

TEACHING NOTE

verfasst von DOCUMENTA, Instituto
Europeo de Estudios para la Formación
y el Desarrollo, Carolina Pañeda

Kommunikations- und

Moderationsfähigkeiten

für den Umgang mit

täglichen Problemen

bei der Arbeit nutzen

Kompetenz: Kommunikations- und Moderationsfähigkeiten

INHALT

Stichwörter	2
Die Kompetenz „Kommunikations- und Moderationsfähigkeiten“	2
Zusammenfassung der Fallstudie	3
Zielgruppe	3
Lernziele	3
Schwerpunktthema	3
Pädagogischer Fokus	4
Strategie	4
Diskussionsfragen	5
Erfahrungen aus der Erprobung	5
Quellen	6

Stichwörter

Kommunikation, Moderation, Gruppenberatung, Berufsberatung

Die Kompetenz

„Kommunikations- und Moderationsfähigkeiten“

Die Kompetenz „Kommunikations- und Moderationsfähigkeiten“ wurde vom CEDEFOP (2009) wie folgt aufgefasst und definiert: *Eine Reihe von Fähigkeiten, die an verschiedene Arbeitssituationen anzupassen und darauf abzustimmen sind: Fähigkeit zum aufmerksamen Zuhören, Hinterfragen, Nachfragen, Unterstützen und Herausfordern und Zusammenfassen; Sicherstellung wechselseitigen Verstehens, Gruppen- und Öffentlichkeitspräsentationen, Schreibkompetenz- und soziale Kompetenz.*

All diese Fähigkeiten werden neben anderen (siehe unten) explizit oder implizit in der Fallstudie vorgestellt und an das Arbeitsumfeld der Bildungsberatenden angepasst und darauf zugeschnitten.

Zusammenfassung der Fallstudie

In der *GUIDE/Orientierungshilfe!*-Studie mit dem Titel „Kommunikations- und Moderationsfähigkeiten“ wird eine lokale Entwicklungsagentur vorgestellt, in der drei Berater vor allem mit Arbeitssuchenden arbeiten. Ihre Beratungsleistungen sind kostenlos und können von jedem in Anspruch genommen werden. Sie richten sich nicht an eine exklusive Zielgruppe sondern an die Allgemeinheit.

Aufgrund der gestiegenen Arbeitslosigkeit hat die Anzahl der Kundinnen und Kunden in der lokalen Entwicklungsagentur zugenommen, wodurch die Wartezeit auf einen Termin nun mehrere Wochen beträgt. Die von der Agentur selbst vorgegebene maximale Wartezeit wird weit überschritten. Daher muss für dieses Problem eine Lösung gefunden werden.

Die Berufsberaterinnen und Berufsberater der lokalen Entwicklungsbehörde setzen sich mit dem Agenturleiter

zusammen, um eine Lösung zu vereinbaren. Bei diesem Treffen besprechen sie verschiedene Alternativen, wie man die Situation verbessern könnte. Nach Erörterung mehrerer Optionen vereinbaren sie, einige Gruppenberatungsgespräche mit vier oder fünf Arbeitssuchenden zu organisieren.

Die Fallstudie beschreibt das erste dieser Gruppengespräche, das ein Berufsberater mit einer Gruppe von vier unterschiedlichen Teilnehmenden führt. Alle von ihnen sind bereits einmal in der Agentur gewesen. Der Zweck der Gruppensitzung ist, für den Berater herauszufinden, wie es den Kundinnen und Kunden seit ihrem letzten Termin bei der Arbeitssuche ergangen ist, ihre Bedürfnisse zu verstehen und ihren Lebenslauf in der Datenbank zu aktualisieren.

Zielgruppe

Bildungsberatende, die in einem bildungsbezogenen Umfeld arbeiten sowie deren Ausbilder/innen und Schulungsleiter/innen

Lernziele

Diese Fallstudie bietet Bildungsberatenden, die in einem bildungsbezogenen Umfeld arbeiten, die Möglichkeit, Kommunikations- und Moderationsfähigkeiten zu erörtern.

Die pädagogischen Lernziele der Fallstudie sind:

- › Erkennen, wie wichtig verschiedene Kommunikations- und Moderationsfähigkeiten für professionelles Beraten sind

- › Den Bildungsberatenden diese Kommunikations- und Moderationsfähigkeiten vermitteln
- › Kommunikationsfähigkeiten von den Beratenden an die Arbeitssuchenden weitergeben

Schwerpunktthema

Das behandelte Kernthema sind Kommunikations- und Moderationsfähigkeiten in der Berufsberatung. Die Kommunikations- und Moderationskompetenz kann auf vie-

lerlei praktische Weise vermittelt werden. Die Fallstudie stellt einige davon vor (siehe Beschreibungen im nächsten Abschnitt).

