgang mit Konflikten

Es wurde bereits deutlich, dass es viele Barrieren und potenzielle Konflikte in unserer Kommunikation gibt. Aber was können wir tun, um diese Konflikte zu vermeiden und ein angenehmes Kommunikationsumfeld zu schaffen?



Quiz

Click the **Quiz** button to edit this object

**GENERAL** **MODUL 2** **Kapitel 2** Wie können wir mit Konflikten umgehen?

Im Video treffen sich Elch, Bär, Hase und Waschbär direkt auf der Brücke. Sortiere die Begriffe, die die Begegnung der beiden am besten beschreiben.



Bär/Elch	Positiv, empathisch, kooperativ, aufgeschlossen und lösungsorientiert
Waschbär/Kaninchen	Egozentrisch, konfrontativ, aggressiv und unnachgiebig

Der erfolgreiche Umgang mit Konflikten

Beim Umgang mit Konflikten können wir zwischen verschiedenen Ansätzen wählen. Der wichtigste und von uns bevorzugte Weg ist es, Konflikte zu vermeiden, bevor sie entstehen. Oft reicht es aus, emphatisch und gruppenorientiert zu handeln und einige grundlegende Informationen zu beachten. Wir werden Ihnen einige Beispiele zeigen.

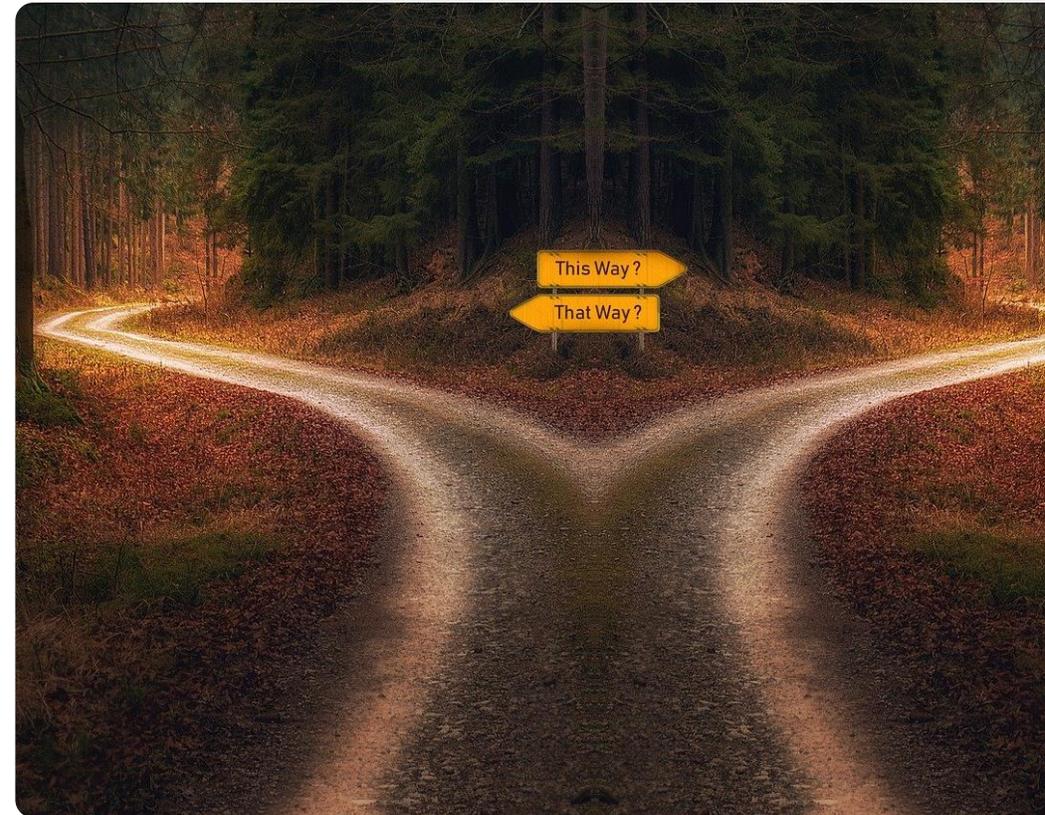


Prävention

Vermeiden Sie Konflikte, bevor sie entstehen.

Wie können wir mit Konflikten umgehen?

Beginnen wir mit einigen Tipps zur Prävention. Auf den nächsten Seiten finden Sie Tipps zur Überwindung von Kommunikationsbarrieren. Diese Tipps werden Ihnen helfen, das Auftreten von Konflikten zu vermeiden und klug und selbstbewusst zu handeln.



Tipps, um Kommunikationsbarrieren zu überwinden:

1**2****3**

Auf der individuellen Ebene

- Wählen Sie das am Besten geeignete Medium für ihre Kommunikation.
- Versuchen Sie die Perspektive ihres Gegenüber zu verstehen.
- Achten Sie auf nonverbale Kommunikation – sowohl von ihnen selbst als auch von anderen Sprechenden.
- Seien Sie ein:e aufmerksame:r Zuhörer:in.

Tipps, um Kommunikationsbarrieren zu überwinden:

1

2

3



Für physische Barrieren

- Sorgen Sie für Sicht- und Hörbarkeit.
- Sorgen Sie für eine angenehme Umgebung
- Minimieren Sie visuelle / mündliche Ablenkungen.

Tipps, um Kommunikationsbarrieren zu überwinden:

1

2

3



Für semantische Barrieren

- Verwenden Sie einfache und nicht-diskriminierende Sprache.
- Verwenden Sie Symbole und Tabellen, um ihre Aussagen zu verdeutlichen.
- Hören Sie aufmerksam zu und geben Sie konstruktives Feedback.

Tipps, um Kommunikationsbarrieren zu überwinden:

—
↓
4

↓
5



Für sozio-psychologische Barrieren

- Aufmerksamkeit erregen und die Motivation steigern.
- Hilfestellung und Einfühlungsvermögen bieten
- Managen Sie Ihre Emotionen.

Tipps, um Kommunikationsbarrieren zu überwinden:

4

5



Für interkulturelle Barrieren :

- Zeigen Sie Verständnis gegenüber anderen Traditionen.
- Bieten Sie interkulturelles Training an
- Vermeiden Sie Witze oder Sarkasmus.
- Seien Sie vorsichtig mit der Deutung von Körpersprache. Stellen Sie Fragen, wenn Sie etwas nicht verstehen.

Quiz

Click the **Quiz** button to edit this object

**GENERAL** **MODUL 2** **Kapitel 2** Wie können wir mit Konflikten umgehen?

Nachdem Sie diese Punkte überprüft haben. Was hätten Elch und Bär tun können?

