

That's clear!

EINFÜHRUNG IN

INKLUSIVE KOMMUNIKATION

MODUL 1

LEITFADEN FÜR TRAINER:INNEN



Kofinanziert von der
Europäischen Union

Von der Europäischen Union finanziert. Die geäußerten Ansichten und Meinungen entsprechen jedoch ausschließlich denen des Autors bzw. der Autoren und spiegeln nicht zwingend die der Europäischen Union oder der Europäischen Exekutivagentur für Bildung und Kultur (EACEA) wider. Weder die Europäische Union noch die EACEA können dafür verantwortlich gemacht werden.

INHALTSVERZEICHNIS

Einleitung	3
Ziele des Moduls	3
Empfohlene Dauer	3
Benötigte Materialien	3
Begrüßung und Einführung	4
Ziel	4
Leitfaden für Trainer:innen	4
Kurze Vorstellung des Projekts	4
Vorschlag für eine Kennenlernübung	5
Aktivität: Die vier Ebenen der Kommunikation	6
Ziel	6
Erläuterung des Trainers / der Trainer:in	6
Das Sender-Empfänger-Modell (Shannon & Weaver)	8
Ziel	8
Erläuterung der Trainer:in	8
Wichtiger Punkt zur Erläuterung	8
Aktivität	9
Häufige Ursachen für Missverständniss	10
Ziel	10
Reflexionsaufgabe	10
Gruppendiskussion	10
So beugen Sie Missverständnissen vor	12
Ziel	12
Wichtige Punkte, die hervorgehoben werden sollten	12
Optionale Partnerübung	12
Aktivität: Kommunikation ohne Worte	13

Ziel	13
Einführung durch die Trainerin / den Trainer	13
Organisation	13
Wichtige Punkte	14
Fokus auf Inklusion	14
Abschluss des Moduls	15
Abschlusskript	15
Fragen zur abschließenden Reflexion	15
Optionale Kurzbewertung	15

Einleitung

Ziele des Moduls

Am Ende dieses Moduls sollten die Teilnehmer:innen in der Lage sein:

- die Grundlagen der Kommunikation zu verstehen;
- verschiedene Formen der Kommunikation zu erkennen;
- zu verstehen, wie es zu Missverständnissen kommt;
- sich kultureller, emotionaler und sprachlicher Barrieren bewusst zu werden;
- die Kommunikation an unterschiedliche Zielgruppen anzupassen;
- über inklusivere Kommunikationspraktiken in der Jugendarbeit nachdenken.

Empfohlene Dauer

2 bis 2,5 Stunden

Benötigte Materialien

- Beamer;
- Flipchart oder Whiteboard;
- ausgedruckte Arbeitsblätter;
- A4-Papier;
- Marker und Stifte;
- Handy oder Computer für Mentimeter / QR-Code (optional).

Begrüßung und Einführung

Ziel

Schaffung einer vertrauensvollen Atmosphäre und Vorstellung der Projektziele.

Leitfaden für Trainer:innen

„Willkommen zu diesem ersten Modul zum Thema Kommunikation.

Heute werden wir gemeinsam darüber nachdenken, wie wir kommunizieren, welche Schwierigkeiten dabei manchmal auftreten und wie wir die Kommunikation inklusiver gestalten können.“

„In der Jugendarbeit ist Kommunikation unverzichtbar.

Wir arbeiten mit jungen Menschen zusammen, die unterschiedliche Hintergründe, Kulturen, Sprachkenntnisse und Bedürfnisse haben.

Dieses Modul wird uns helfen, diese Unterschiede besser zu verstehen.“

Kurze Vorstellung des Projekts

Stellen Sie kurz vor:

- die Projektziele;
- das Konzept der Inklusion;
- die Zielgruppen:
 - Jugendliche mit Migrationshintergrund;
 - Schulabbrecher:innen;
 - Menschen mit kognitiven Einschränkungen;
 - benachteiligte Jugendliche.

Vorschlag für eine Kennenlernübung

Einleitende Fragen

- „Was bedeutet erfolgreiche Kommunikation für euch?“
- „Habt ihr schon einmal ein großes Missverständnis erlebt?“

Schreiben Sie ein paar Stichworte an die Tafel.

Aktivität: Die vier Ebenen der Kommunikation

Ziel

Die verschiedenen Dimensionen der Kommunikation entdecken.

Erläuterung des Trainers / der Trainer:in

„Bei der Kommunikation geht es nicht nur um Worte.