Pädagogischer Fokus

In der Fallstudie wird beispielhaft die Situation eines Berufsberaters an seinem Arbeitsplatz beschrieben. Für die Darlegung der Kommunikations- und Moderationsfähigkeiten wird eine Reihe spezifischer Umstände genutzt, denen er sich zu einem bestimmten Zeitpunkt gegenüber sieht. Die in dieser Fallstudie beschriebenen Kommunikations- und Moderationsfähigkeiten werden anhand dreier, zeitlich voneinander getrennter Situationen erläutert.

Im ersten Teil, in welchem die Beschwerden der Kundinnen und Kunden über die Wartezeiten thematisiert werden, nutzt der Berater seine Kommunikationsfähigkeit:

- › Kritik ansprechen

Im zweiten Teil werden einige Kommunikationsfähigkeiten anhand einer Besprechung der Berufsberater mit dem Leiter der lokalen Entwicklungsbehörde dargestellt und zwar:

- › Fähigkeit zum Zuhören
- › Meinungssondierung
- › Verhandlung
- › Synthese und wechselseitiges Verstehen
- › Nonverbale Kommunikation
- › Empathie

Im dritten Teil, dem ersten Gruppengespräch zwischen José seinen Kunden und Kundinnen, werden folgende Fähigkeiten verdeutlicht:

- › Zuhören
- › Formulieren von Fragen
- › Bestimmtheit/Durchsetzungsvermögen
- › Positives Umformulieren
- › Sprechen in der Öffentlichkeit
- › Zwischenmenschliche Fähigkeiten
- › Leitung eines Gesprächs
- › Networking

Strategie

Fallstudien können im Gegensatz zu theoretischen Handbüchern als praxisnäheres Schulungsmaterial mit Bezug zum Arbeitsalltag verwendet werden. Mit dieser speziellen Fallstudie wird beabsichtigt, praktizierenden Berufsberatern, Berufsberatern in Ausbildung und deren Ausbildungs- bzw. Schulungsleiterinnen und -leitern bestimmte Kommunikations- und Moderationsfähigkeiten zu vermitteln. Im folgenden Abschnitt wird eine Methode für die Verwendung dieses Lehrmaterials vorgeschlagen, bei der die oder der Anleitende jedoch stets die Eigenschaften der Zielgruppe im Auge behalten muss, mit der gearbeitet wird. Die Dauer der Unterrichtseinheit, die Art der Fragestellungen, die Arbeitsaktivitäten etc. können von Gruppe zu Gruppe variieren.

Die ideale Anzahl der Teilnehmenden liegt zwischen 9 und maximal 12. Optimal ist ein informell strukturierter (z. B. Stuhlkreis) Unterrichtsraum. Der Raum muss groß genug dafür sein, dass auch Kleingruppen bequem arbeiten können.

Zunächst arbeitet jedes Gruppenmitglied für sich allein. Dies kann entweder vor dem Seminar oder zu Beginn des Seminars erfolgen. Dabei geht es darum, dass alle Kursteilnehmenden die Fallstudie für sich lesen. Danach muss die Fallstudie ein zweites Mal gründlicher gelesen werden, wobei alle darin thematisierten Kommunikationsfähigkeiten gekennzeichnet werden und überlegt werden sollte, wie sie in die Praxis umgesetzt werden können.

Später sollten die Teilnehmenden sich in Kleingruppen (drei oder vier Personen) über die von ihnen in der Fallstudie entdeckten Kommunikations- und Moderationsfähigkeiten austauschen. Anschließend präsentiert jede Kleingruppe der gesamten Gruppe, die von ihr in der Fallstudie identifizierten Kommunikations- und Moderationsfähigkeiten. Dann können die Teilnehmenden darüber

diskutieren, wie sie mit einer vergleichbaren Situation umgehen und wie sie welche der Kommunikationsfähigkeiten einsetzen würden.