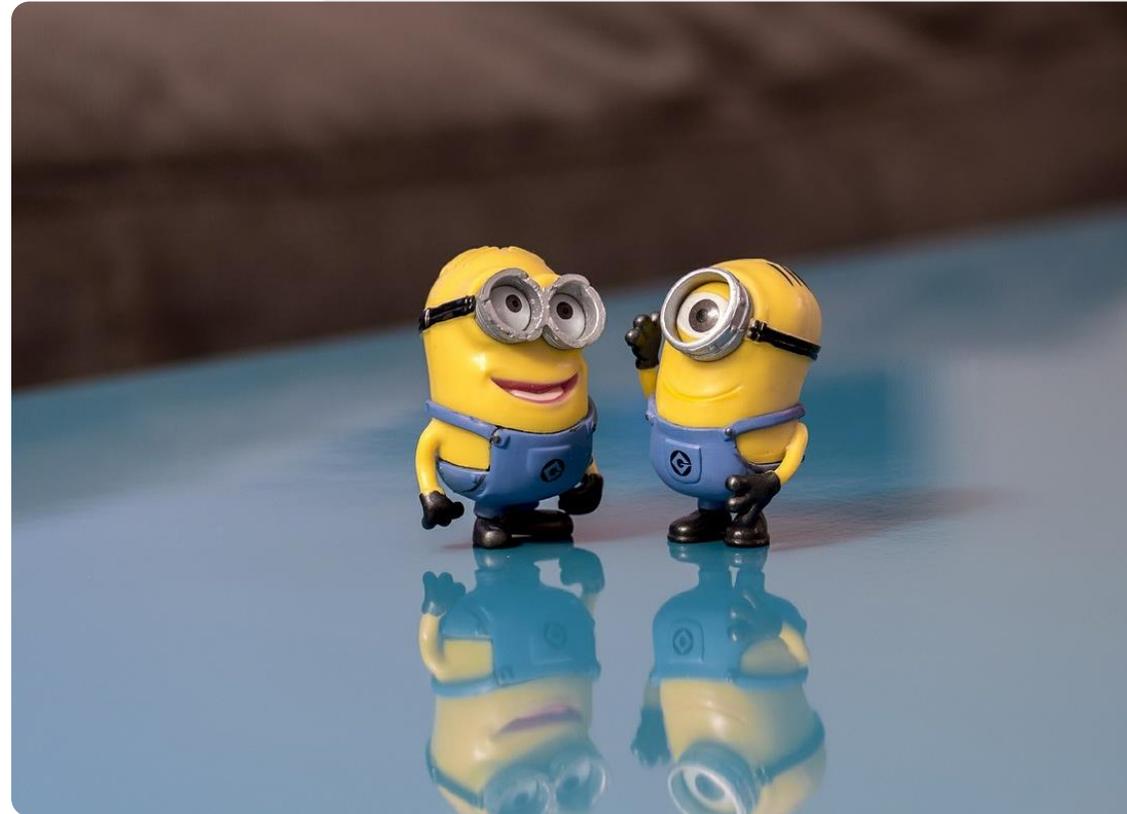
- Kontrolle ihrer Emotionen.
- Versuchen Sie, die Perspektive des anderen zu verstehen.
- Wenn der Bär den Elch zuerst gesehen hätte. Er hätte ihn sofort stoßen müssen.
- Lernen Sie Kung-Fu.



Tipps zur Prävention

Wenn Sie die letzten Seiten aufmerksam gelesen haben, wissen Sie hoffentlich bereits, dass der Schlüssel zu erfolgreicher Kommunikation Empathie ist. Einfühlungsvermögen bedeutet, sensibel für die Bedürfnisse und Gewohnheiten ihrer Kommunikationspartner:innen zu sein. Die Reflexion der eigenen Position hilft Ihnen, das richtige Auftreten und die richtige Haltung zu zeigen, und gibt Ihnen die Möglichkeit, einfühlsam zu handeln.

Die Vermeidung von Diskriminierung hilft Ihnen, alle Zuhörenden einzubeziehen und eine angenehme Atmosphäre zu schaffen. Auf den nächsten Seiten werden wir uns einige Techniken zur Erreichung dieses Ziels genauer ansehen.



Kapitelzusammenfassung

1

Sie haben Konzepte gelernt, um Konflikte in der Kommunikation zu vermeiden.

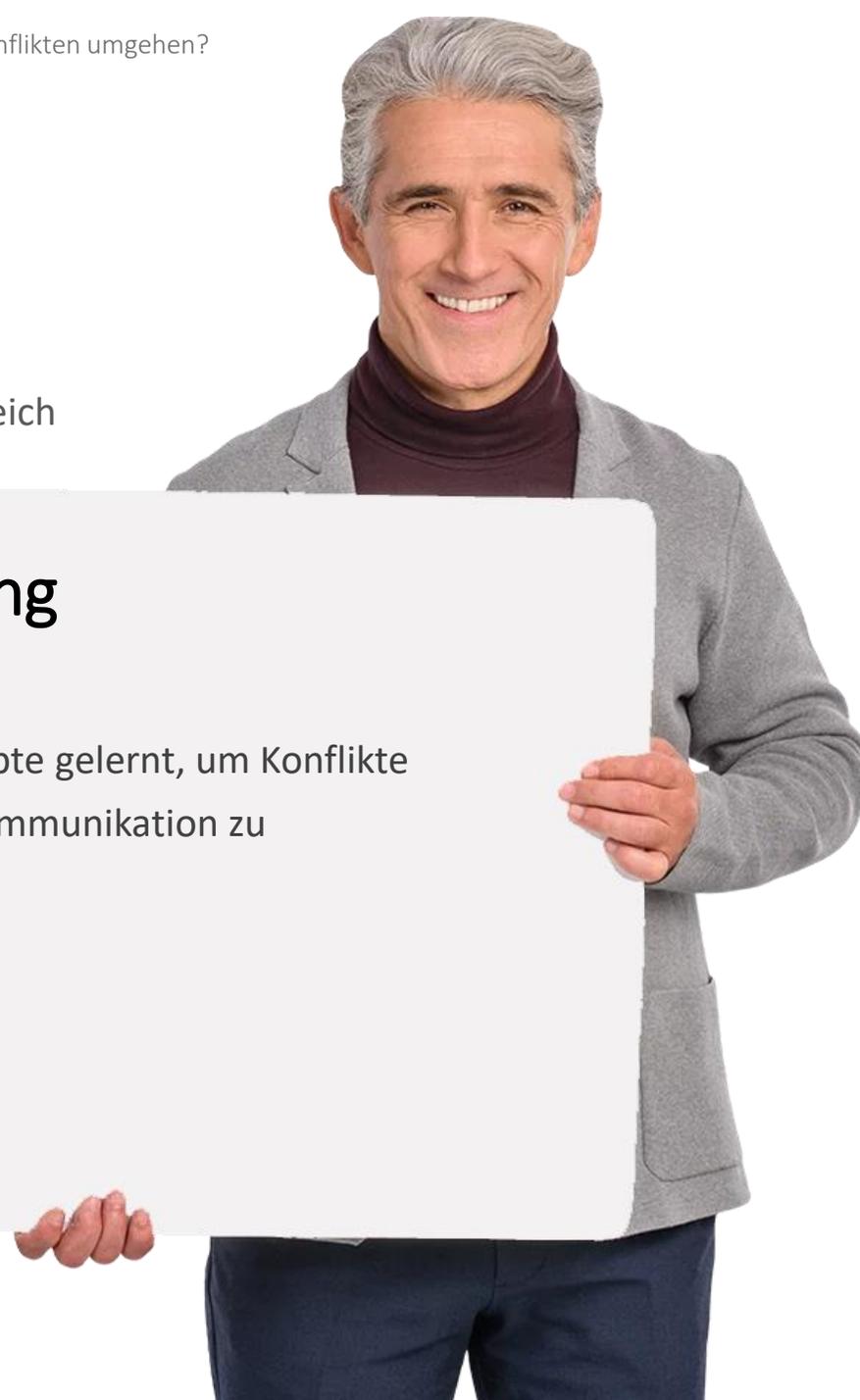
Kapitel abgeschlossen!

