WP 4 Curriculum

Erstellt von
Susanne Dieing
Silke Jäger Warnecke

04.02.2014

This project has been funded with support from the European Commission.
This publication reflects the views only of the author, and the Commission
cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Inhaltsverzeichnis

Über das Projekt ... 3
Anleitung zur Nutzung des Curriculums ... 4
1 Mentoring ... 6
1.1 Ziele des Tandem-Mentorings ... 6
1.2 Der Ablauf des Tandem-Programms: Sechs Schritte des Mentorings ... 7
1.2.1 Erster Schritt: Mentees und Mentoren werden ausgewählt und zusammengeführt ... 7
Übung 1: Die Mentorenrolle in Abgrenzung zum Coach und zum Paten ... 8
1.2.2 Zweiter Schritt: Das Training der Mentoren ... 12
1.2.3 Dritter Schritt: Die Ziele des Programms werden festgelegt ... 12
Übung 2: Ausgangslage und Ressourcen ... 12
Übung 3: Selbsteinschätzung und Selbstbild ... 14
Übung 4: Zielfindung Mentee ... 15
1.2.4 Vierter Schritt: Durchführung der vereinbarten Aktivitäten ... 18
1.2.5 Fünfter Schritt: Zielüberprüfung, Abschlussbesprechung, Rückmeldung ... 20
1.2.6 Sechster Schritt: Identifikation weiterer Lernfelder Mentor und Mentee ... 20
1.3 Blended Mentoring ... 20
Literatur ... 21
Hilfreiche Links ... 21

2 Social Media ... 22
2.1 Das Social Web und seine Angebote ... 22
2.2 Die Rolle des Social Web bei heranwachsenden Jugendlichen ... 22
2.3 Chancen und Risiken von Social Web ... 23
2.4 Datenschutz und rechtliche Aspekte ... 25
2.5 Soziales Netzwerk - Facebook ... 26
2.6 Praktische Übungen ... 26
Übung 1: Einführung in Soziale Netzwerke ... 27
Übung 2: Nutzen und Risiken von sozialen Medien ... 28
Übung 3: Alles über Facebook ... 31
Hilfreiche Links ... 32
Literatur ... 34

3 Interkulturelle Sensibilität ... 35
3.1 Einleitung ... 35
3.2 Kulturbegriffe in der Diskussion ... 35
3.3 Versuch einer Definition von Kultur ... 36
3.4 Interkulturelle Trainings in der Diskussion ... 37
3.5 Handlungsempfehlungen ... 38
3.6 Praktische Übungen ... 41
Übung 1 – Meine Kultur ... 41
Übung 2 - Persönlichkeitsmolekül ... 42
Übung 3 – Analyse von Critical Incidents ... 44
Beispiel – D-I-E- Methode ... 46
Arbeitsblatt - D-I-E Methode ... 47
Hilfreiche Links ... 48
Literatur ... 49

4 Kommunikation ... 50
4.1 Einführung ... 50
4.2 Ziele des Moduls Kommunikation ... 50
4.3 Kommunikation – worum geht es? ... 51
4.4 Das Modell von Sender und Empfänger ... 52
4.5 Grundlagen guter Kommunikation ... 53
Übung 1 - Eigene Erfahrungen ... 54
Übung 2 - Die Zugfahrt ... 55
4.6 Grundmerkmale von Kommunikation ... 56
4.6.1 Modell der Kommunikation: Die 4 Seiten der Kommunikation ... 57
Übung 3 – Das Kommunikationsmodell nach Friedemann Schulz von Thun ... 60
Übung 4 – Sätze analysieren ... 61
4.7 „Gift“ in der Kommunikation ... 61
4.8 Gegengift - oder Medizin für ein gutes Gespräch ... 62
Übung 5 - Aktives Zuhören ... 63
Übung 6 - Vorbereitung eines Gespräches mit „4 Seiten“ ... 65
Literatur ... 67
Hilfreiche Links ... 67