Wenn wir mit jemandem interagieren, sind mehrere Kommunikationsebenen gleichzeitig im Spiel.“

Stellen Sie die 4 Ebenen vor:

1. Verbale Kommunikation

Was wir sagen oder schreiben.

2. Nonverbale Kommunikation

Gesten, Mimik, Körperhaltung.

3. Paraverbale Kommunikation

Wie wir sprechen:

- Tonfall;
- Lautstärke;
- Sprechgeschwindigkeit;
- Intonation.

4. Visuelle Kommunikation

Bilder, Piktogramme, Emojis, Zeichen, Farben, Symbole.

Verteilen Sie das Arbeitsblatt.

Bitten Sie die Teilnehmer:innen:

- zu beschreiben, was die einzelnen Stufen beinhalten;
- ein konkretes Beispiel zu nennen.

Empfohlene Dauer

5 bis 10 Minuten.

Gruppendiskussion

Bitten Sie die Teilnehmer:innen, ihre Beispiele vorzustellen.

Mögliche Fragen

- „Welche Kommunikationsebene nutzen Sie in Ihrer Arbeit am häufigsten?“
- „Welche Ebene führt zu den meisten Missverständnissen?“
- „Sind Emojis immer hilfreich für die Kommunikation?“

Hinweise für den/die Trainer:in

Betonen Sie, dass:

- derselbe Satz je nach Tonfall unterschiedlich interpretiert werden kann;
- nonverbale Kommunikation je nach Kultur unterschiedlich ist;
- manche Zielgruppen sich stärker auf visuelle Kommunikation stützen.

Das Sender-Empfänger-Modell (Shannon & Weaver)

Ziel

Verstehen, wie Kommunikation funktioniert.

Erläuterung der Trainer:in

Stellen Sie die 4 Schritte vor:

1. Der Sender sendet eine Nachricht
2. Die Nachricht wird über einen Kanal übertragen

Beispiele:

- Gespräch von Angesicht zu Angesicht;
- Telefonat;
- WhatsApp;
- E-Mail;
- soziale Medien;
- Körpersprache.

3. Der Empfänger interpretiert die Botschaft

4. Der Empfänger antwortet

→ Dies wird als „Feedback“ bezeichnet.

Wichtiger Punkt zur Erläuterung

„Die gesendete Botschaft ist nicht immer die empfangene Botschaft.“

Nennen Sie einfache Beispiele:

- eine zu schnell geschriebene Nachricht;
- fehlende Informationen;
- falsch verstandene Ironie.

Aktivität

Bitten Sie die Teilnehmer:innen, anhand der 4 Schritte ein persönliches Beispiel zu erstellen.

Mögliche Beispiele:

- ein Treffen organisieren;
- eine Nachricht senden;
- um Hilfe bitten;
- einen Termin vereinbaren.

Empfohlene Dauer

10 Minuten.

Nachbesprechung

Schwerpunkt:

- mögliche Missverständnisse;
- fehlende Informationen;
- die Bedeutung des Kontexts.

Moderationsfragen

- „Haben Sie schon einmal eine sehr klare Botschaft gesendet, die dennoch missverstanden wurde?“
- „Welche Kommunikationskanäle sorgen für die größte Verwirrung?“
- „Erleichtert digitale Kommunikation die Kommunikation wirklich?“

Häufige Ursachen für Missverständniss

Ziel

Hindernisse für eine klare Kommunikation identifizieren.

Reflexionsaufgabe

Lesen Sie sich mehrere Situationen durch und fragen Sie sich:

„Welche dieser Situationen haben Sie bereits erlebt?“

Beispiele:

- Worte unterschiedlich verstehen;
- sich aufgrund des Tonfalls einer Person beurteilt fühlen;
- ein Emoji falsch verstehen;
- wegen Stress nicht richtig zuhören;
- eine unklare Nachricht erhalten.

Gruppendiskussion

Leiten Sie die Diskussion zu folgenden Themen:

Kulturelle Unterschiede

Beispiele:

- Gesten;
- Humor;
- Ironie;
- Höflichkeit;

Generationsunterschiede

Beispiele:

- Verwendung von Großbuchstaben;
- Emojis;

- Sprachnachrichten;
- Einstellung zu Telefonaten.

Stress und Müdigkeit

Erklären Sie, dass:

- Stress die Aufmerksamkeit beeinträchtigt;
- Müdigkeit das Verständnis beeinträchtigt;
- Umgebungen, in denen Multitasking erforderlich ist, erschweren die Kommunikation.