Herzlichen Glückwunsch! Sie haben das Kapitel erfolgreich abgeschlossen!

Zusammenfassung

1

Sie haben Konzepte gelernt, um Konflikte innerhalb der Kommunikation zu vermeiden.



Was kommt als nächstes?

Im nächsten Kapitel können Sie mehr über Kommunikation erfahren.

Wiederholen

Weiter





GENERAL

MODUL 2

Kapitel 3

Wie können wir Sprache bewusst verwenden?

Wir verwenden Sprache so selbstverständlich, dass wir oft nicht darüber nachdenken, was unsere Worte eigentlich bedeuten. Es gibt viele Begriffe, die Menschen ausschließen oder diskriminieren, auch wenn wir dies nicht beabsichtigen. Im folgenden Kapitel werden wir Ihnen das Konzept der einfachen Sprache und der nicht-diskriminierenden Sprache vorstellen.

Was Sie in diesem Kapitel lernen werden

- 1 Sie werden das Konzept der einfachen Sprache kennenlernen.
- 2 Sie werden die Konzepte einer nicht-diskriminierenden Sprache untersuchen.



Was ist einfache Sprache?

Wenn wir schreiben oder sprechen, verwenden wir oft Fachbegriffe oder Slang. Insbesondere beim Schreiben verwenden wir oft lange Sätze, in denen viele Informationen stecken. Das macht es für viele Menschen schwierig, die wichtigen Informationen zu finden oder zu verstehen, was wir aussagen wollen. In diesem Kapitel werden wir daher das Konzept der einfachen Sprache vorstellen.



Diskriminierung

Lassen Sie uns zunächst den Begriff der "Diskriminierung" klären. Wie wir in der Definition auf der rechten Seite sehen können, basiert Diskriminierung auf ungleichen Handlungen oder Worten.

Diskriminierung kann eine Folge von Ideologien wie Rassismus, Sexismus, Altersdiskriminierung, Antisemitismus, Homophobie, Klassismus, Behindertenfeindlichkeit und vielen anderen sein.

Individuen werden als Teil einer großen Gruppe und nicht mehr als individuelle Menschen gesehen. Das Ignorieren besonderer Bedürfnisse kann ebenfalls zu Diskriminierung und Ausgrenzung führen.

*"Diskriminierung, die beabsichtigte oder durchgeführte unterschiedliche Behandlung von Personen oder sozialen Gruppen aufgrund bestimmter allgemeiner Merkmale".
(Encyclopedia Britannica)*

Einfache Sprache



Semantische Barrieren

Personen, Zeitungen oder Bücher sind oftmals schwer zu verstehen. Das Verwenden von Fachbegriffen oder langen Sätzen mit vielen Aussagen, sind für viele überwältigend.



Einfache Sprache

Verwenden Sie einfache Sprache. Fragen Sie sich dafür selbst, ob Sie kürzere Sätze oder einfachere Wörter verwenden können. Dies hilft außerdem Personen, die keine Muttersprachler:innen sind.

Schlüsselemente einfacher Sprache

Hier sind einige Schlüsselemente, um einfache Sprache zu verwenden. Dabei ist es hilfreich, sich zu fragen, was Sie aussagen möchten.

- Fragen Sie sich selbst, welche Informationen benötigt werden, damit Ihre Aussage verstanden wird.
- Erklären Sie ihrer Zielgruppe, was sie erwartet.
- Verwenden Sie kurze Sätze und Absätze.
- Verwenden Sie einfache und gängige Wörter.
- Verwenden Sie aktive Sprache und keine passive.
- Verwenden Sie Pronomen.

Quiz

Click the **Quiz** button to edit this object

**GENERAL** **MODUL 2** **Kapitel 3** How can we use language consciously?

"Die gesprochene Kommunikation ist ein äußerst anspruchsvoller Prozess, der wahrscheinlich einzigartig auf unserem Planeten ist und das Ergebnis einer langen evolutionären Entwicklung der menschlichen Sprachfähigkeit darstellt."

Dieser Satz ist lang und unnötig kompliziert.
Was sind die Kernbotschaften und wie könnte man sie in einfacher Sprache ausdrücken?"

- Evolutionäre Entwicklungen bringen anspruchsvolle Ergebnisse hervor.
- Wahrscheinlich können nur Menschen so sprechen.
- Die Erde kommuniziert durch die menschliche Sprachfähigkeit.
- Sprache ist ein komplexer Prozess.
- Die menschliche Sprache hat sich über viele Jahre hinweg entwickelt.