Über das Projekt

Anleitung zur Nutzung des Curriculums

Für die Vorbereitung eines Mentors[1] auf seine bevorstehenden Aufgaben im Rahmen des Projekts TANDEM NOW bedarf es einer ausführlichen Einführung in das Konzept sowie eine Qualifizierung zu relevanten Themen. Letztere wurden im Projektkonsortium gemeinsam identifiziert und entwickelt. Das Curriculum beinhaltet Module zu Blended Mentoring, soziale Medien, Interkulturelles sowie Kommunikation. Da die Zielgruppen in den verschiedenen Partnerländern unterschiedlich sind, werden Trainingsinhalte und -dauer der geplanten Seminare variieren. Das Curriculum ist deshalb als Toolbox zu verstehen. Das heißt: nicht alle Themen des Curriculums müssen im Seminar behandelt werden. Die Auswahl der Inhalte und Methoden wird an die jeweilige Zielgruppe, deren Lernbedarf und Lernzielen angepasst.

Ausgangspunkt eines jeden Trainings ist das **Kapitel 1 „Mentoring“**. Es bietet kompakte Informationen über das TANDEM NOW-Konzept im Allgemeinen und über den Ablauf eines Mentoringprozesses. Mit praktischen Methoden werden die Mentoren im Seminar auf ihre Rolle und Aufgaben vorbereitet. Sie lernen verschiedene Tools (z.B. Selbsteinschätzung, Ressourcen etc.) kennen, welche sie in der Arbeit mit Mentees einsetzen können.

Das **Kapitel 2 „Soziale Medien“** bietet zunächst eine theoretische Einführung und Überblick zum Thema. Im Anschluss werden unterschiedliche Methoden vorgestellt, die für den Umgang mit sozialen Medien hilfreich sind und eine kritische Auseinandersetzung mit dem Thema ermöglichen. Das soziale Netzwerk Facebook wird exemplarisch als eine Plattform näher vorgestellt. Es wird darauf verzichtet weitere Netzwerke darzustellen, da die Nutzung länderspezifisch sehr unterschiedlich ausfällt.

Im **Kapitel 3 „Interkulturelle Sensibilität“** erhält der Leser zunächst eine kurze theoretische Einführung zum Kulturbegriff und zu Interkulturellen Trainings, um sich mit dem aktuellen Forschungsstand der Materie vertraut zu machen. Dies bildet die Grundlage für die Anwendung von ausgewählten Methoden, welche das Thema Kultur und Wahrnehmung beinhalten. Aufgrund der Komplexität des Themas sind die Trainer idealerweise interkulturell geschult. Ziel des Seminars ist es, Mentoren für einen kultursensiblen Umgang mit Mentees vorzubereiten. Im Curriculum werden bewusst nur einzelne Basisübungen (low risk exercises) vorgestellt, da eine ausführliche Behandlung dieses Themas den zeitlichen Rahmen der Qualifizierungen sprengen würde.

Die Basis jeglicher Interaktion ist die Kommunikation. In **Kapitel 4** werden deshalb Grundlagen der **Kommunikation** durch praktische Methoden eingeführt. Aufgrund des umfangreichen Themas wird auf eine theoretische Einführung verzichtet. Es wird hingegen auf die

[1] Aus Gründen der leichteren Lesbarkeit wird im Curriculum die männliche Personenbezeichnung verwendet, gleichzeitig ist damit aber auch die weibliche Bezeichnung zu verstehen.

Bedingungen für gute Kommunikation eingegangen, Kommunikationsmerkmale von Watzlawick vorgestellt und das Vier-Seiten-Modell von Schulz von Thun erarbeitet.

Für die Nutzung des Curriculums werden **pädagogische und didaktische Kenntnisse vorausgesetzt**. Auf eine theoretische Einführung dieser wird deshalb im Curriculum verzichtet.