Fachjargon

Ermutigen Sie die Teilnehmer:innen, über Folgendes nachzudenken:

- Akronyme;
- Erasmus+-Terminologie;
- Fachvokabular;
- Wörter, die für Fachleute „selbstverständlich“ erscheinen, für junge Menschen jedoch nicht.

Vorschläge für Diskussionen

- „Sollten wir unsere Ausdrucksweise je nach Publikum anpassen?“
- „Kann Fachsprache Menschen ausschließen?“
- „Fördert Humor immer die Kommunikation?“

So beugen Sie Missverständnissen vor

Ziel

Entwicklung guter Kommunikationspraktiken.

Fragen für die Gruppe

- „Was können wir tun, um Missverständnisse zu vermeiden?“
- „Welche Einstellungen fördern eine inklusive Kommunikation?“

Wichtige Punkte, die hervorgehoben werden sollten

Umformulieren

- „Wenn ich das also richtig verstehe ...“

Fragen stellen

- „Könnten Sie das bitte näher erläutern?“

Verständnis überprüfen

- „Ist das allen klar?“

Aktives Zuhören praktizieren

- Vermeiden Sie Annahmen und Vorurteile
- Passen Sie Ihre Sprache an
- Wählen Sie den richtigen Zeitpunkt für die Kommunikation

Optionale Partnerübung

Zu zweit:

- erklärt eine Person die Anweisungen;
- die andere Person formuliert sie um;
- besprechen die aufgetretenen Schwierigkeiten.

Aktivität: Kommunikation ohne Worte

Ziel

Die Grenzen und Stärken der nonverbalen Kommunikation erleben.

Einführung durch die Trainerin / den Trainer

„Manche Menschen kommunizieren eher über Bilder, Gesten oder Mimik.

Dies ist besonders wichtig für Menschen, die mit sprachlichen oder kognitiven Barrieren konfrontiert sind.“

Organisation

Bilden Sie 4 Gruppen.

Jede Gruppe erhält eine Aufgabe:

- eine Situation pantomimisch darzustellen;
- ein Gefühl auszudrücken;
- eine Idee zeichnen;
- eine Szene/ein Spiel/ein Konzept ohne Worte nachspielen.

Die anderen Gruppen müssen die Botschaft erraten.

Empfohlene Dauer

15 bis 20 Minuten.

Nachbesprechung in der Gruppe

Vorschläge für Fragen

Für die teilnehmenden Gruppen

- „War es einfach, Ihre Botschaft zu vermitteln?“
- „Wie haben Sie sich dabei gefühlt?“

Für Beobachter:innen

- „Warum waren manche Botschaften schwer zu verstehen?“

Wichtige Punkte

Nonverbale Kommunikation hängt vom Kontext ab:

- Gesten sind kulturell bedingt
- Mimik ist nicht universell
- Ein Kommunikationskanal allein reicht oft nicht aus
- Visuelle Kommunikation kann helfen ... aber auch zu Missverständnissen führen

Fokus auf Inklusion

Stellen Sie einen Bezug zwischen der Aktivität und der Zielgruppe der Jugendarbeit her:

- Jugendliche mit Migrationshintergrund;
- Jugendliche mit Leseschwierigkeiten;
- Jugendliche Lernschwierigkeiten;
- multikulturelle Gruppen.

Abschluss des Moduls

Abschlusskript

„Missverständnisse sind ein natürlicher Bestandteil der Kommunikation.

Wichtig ist, zu lernen, wie man sie erkennt und abbaut.“

„Inklusive Kommunikation erfordert:

- Zuhören;
- Anpassung;
- Zeit;
- und Rücksicht auf die Bedürfnisse anderer.“

Fragen zur abschließenden Reflexion

- „Was ist Ihre wichtigste Erkenntnis aus diesem Modul?“
- „Was möchten Sie in Ihrer beruflichen Praxis ausprobieren?“
- „Welche konkrete Veränderung könnten Sie umsetzen?“

Optionale Kurzbewertung

Verwenden Sie:

- Mentimeter;
- Post-its;
- Wortwolken;
- Stimmungsumfragen.
- „Ein Wort, um dieses Modul zu beschreiben“
- „Eine Sache, die ich ausprobieren werde“
- „Eine Herausforderung in der Kommunikation, an der ich noch arbeiten möchte“