Zitat

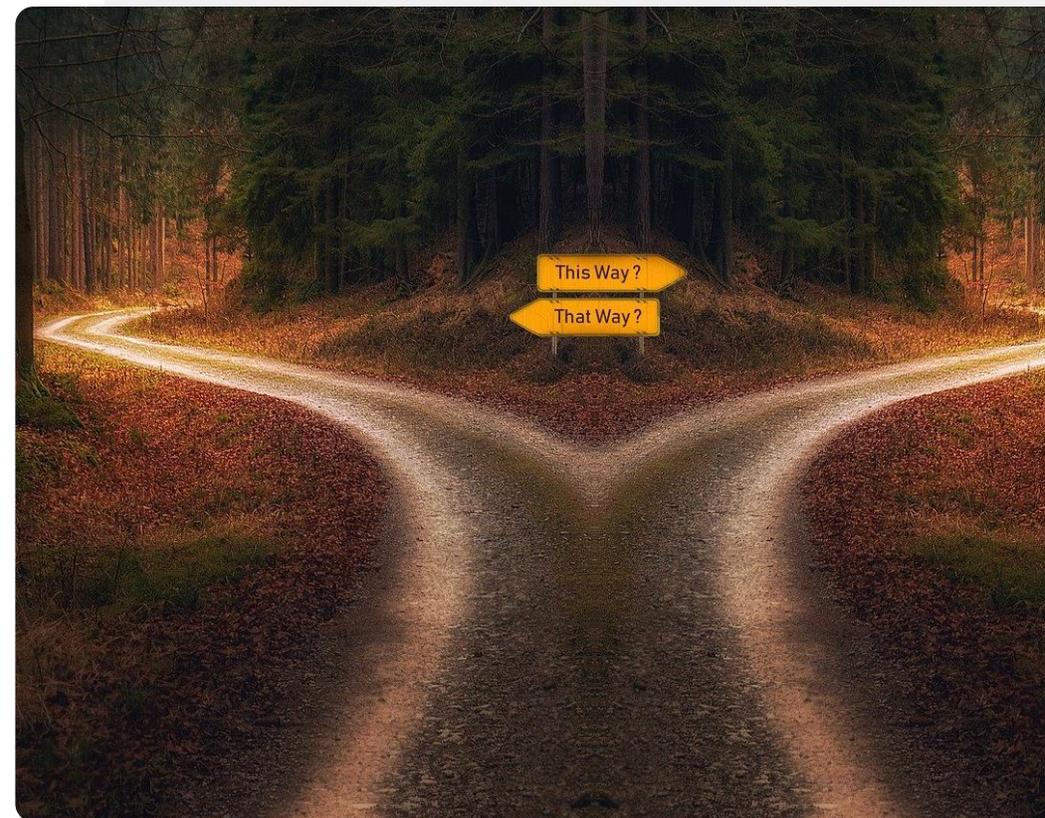


"Es handelt sich weder um Kindersprache noch um eine vereinfachte Version der englischen Sprache. Wer einfaches Englisch schreibt, lässt sein Publikum sich auf die Botschaft konzentrieren, statt sich von komplizierter Sprache ablenken zu lassen."

Robert Eagleson

Was ist nicht-diskriminierende Sprache?

Sprache ist nicht neutral, da sie unsere soziale Situation widerspiegelt. Demnach kann Sprache auch verletzend und/oder ausgrenzend sein. Allerdings verändert sich unsere Sprache kontinuierlich. In diesem Kapitel schauen wir uns das Konzept der nicht-diskriminierenden Sprache an.



Nicht-diskriminierende Sprache



Verletzendes und ignoranten Verhalten

Diskriminierende Sprache wird oft verwendet. In vielen Situationen erkennen wir sie nicht, weil es in unserer Alltagssprache viele diskriminierende Begriffe und Wörter gibt.



Nicht-diskriminierende Sprache

Reflektieren Sie ihre eigene Position und achten Sie auf die Bedürfnisse und Wünsche anderer Personen. Nicht-diskriminierende Sprache fördert Inklusion

Schlüsselemente für nicht-diskriminierende Sprache

Eine nicht-diskriminierende Sprache basiert auf Empathie. Es ist ein menschliches Bedürfnis, seinen Kommunikationspartner nicht zu verletzen. Auch wenn manche Ausdrücke anfangs neu sind, werden sie einem schnell vertraut.

- Beachten Sie die Wünsche und Bedürfnisse von Personen, die diskriminiert werden.
- Werden Sie sich bewusst darüber, dass unsere Alltagssprache diskriminierend sein kann.
- Akzeptieren Sie, dass Wörter, die für Sie normal sind, für andere verletzend sein können.
- Vermeiden Sie geschlechtsspezifische Stereotypen.
- Vermeiden Sie es auf Minderheiten aufmerksam zu machen, sofern es nicht notwendig ist.

Beispiele für nicht-diskriminierende Sprache



Gängige Version

- Studenten und alte Hausfrauen
- Ein alter Mann



Alternative

- Student:innen und ältere Menschen
- Ein Mann

Beispielfall

Betrachten wir den Satz "Jeder Teilnehmer ist für das ihm zur Verfügung gestellte Material verantwortlich". Die Kritik an diesem Satz ist, dass er nur das männliche Pronomen "er" verwendet. Dies kann für weibliche Teilnehmer ausgrenzend wirken. Es wäre besser, "er/sie" zu verwenden oder ihn/sie gar nicht anzusprechen. Zum Beispiel hier: "Die Teilnehmer:innen sind für das von ihnen ausgeliehene Material verantwortlich".



Beispielfall

"Zu den Studenten gehören auch ältere Hausfrauen". Bei diesem Satz kommt es natürlich sehr darauf an, was wir sagen wollen. Wenn es speziell um Hausfrauen geht, ist der Satz richtig. Aber oft sprechen wir Menschen an, von denen wir gar nicht wissen, was sie tun. Vor allem bei älteren Frauen ging man lange davon aus, dass sie alle Hausfrauen sind. Aber wenn wir es nicht wissen oder es für die Aussage keine Rolle spielt, ist es immer eine gute Idee, solche Zuschreibungen zu vermeiden. So vermeiden wir es, Menschen zu beleidigen.



Beispielfall

Ganz ähnlich verhält es sich mit der Formulierung "ein alter Mann". Auch hier lautet die Frage: Ist das Alter des Mannes wichtig und spielt es eine Rolle für das, was ich ausdrücken möchte? Wenn nicht, können wir diese Information einfach weglassen. Oft werden mit dem Adjektiv "alt" bestimmte Vorstellungen verbunden. Zum Beispiel, dass Menschen hilflos oder gebrechlich sind. Die Person muss sich dann oft mit Vorurteilen auseinandersetzen. Das Weglassen unnötiger Beschreibungen kann helfen, Diskriminierung zu vermeiden und Menschen besser als Individuen wahrzunehmen.



Zusätzliche Informationen



Hier können Sie weitere Informationen und Beispiele bezüglich nicht-diskriminierender Sprache finden:

<https://www.hr.uwa.edu.au/policies/policies/equity/language>

Beispielfall

Teresa (83) besucht mit ihren beiden Freunden Tom und Maria einen Vortrag im Rathaus. Ein junger Mann spricht über Technologie und Digitalisierung.

Er sagt: "Alle alten Menschen brauchen Hilfe. Sie verstehen diese neue Technik nicht und haben auch kein Interesse, sich damit zu beschäftigen."

Teresa und ihre Freunde sind sehr verärgert über diese Aussage. Erinnern Sie sich an das erste Beispiel mit Teresa und ihrer Enkelin. Was sollte der junge Mann anders machen?



Quiz

Click the **Quiz** button to edit this object

**GENERAL** **MODUL 2** **Kapitel 3**

Der Mann...

- ...da er nicht weiß, dass Teresa ein Smartphone hat und es benutzt, sollte er differenzieren und kein vorschnelles Urteil fällen.
- ...sollte sich zu Wort melden. Schließlich sind die drei Freunde alt.
- ...sollte ältere Menschen als eine heterogene Gruppe betrachten. Er sollte sich bewusst machen, dass er über einzelne Individuen mit spezifischen Erfahrungen spricht.



Kapitel Zusammenfassung

1

Sie haben sich mit dem Konzept der nicht-diskriminierenden Sprache auseinandergesetzt.

2

Sie haben das Konzept der nicht-diskriminierenden Sprach gelernt ..

Kapitel abgeschlossen!

Herzlichen Glückwunsch! Sie haben das Kapitel erfolgreich abgeschlossen!