1 Mentoring

Der Begriff des Mentors stammt aus der griechischen Sagenwelt. König Odysseus übertrug die Aufgabe der Erziehung seines Sohnes Telemachos an Mentor, seinen Vertrauten, als er in den trojanischen Krieg zog. In der Folgezeit war Mentor für Telemachos die Vaterfigur, der Vertraute, Lehrer und Berater. Ihre Beziehung war von gegenseitiger Achtung, Vertrauen und Zuneigung geprägt. Heute ist Mentoring in Anlehnung an die „sagenhafte“ Beziehung zwischen Mentor und Telemachos eine Art des längerfristigen Lernens sowie ein vielschichtiger Prozess zur individuellen Persönlichkeitsförderung.

Kernstück des Mentoring ist die direkte 1:1-Beziehung zwischen einer erfahrenen Person, dem Mentor, und einer jüngeren Person, dem Mentee. Der Mentor begleitet und unterstützt den Mentee für einen Zeitraum in seiner Persönlichkeitsentwicklung – das ist die psycho-soziale Funktion des Mentoring – und auf seinem beruflichen Weg – die Karrierefunktion[2]. Der Mentor gibt seine Erfahrungen und Wissen weiter, gibt Rückmeldung sowie fachliche und emotionale Unterstützung.

Mentoring kann auf einer informellen Vereinbarung zwischen Mentor und Mentee beruhen oder in einem Unternehmen institutionell als Programm eingerichtet werden (formelles Mentoring). Cross-Mentoring ist eine Form des externen formellen Mentoring. Mentor und Mentee kommen bei dieser Variante aus unterschiedlichen Betrieben oder Institutionen. In diesem Curriculum wird eine externe oder interne formelle Form des Mentorings angewendet, um Jugendliche bei der Berufsorientierung und beim Berufseinstieg gezielt zu fördern.

1.1. Ziele des Tandem-Mentorings

Der Mentor berät und unterstützt seinen arbeitssuchenden Mentee persönlich bei der Berufsorientierung, unterstützt ihn sein Berufswahlspektrum zu erweitern und/oder gibt ihm Hilfestellungen für den erfolgreichen Einstieg in das Berufsleben. Das Tandem-Konzept beruht auf zwei Besonderheiten, die den Mentoringprozess in besonderer Weise unterstützen:

- Mentor und Mentee haben idealerweise den gleichen oder einen ähnlichen ethnischen Hintergrund (Migrationshintergrund)
- Es werden mittels „Blended Mentoring“ unterschiedliche Kanäle zur Kommunikation genutzt (vgl. Kapitel 1.3)

[2] vgl. Reichelt 2008, S. 393.

1.2. Der Ablauf des Tandem-Programms: Sechs Schritte des Mentorings

1.2.1 Erster Schritt: Mentees und Mentoren werden ausgewählt und zusammengeführt

Das Anforderungsprofil für die Mentoren und Mentees sollte im Vorfeld erstellt werden. Maßgeblich sind unter anderen folgenden Kriterien:

a) Anforderungsprofil für Mentees

- erste eigene Schritte bei der Berufswahl wurden bereits unternommen
- Engagement und Interesse
- Zeit für das Mentoring und kontinuierliche Mitarbeit
- Offenheit, über eigene Ideen, Schwächen und Befürchtungen zu sprechen
- Kritikfähigkeit

b) Anforderungsprofil für Mentoren

Die Mentoren sollten neben der Zeit für die regelmäßigen (Online-)treffen, Offenheit und Bereitschaft zum Dialog mitbringen. Für die Begleitung sollte der Mentor die Basistechniken des Aktiven Zuhörens umsetzen können. Nur wenn es dem Mentor gelingt, die Anliegen seines Mentees zu verstehen, kann er sein Erfahrungswissen konkret und verwertbar anbieten. Dabei sollte der Mentor darauf achten, dass der eigene Gesprächsanteil generell niedriger ist als der seines Gegenübers.