Und schließlich sollten die nachstehenden Fragen gestellt werden, um für eine Diskussion zu sorgen:

Diskussionsfragen

- › Würden Sie das Problem der langen Wartezeiten in der lokalen Entwicklungsagentur anders lösen?
- › Würden Sie eine Fortführung der Gruppengesprächspraxis empfehlen, wenn in Zukunft die Zahl der Kundinnen und Kunden der lokalen Entwicklungsagentur wieder sinkt?
- › Würden Sie die Gruppengespräche anders organisieren? Mit wie vielen Teilnehmenden? Wie würden Sie es strukturieren?
- › Welchen Schwierigkeiten im Zusammenhang mit Kommunikations- und Moderationsfähigkeiten könnte sich der Berufsberater bei der Gruppenarbeit gegenüber sehen, die er bei Einzelgesprächen nicht hätte?

Erfahrungen aus der Erprobung

Diese Fallstudie wurde in Ungarn mit einer Gruppe von 16 Teilnehmenden aus verschiedenen Sozialdienstleistungsstellen mit unterschiedlich langer Berufserfahrung erprobt. Die Erprobung dauerte drei Stunden und die Teilnehmenden hatten die Fallstudie bereits vorab erhalten.

Zunächst gab die Schulungsleiterin eine kurze Zusammenfassung zu den Zielen der Schulung sowie zu den Kommunikations- und Moderationsfähigkeiten. Danach bat sie die Teilnehmenden, den Text zur Vorbereitung der Gruppenarbeit erneut zu lesen und alle Kommunikations- und Moderationsfähigkeiten zu kennzeichnen.

Anschließend arbeiteten die Teilnehmenden in vier Arbeitsgruppen von je vier Personen, um die folgenden drei Fragen zu beantworten:

1. Identifizieren Sie die eingesetzten Kommunikationsfähigkeiten und unterteilen Sie diese in drei Kategorien: Echte Kommunikationsfähigkeiten, Methoden und Werkzeuge der Kommunikation, Elemente des Kommunikationsprozesses
2. Welche von diesen Fähigkeiten sind für Ihre tägliche Arbeit die wichtigsten?
3. Was haben die Personen der Fallstudie richtig gemacht und was falsch? Was würden Sie anders machen?

Dann schrieb jede der Kleingruppen ihre Antworten auf eine Tafel und präsentierte diese der gesamten Gruppe. Im Anschluss diskutierte die gesamte Gruppe die Stärken und Schwächen der Antworten. Bei dieser Diskussion tauschten sie auch persönliche Erfahrungen aus. Ebenso diskutierten sie die Fragen aus der Teaching Note. Danach beendete die Schulungsleiterin die Kurseinheit.

Den meisten Teilnehmenden gefiel, dass während der gesamten Schulung eine offene und tolerante Atmosphäre herrschte und die Schulungsmethode ihnen eine aktive Beteiligung ermöglichte.

Diese Fallstudie ist eher für Sozialarbeitende oder Bildungsberatende geeignet, die über weniger Berufserfahrung, eine weniger qualifizierte Ausbildung oder ein geringeres Maß an Kompetenz bei diesen Fähigkeiten verfügen. Die für diese Fallstudie bei der vorstehend beschriebenen Erprobung genutzte Methode ist geeignet, das Engagement von Sozialarbeitenden und Bildungsberatenden zu fördern und ihnen die Wichtigkeit von Kommunikationsfähigkeiten aufzuzeigen.

Quellen

- › HEATH, John. Teaching and writing case studies. A practical guide.
- › Guía sobre aspectos generales para el desarrollo de las acciones de orientación laboral. Regierung von Kastilien und León
- › Guía para la orientación laboral de colectivos vulnerables. Spanisches Rotes Kreuz
- › Módulo de orientación e información profesional. Autonome Gemeinschaft Madrid
- › www.yoriento.com

WER STEHT HINTER GUIDE?

GUIDE wurde durch das MetropolisNet und sein Netzwerk umgesetzt. Das MetropolisNet besteht aus Organisationen, die in Metropolregionen aktiv sind, um soziale Integration, Beschäftigung und Stadtentwicklung zu fördern.

MetropolisNet EEIG

www.metropolisnet.eu

Guide! Kontakt in Österreich

www.zsi.at

Zentrum für Soziale Innovation
Linke Wienzeile 246
1150 Wien

Tel: 0043-1-4950442

Fax: 0043-1-4950442-40

Geschäftsführer

Mag. Wolfgang Michalek
michalek@zsi.at

Ansprechpartnerin

Mag. Katharina Handler
handler@zsi.at

Dieses Projekt wurde mit Unterstützung der Europäischen Kommission finanziert. Die Verantwortung für den Inhalt dieser Veröffentlichung trägt allein der Verfasser; die Kommission haftet nicht für die weitere Verwendung der darin enthaltenen Angabe.