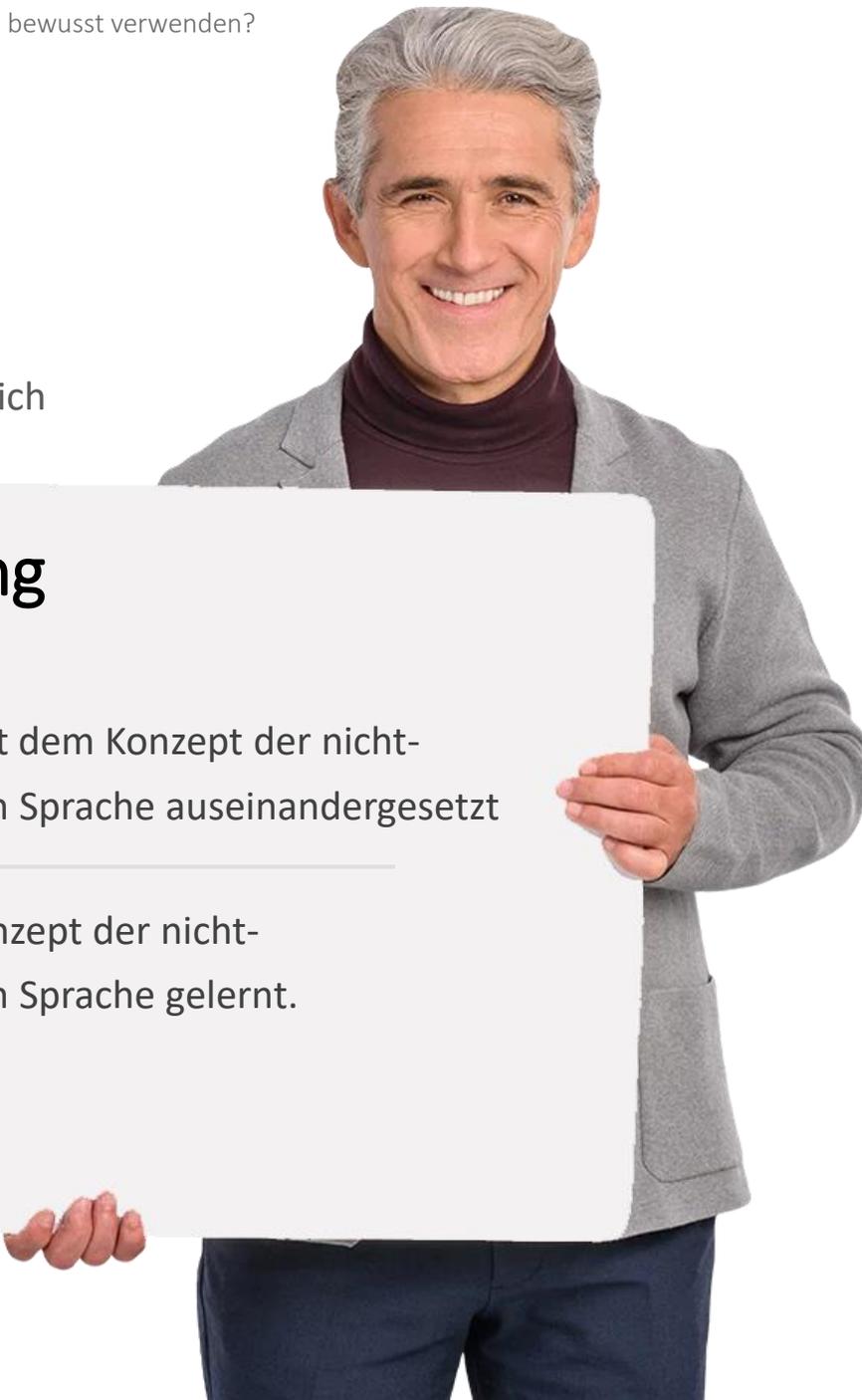
Zusammenfassung

1

Sie haben sich mit dem Konzept der nicht-diskriminierenden Sprache auseinandergesetzt

2

Sie haben das Konzept der nicht-diskriminierenden Sprache gelernt.



Was kommt als nächstes?

Im nächsten Kapitel können Sie noch mehr über Kommunikation lernen.

Wiederholen

Weiter





GENERAL

MODUL 2

Kapitel 4

Einige hilfreiche Kommunikationstechniken

Neben dem bewussten Gebrauch der Sprache gibt es verschiedene Kommunikationstechniken und -methoden. Sie sollen uns helfen, Inhalte besser zu verstehen und zu vermitteln. Zudem schaffen sie eine bessere Atmosphäre und sorgen so dafür, dass wir sowie unsere Gesprächspartner sich wohl fühlen. Einige Techniken werden wir Ihnen im Folgenden vorstellen.

Was Sie in diesem Kapitel lernen werden

1 Sie werden die Konzepte des Aktiven Zuhörens kennen lernen.

2

3



Was ist aktives Zuhören?

Wir haben Ihnen einige Punkte gezeigt, die Ihnen helfen werden, Konflikte in der Kommunikation zu vermeiden und emphatisch zu handeln. Der wichtigste Punkt ist, die einzelne Person zu sehen und zu versuchen, ihre Bedürfnisse zu verstehen.

Die nächste Kommunikationstechnik wird Ihnen helfen, diese Bedürfnisse zu verstehen. Sie wird aktives Zuhören genannt.

Sie können aktives Zuhören anwenden, um eine gute und produktive Atmosphäre zu schaffen. Sie können es aber auch einsetzen, um Konfliktsituationen zu moderieren.



Aktives Zuhören

Kommunikation findet auf verschiedenen Ebenen statt. Diese sind alle in der Botschaft enthalten, die der:die Absender:in an den:die Empfänger:in sendet. Neben einer sachlichen Ebene (Austausch von Fakten) enthält eine Nachricht immer auch einen *Appell* (Was soll mit der Nachricht erreicht werden?) und eine *Beziehungsebene* (Wie stehen die Sprecher zueinander?).

Kommunikation enthält ebenfalls viele Emotionen, Urteile, Annahmen und Vorlieben. Das bedeutet, dass es eine starke emotionale Komponente gibt.

Das Ziel des aktiven Zuhörens ist es, diese emotionale Ebene bewusst wahrzunehmen.

- Das bedeutet, dass sich die Aufmerksamkeit auf den emotionalen Wert konzentriert, den die Person einem eigentlich neutralen Ereignis oder Vorfall zuspricht.
- Beim Zuhören richtet sich die Aufmerksamkeit auf das, was erlebt wird. All das, was kodiert wird, ist das, was emotional ist. Man muss wissen, was in einer Nachricht kodiert werden soll, also muss man sich auf das konzentrieren, was wichtig ist.

Aktives Zuhören

Beim aktiven Zuhören geht es nicht darum, zu verstehen, was die Person auf einer sachlichen Ebene sagt, sondern zu akzeptieren, was sie sagt, ohne zu urteilen und ohne zu versuchen, eine Lösung für die Probleme zu finden.