Ein Mentor achtet auf ein gutes Nähe-Distanz-Verhältnis. Dabei sorgt er für eine vertrauensvolle, offene und unterstützende Beziehung, die Belastungen aushält und kritische und korrigierende Impulse zulässt. Das Mentoring fordert vom Mentor Einfühlsamkeit, Einlassen und Verständnis, z. B. wenn der Mentee in seiner Situation überfordert ist. Empathie ist eine hilfreiche Kompetenz, insbesondere wenn es um die Erfassung und Analyse der aktuellen beruflichen und persönlichen Situation zu Beginn des Mentorings geht[3].

Für die Zusammenführung des Mentoring-Tandems[4] wird insbesondere darauf geachtet, dass das berufliche Profil des Mentors zu den Anforderungen des Mentees passt. Außerdem werden, wenn möglich, Wünsche bzgl. Geschlecht, Alter, Berufserfahrung etc. berücksichtigt. Wenn möglich, sollten Mentee und Mentor ähnliche kulturelle Hintergründe bzw. Migrationserfahrung mitbringen. Die Idee dahinter ist, dass besonders hier eine größere Akzeptanz und ein besseres gegenseitiges Verständnis – sowohl kulturell als auch sprachlich - zu Synergien im Mentoringprozess führen können.

Übung 1: Die Mentorenrolle in Abgrenzung zum Coach und zum Paten	
Kurzbeschreibung:	Überlegen Sie, welche passenden Begriffe, jeweils zu den verschiedenen Rollen des Mentors, des Coach, des Paten passen. Erarbeiten Sie anschließend gemeinsam ein Aufgaben-profil für den Mentor. Bestimmen Sie die notwendigen Kompetenzen eines Mentors.
Lernziele	Die folgende Übung ermöglicht es dem Mentor, seine Rolle in Abgrenzung zu Patenschaften und Coaching zu betrachten und Besonderheiten festzustellen.
Gruppengröße	Kleingruppen à 3-4 Personen
Zeitrahmen	1 Stunde (45 Minuten in der Gruppe/ 45 Minuten Plenum)
Material	Arbeitsblatt 1: Flipchart oder Moderationsmaterial
Raumbedarf	je nach Anzahl der Teilnehmer 1-2 Seminarräume
Übungsverlauf	Beschreibung der Übung anhand eines ersten Beispiels; Arbeit in Kleingruppen; Plenum
Auswertung	Ergebnispräsentation im Plenum; Lösungsvorschlag im Anhang

[3] ZFBT 2011, S. 54.
[4] Das Mentoring-Tandem besteht aus Mentor und Mentee.

Da ein Mentor mit seiner Aufgabe eine hohe Verantwortung trägt und entscheidenden Einfluss auf die berufliche und persönliche Entwicklung seines Mentees haben kann, sollte die Auswahl wohlüberlegt erfolgen und das Rollenbewusstsein des Mentors trainiert werden. Die folgende Übung ermöglicht es dem Mentor, seine Rolle in Abgrenzung zu Patenschaften und Coaching zu betrachten und Besonderheiten festzustellen.

Tabelle 1: Das Spezifische der Mentoringbeziehung[5]

	Mentoring	Coaching	Patenschaften
Das Beratungsverhältnis			
Die Beratungswirkung			
Beratungskompetenz			
Die Beziehung zwischen Mentor und Mentee			
Bedarfserhebung			
Themenspektrum			
Bearbeitungsmethode			
Prozesssteuerung			
Beratungsbegrenzung			
Empowerment			

[5] nach ZFBT 2011, S. 11.

Tabelle 2: Lösungsvorschlag -
Die Mentoringbeziehung im Vergleich zu Coaching und Patenschaftsmodellen [6]

	Mentoring	Coaching	Patenschaften
Beratungsverhältnis	Erfahrungsvorsprung Vorbild Wissenserweiterung	Strukturierende Gesprächsleitung Coach Mentale Steuerung	Beschützen, Verständnis Onkel/Tante „großer Bruder“ Wissenserweiterung und Ermutigung
Beratungswirkung	Hinweise auf versteckte Regeln, Tipps und Tricks	Orientierung, durch Fragen geleitete Selbstreflexion	Eröffnung neuer Chancen durch Kontakte, Begleitungen
Beratungskompetenz	Einfühlsames Zuhören, selbstkritisch reflektierte Erfahrungen	Methodische Kenntnisse für Lern- und Beratungs-prozesse	Expertenkenntnisse
Beziehung	Erfahrungsgefälle (eher hierarchisch)	kollegial	fürsorgend
Bedarfserhebung	Mentee definiert Bedarf	Beratungsthemen systematisch analysiert	Beide erkunden den Bedarf, häufig initiativ durch Paten
Themenspektrum	Berufsorientierung Karrierestrategien Selbstmanagement Bewerbungsstrategien u.a.	Selbstreflexion der eigenen Wert-orientierung und des eigenen Verhaltens	Berufserkundung, Zugänge eröffnen zu Personen, Institutionen/Netzwerke
Bearbeitungsmethode	Mentee erhält aus den Erfahrungen des Mentors Impulse für die eigene Problembewältigung	Coachee erkennt durch Selbstreflexion eigene Hürden und findet dadurch neue Wege der Problemlösung	Patin erklärt und ermutigt das Paten“kind“ zu ungewohnten oder neuen Schritten
Prozesssteuerung	Mentee verantwortlich für Beratungsverlauf	Coachee definiert Themen, Beratungs-verlauf leitet der Coach	Patin steuert (meist) den Verlauf
Beratungsbegrenzung	Zeitorientierte Begrenzung	Zielorientierte Begrenzung	Ziel-/zweckorientierte Begrenzung
Empowerment[7]	Orientierung/ Fokussierung, Deutungsalternativen und neue Handlungsoptionen	Stärken entdecken, Selbstblockaden lösen	Selbstbewusstseins-stärkung und neues Wissen

[6] nach ZFBT 2011, S. 11.
[7] Empowerment beinhaltet Selbstbefähigung, Stärkung von Autonomie und Eigenmacht.

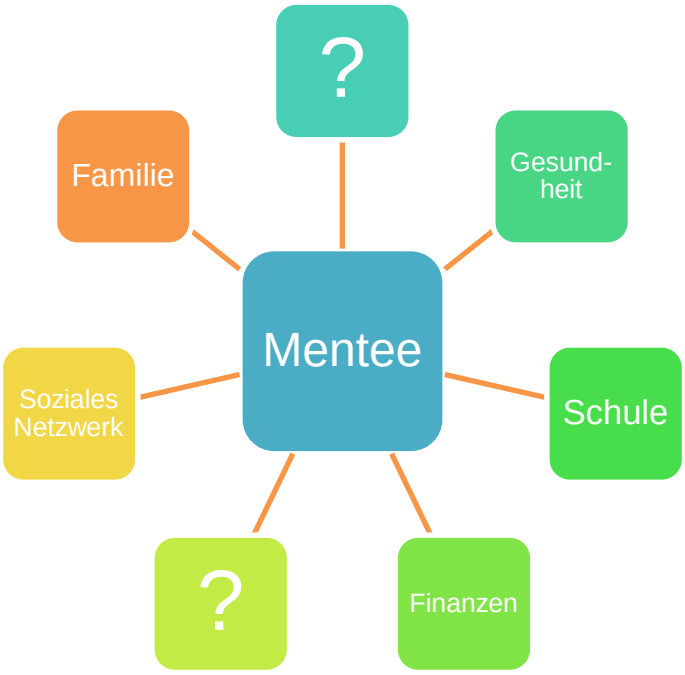
1.2.2 Zweiter Schritt: Das Training der Mentoren

Das Training der Mentoren dient der Vorbereitung und dem Austausch der ausgewählten Mentoren. Im Rahmen des Trainings werden Übungen zum Mentoring, zur Kommunikation, zu Social Media und zur Interkulturellen Kommunikation durchgeführt. Das Training kann auf 1-2 Tage oder auf mehrere Abende verteilt stattfinden. Es wird von erfahrenen Trainern geleitet, die konkrete Hilfestellungen anbieten und einen moderierten Austausch ermöglichen. Je nach Erfahrungsschatz und Kompetenz des Mentors sollte die Vorbereitung/das Training individuell angepasst und prozessorientiert unterstützt werden. Die Mentoren haben auch im Anschluss an die Qualifizierung Anspruch auf Beratung und Begleitung durch die Projektleitung.