Die Aufgabe des Zuhörers besteht in erster Linie darin, die Person dazu zu bringen, ihre emotionalen Erfahrungen zu erforschen, damit sie sich selbst besser verstehen und damit besser akzeptieren kann. Es geht nicht darum, die Arbeit anstelle der Person zu erledigen, sondern sie in die Arbeit an den Aufgaben einzuführen und sie dabei zu unterstützen, diese zu erledigen.

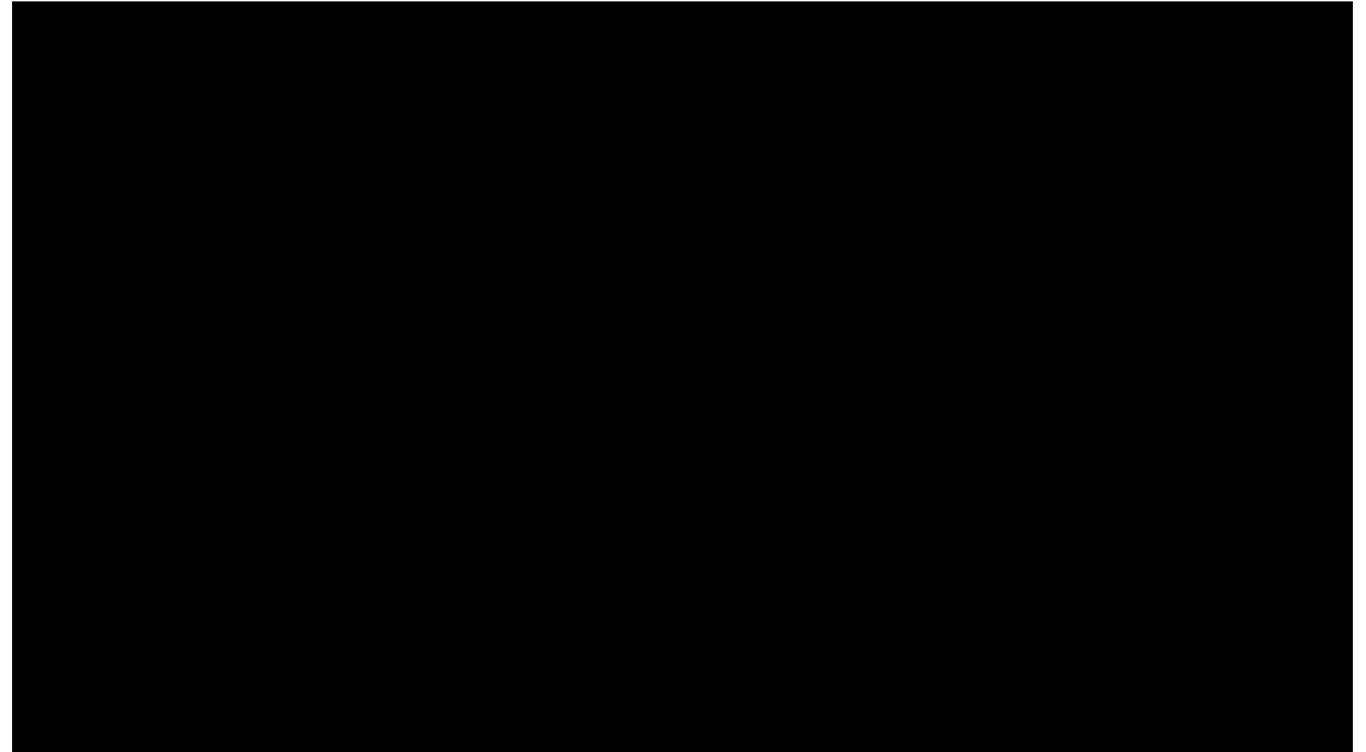
Die Philosophie des aktiven Zuhörens lautet:

- Jeder Mensch ist einzigartig, vollkommen, frei und individuell. Zwei Menschen, die sich in ähnlichen Situationen befinden, reagieren auf diese Situation je nach ihrer Persönlichkeit und auf ihre eigene Art und Weise.
- Jeder Mensch hat die notwendigen Ressourcen, um seine Probleme zu lösen, solange er sich verstanden und angenommen fühlt.

Aktives Zuhören

Das Video zeigt gut, wie Aktives Zuhören funktioniert und worauf man achten sollte. Das Video zeigt auch, dass Aktives Zuhören hilfreich ist, um Menschen in emotionalen Situationen zu helfen.

Das Video ist auf Englisch. Wenn Sie eine andere Sprache auswählen möchten, klicken Sie auf das kleine Rad, dann auf Untertitel und dann auf automatisch generierte Übersetzung. Dann können Sie Ihre bevorzugte Sprache auswählen.



Aktives Zuhören – Prävention und Intervention

Sie können Aktives Zuhören in Ihrem Berufs- und Privatleben einsetzen. Nachdem Sie es ein wenig geübt haben, werden Sie feststellen, wie gut es funktioniert. Es hilft Ihnen, Probleme in der Kommunikation zu vermeiden und einfühlsam zu sein. Aber Sie können es auch in schwierigen Situationen einsetzen. Die Methode des Aktiven Zuhörens schafft oft einen Raum, in dem Menschen Zugang zu ihren Problemen finden können.

Aktives Zuhören:

- Hilft bei der Identifizierung von Bedürfnissen und Erwartungen.
- Unterstützt Individuen darin, sich ihrer eigenen Kapazitäten bewusst zu werden.
- Ermutigt Personen dazu Verantwortung zu übernehmen.
- Hilft, um Emotionen zu erkennen/einzuordnen.
- Hilft bei der Schaffung eines guten Kommunikationsklimas.
- Beugt Konflikten vor.
- Schafft eine Umgebung, die die Lösung von Konflikten erleichtert.

Quiz

Click the **Quiz** button to edit this object

 **GENERAL** **MODUL 2** **Kapitel 4** Some helpful communication techniques

Sie sind noch nicht am Ziel. Einige Antworten sind nicht richtig.

- Beim Aktiven Zuhören ist es wichtig, gut zuzuhören und dann genau zu beurteilen.
- Emotionen sind oft sehr hilfreich, aber manchmal schwer zu verstehen.
- Beim aktiven Zuhören geht es hauptsächlich um Fakten.



Reflektieren und Paraphrasieren

Wenn wir kommunizieren, ist es oft sehr wichtig, unseren Gesprächspartner:innen zu zeigen, dass wir sie verstehen. Im Folgenden zeigen wir Ihnen die Gesprächstechniken des Reflektierens und Paraphrasierens. Genau wie das Aktive Zuhören helfen Ihnen diese beiden Techniken, Konflikte zu vermeiden und zu lösen und eine angenehme Atmosphäre zu schaffen. Wenn negative Emotionen im Spiel sind und man sich missverstanden fühlt, hilft es, Gefühle zu reflektieren und das Gesagte zusammenzufassen. Jede:r, der sich ernst genommen fühlt, ist eher bereit, an einer gemeinsamen Lösung zu arbeiten.



Reflektion



Reflektion

Reflektion ist eine Zuhörtechnik, bei der Zuhörer*innen den vermuteten emotionalen Zustand der anderen Person wiedergeben, um zu zeigen, dass versucht wird, sie zu verstehen. Der Schwerpunkt liegt dabei auf den Emotionen.



Wie die Technik helfen kann:

Reflektion ist in der Regel der Beste und einfachste Weg, um einen Prozess des “Selbst-Kennenlernens” in einer Person anzuregen.

Warum wird Reflektion verwendet?

Reflektion kann in vielen Gesprächssituationen verwendet werden. Hier sind einige Argumente, für die Sie es verwenden können. Denken Sie daran, dass es darum geht, die Gefühle zu erkennen und zu benennen.

Reflektion kann genutzt werden, um:

- Verständnis über das, was eine andere Person uns sagen will, zu zeigen.
- Personen zu helfen ihre eigenen Emotionen erkennen zu können.
- Eine enge Beziehung zwischen zuhörenden und erzählenden Personen zu schaffen.
- Hilfe anzubieten.

Wie wird Reflektion verwendet?

Reflektieren kann in vielen Gesprächssituationen eingesetzt werden. Aber wie können wir diese Kommunikationstechnik nutzen?

- Zur Reflektion emotionaler Erfahrungen.
- Nicht nur auf die verbale Botschaft (das, was in Worten gesagt wurde) zu achten, sondern auch auf die nonverbale Botschaft (das, was vermittelt wurde, ohne ausdrücklich gesagt zu werden).
- Der Person gedanklich zu folgen, ohne zu versuchen, ihren Standpunkt zu hinterfragen.
- Der Zweck der Reflektion ist die Entschlüsselung.
- Beispiele: "Fühlst du dich einsam?" "Enttäusche ich dich?" "Bist du sauer?"

Emotionen

Wir haben bereits ein paar Mal über Emotionen gesprochen. Um besser zu verstehen, was sie sind und warum wir sie haben, gibt es hier ein Video. Emotionen bringen uns nicht nur zum Lachen, Weinen oder machen uns wütend. Sie helfen uns auch, Wünsche und Bedürfnisse zu erkennen.

Das Video ist auf Englisch. Wenn Sie eine andere Sprache auswählen möchten, klicken Sie auf das kleine Rad, dann auf Untertitel und dann auf Automatische Übersetzung. Dann können Sie Ihre bevorzugte Sprache auswählen.



Quiz

Click the **Quiz** button to edit this object

**GENERAL** **MODUL 2** **Kapitel 4** Einige hilfreiche Kommunikationstechniken

Welche der folgenden Aussagen sind zutreffend?

- Emotionen haben in der Kommunikation nichts zu suchen.
- Gefühle schaden uns.
- Wir reagieren vielleicht wütend, obwohl wir eigentlich traurig sind.
- Jede Emotion ist deutlich zu erkennen.
- Emotionen können überlagert werden.



Paraphrasieren



Paraphrasieren

Paraphrasieren ist eine Technik, bei der Zuhörende das Gesagte mit anderen Worten wiederholen, um zu zeigen, dass der:die Sprecher:in verstanden wurde. Bei dieser Technik liegt der Schwerpunkt auf dem Inhalt.



Wie Paraphrasieren hilft

Paraphrasieren hilft die wichtigen Inhalte zu verstehen. Dadurch können viele Konflikte verhindert werden.

Paraphasieren – Wie wird es genutzt?

Paraphrasen können in vielen Gesprächssituationen verwendet werden. Es wird verwendet, um sicherzustellen, dass Sie alles richtig verstanden haben. Hier sind einige Ideen, wie Sie es verwenden können.

Wie wird es genutzt?

- Wiederholen Sie das Gesagte einer Person in ihren eigenen Worten.
- Wenn Sie falsch liegen, wird Sie die andere Person korrigieren.

Beispiele:

- Du/Sie haben gesagt, dass ...
- Wenn ich es richtig verstanden habe ...
- Ist es richtig zu sagen ...
- Es scheint mir so ...
- Ich glaube ich habe verstanden, dass ...

Zwischen Prävention und Intervention

Wir haben dieses Modul mit der Betrachtung von Kommunikationsprozessen begonnen. Dafür haben wir uns zunächst grundlegende Konzepte angeschaut.

Wir haben gelernt, dass Kommunikation bedeutet, sich immer auf andere Menschen und verschiedene Situationen einzulassen. Die Konzepte, die wir vorgestellt haben, können einen Rahmen für eine selbstbewusste und gruppenorientierte Kommunikation bieten.

Wir glauben, dass die wichtigsten Schlüssel für eine bessere Kommunikation die Begegnung auf gleicher Augenhöhe, Respekt und das Wissen über Diskriminierung sind.



Checkliste

Hier ist eine Checkliste, die Ihnen dabei hilft, in Gruppen zu kommunizieren. Wir wünschen Ihnen viel Erfolg!

- Helfen Sie anderen Personen ihre Erfahrungen zu beschreiben.
- Helfen Sie anderen Personen, Probleme zu identifizieren und zu spezifizieren.
- Interessieren Sie sich für das, was die Person sagt (angemessener Tonfall, Schaffung einer angenehmen Atmosphäre).
- Schätzen Sie die Bedürfnisse, Kapazitäten und Ressourcen anderer Personen.
- Achten Sie auf die Werte Ihres Gegenübers.
- Respektieren Sie Stille.
- Versuchen Sie nicht eine Person zu beeinflussen.
- Erkennen Sie die Grenzen anderer Personen anhand von aktivem Zuhören.
- Fragen Sie nach, wenn Sie etwas nicht verstehen.

Kapitelzusammenfassung

1

Sie haben die Konzepte in Bezug auf Aktives Zuhören gelernt.

2

Sie haben wertvolle Kommunikationstechniken gelernt.

Kapitel abgeschlossen!

Herzlichen Glückwunsch! Sie haben das Kapitel erfolgreich abgeschlossen!