1.2.3 Dritter Schritt: Die Ziele des Programms werden festgelegt

Die Grundlage einer Zieldefinition ist die im jeweiligen Zielland erstellte Bedarfsanalyse. Das heißt, dass der besondere Unterstützungsbedarf der Mentees für jedes Land aber auch für den einzelnen Mentee individuell erarbeitet wird. Gemeinsame Zielrichtung ist die nachhaltige Integration auf dem Arbeitsmarkt (Ausbildung/Arbeit). Mentee und Mentor sollten Feinziele gemeinsam ausarbeiten. Hilfreich sind hierbei Übungen zur Erfassungen der aktuellen beruflichen und persönlichen Situation des Mentees.

Übung 2: Ausgangslage und Ressourcen	
Kurzbeschreibung	Orientierung und Fokussierung der eigenen Ziele im Lebens- und Beziehungsgefüge. Die Übung ist ein Mentoringinstrument und sollte vor der Anwendung vom Mentor selbst erprobt werden (z. B. im Rahmen einer Schulung).
Lernziele	Das Mindmapping dokumentiert die Situation des Mentees zu Beginn des Mentorings und verdeutlicht dem Mentor die persönlichen Rahmenbedingungen des Mentees für seine beruflichen Entwicklungswünsche.
Gruppengröße	Partnerübung
Zeitrahmen	45 Minuten
Material	Flipchart oder Moderationsmaterial
Raumbedarf	Je nach Anzahl der Teilnehmer 1-2 Seminarräume
Übungsverlauf	Beschreibung der Übung anhand eines ersten Beispiels; Arbeit in Zweierteams; Kurzauswertung im Plenum: Wie ist es mir ergangen?



Im Rahmen eines Face-to-Face-Treffens wird ein Mindmap mit allen wesentlichen Aspekten der persönlichen Rahmenbedingungen erstellt. Das Mindmapping dient als Hilfsmittel, um den Ausgangspunkt zu visualisieren und zu dokumentieren. Im Mittelpunkt stehen die Wahrnehmungen aus Sicht des Mentees, daher ist dies eine der ersten Aufgaben, bevor neue Sichtweisen erarbeitet werden. Aufbauend auf dieser Mindmap können Ziele erarbeitet und Ressourcen ermittelt werden.

Übung 3: Selbsteinschätzung und Selbstbild	
Kurzbeschreibung	Die Übung kann in der Anfangsphase (nicht 1. Treffen) des Mentoringprozesses eingesetzt werden, um mit dem Mentee sein Selbstbild zu erarbeiten. Zur besseren Handhabung des Tools empfiehlt es sich, dass der Mentor diese im Seminar exemplarisch mit einer anderen Person durchführt.
Lernziele	Der Mentor lernt den Umgang mit dem Tool und kann mit dem Mentee eine Selbsteinschätzung und Selbstbild aus wechselnden Perspektiven betrachten.
Gruppengröße	Partnerübung
Zeitrahmen	20 Minuten + 10 Minuten Plenum
Material	keine
Übungsverlauf	Teilnehmer nehmen in der Übung jeweils Mentor- als auch Mentee-Rolle ein. Eine mögliche Fragestellung ist: „Wenn ich jetzt XY fragte, was würde er über ihre Kompetenzen/Stärken/ Fähigkeiten/Schwächen sagen?“ XY kann Mutter/Vater, Oma/Opa, Schwester/Bruder, Freundin/ Freund, Lehrer/Lehrerin. Die Teilnehmer reflektieren im Anschluss ▪ was während der Übung gut lief/ schwierig war ▪ ob sie sich vorstellen können, diese Übung zukünftig im Mentoringprozess einzusetzen (Begründung)