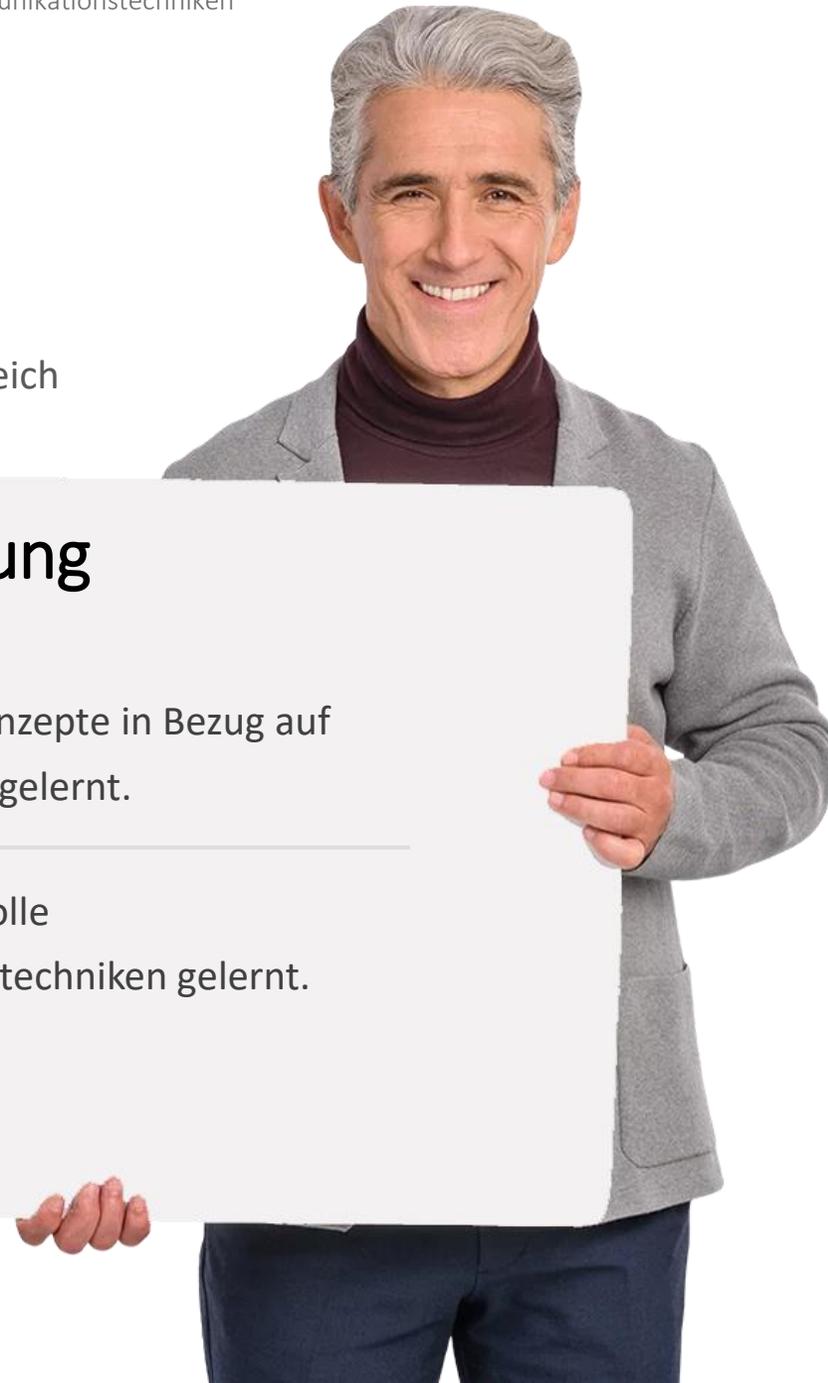
Zusammenfassung

1

Sie haben die Konzepte in Bezug auf Aktives Zuhören gelernt.

2

Sie haben wertvolle Kommunikationstechniken gelernt.



Was kommt als nächstes?

Im nächsten Kapitel können Sie noch mehr über Kommunikation lernen.

Wiederholen

Weiter



Modul abgeschlossen!

Herzlichen Glückwunsch! Sie haben das Modul erfolgreich abgeschlossen!

Sie haben folgendes gelernt:

1

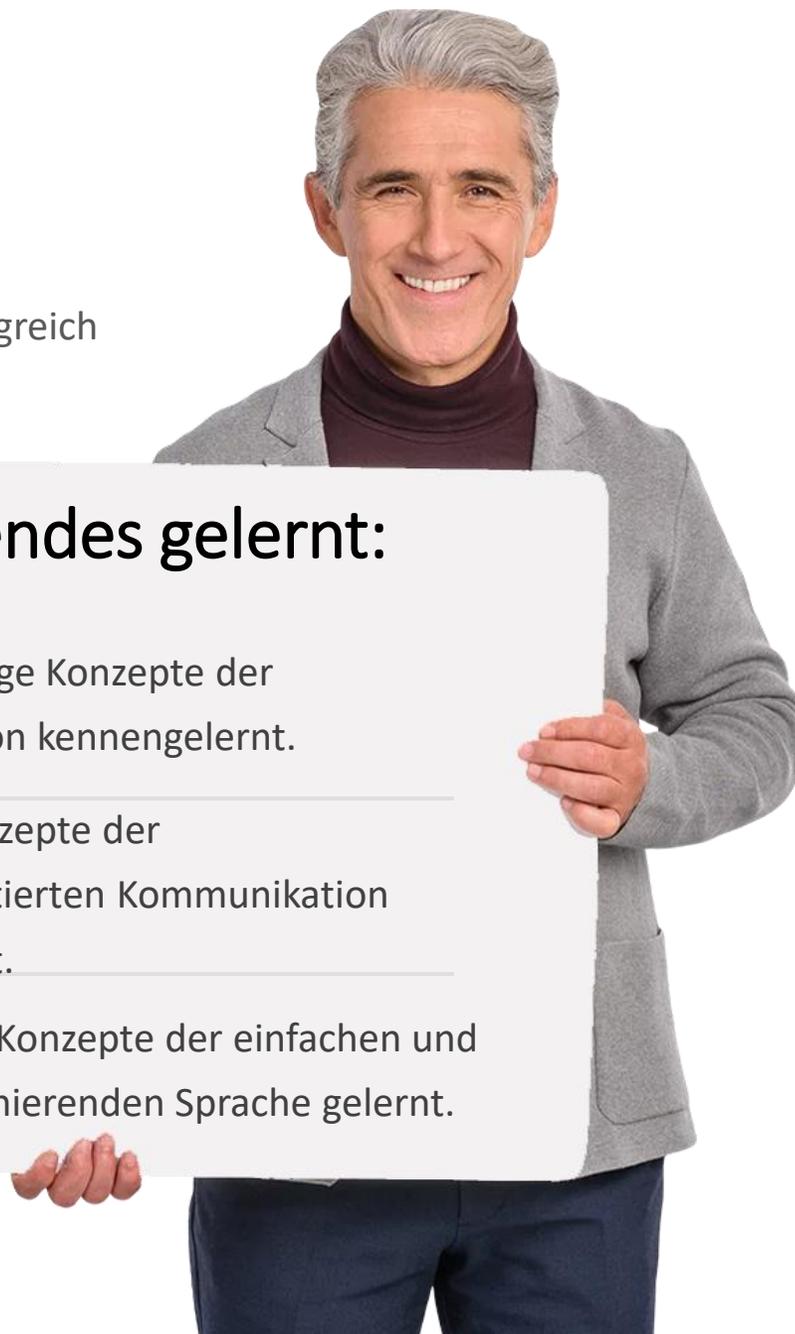
Sie haben einige Konzepte der Kommunikation kennengelernt.

2

Sie haben Konzepte der gruppenorientierten Kommunikation kennengelernt.

3

Sie haben die Konzepte der einfachen und nicht-diskriminierenden Sprache gelernt.



Was kommt als nächstes?

Nun können Sie entweder dieses Kapitel wiederholen oder unserer Lernempfehlung folgen, indem Sie auf eine der untenstehenden Schaltflächen klicken:

[**Wiederholen**](#)[**Weiter**](#)