Übung 4: Zielfindung Mentee	
Kurzbeschreibung	Die Übung sollte in der Anfangsphase (spätestens jedoch am 2. Treffen) eingesetzt werden, um mit dem Mentee seine Ziele besprechen. Im Mentoringprozess kann die Aufgabe sowohl online als auch im persönlichen Austausch erfolgen. Hilfreich ist es, wenn der Mentee sich selbst Zeit für seine Ziele nimmt und diese eigenständig schriftlich dokumentiert.
Lernziele	Der Mentor lernt die Handhabung des Tools und evtl. verschiedene Fragetechniken kennen.
Gruppengröße	Partnerübung
Zeitrahmen	45 Minuten
Material	Arbeitsblatt „DIE EIGENEN ZIELE“
Übungsverlauf	Im Qualifizierungsprozess wird die Übung paarweise durchgeführt. Es empfiehlt sich, dass die Mentoren die Übung nutzen, um ihre eigene Ziele für den Mentoringprozess zu entwickeln.

Arbeitsblatt: DIE EIGENEN ZIELE[8]

In meinem späteren Berufsleben freue ich mich besonders auf …

In 5 bis 10 Jahren möchte ich beruflich …

Beruflich möchte ich langfristig …

Um dies zu erreichen, will ich …

Meine Ziele für den Mentoring-Austausch:

Von meiner Mentorin/ meinen Mentor wünsche ich mir in diesem Zusammenhang …

Im Hinblick auf das Erreichen meiner Ziele will ich darüber hinaus …

Wenn ich meine Ziele erreicht habe, belohne ich mich mit/durch …

---

[8] Quelle: überarbeitet nach RWTH Aachen 2012, S. 24.

Übung 5: Welche Regeln braucht ein gut strukturiertes Mentoring?	
Kurzbeschreibung	Erarbeitung von allgemeingültigen Mentoring-Regeln
Lernziele	Teilnehmer lernen, welche Elemente ein strukturiertes Mentoring beinhaltet.
Gruppengröße	2-3 Personen
Zeitrahmen	45 Minuten + 15 Minuten Plenum
Material	Flipchartpapier; Lösungsblatt für Trainer
Übungsverlauf	Teilnehmer tauschen sich in der Kleingruppe aus und erarbeiten gemeinsam 11 Regeln, die Ihnen am wichtigsten für ein gut strukturiertes Mentoring erscheinen. Die Auswertung erfolgt anschließend im Plenum. Dokumentation erfolgt am Flipchart.

Lösungsvorschlag: Regeln für ein gutes strukturiertes Mentoring

1. Nehmen Sie sich ausreichend Zeit, um sich kennenzulernen.
2. Bestimmen Sie zu Beginn die Gesprächsdauer der Meetings.
3. Nehmen Sie sich Zeit für eine systematische Statuserfassung der beruflichen Position der Mentee und auch ihrer berufsbiographischen wichtigen Stationen.
4. Geben Sie den Meetings eine Struktur mittels Zeitplanung und Themenliste.
5. Fordern Sie den Mentee auf, Ihnen vor dem Gespräch eine Agenda zu schicken. Verabreden Sie die dafür vorgesehenen Vorbereitungen.
6. Verabreden Sie ggf. Regeln für die Kontaktaufnahme: Wann und wo (Medium) darf Sie der Mentee kontaktieren.
7. Lassen Sie den Mentee ein Ergebnisprotokoll der Sitzungen (online/persönlich) schreiben.
8. Nehmen Sie sich am Ende der Sitzung 10 Minuten Zeit, um sich gegenseitig ein Feedback zum Gesprächsverlauf zu geben.
9. Vermeiden Sie Terminverschiebungen, um die Kontinuität des Mentorings zu sichern.
10. Achten Sie darauf: Den größeren Gesprächsanteil in den Mentoren-Meetings sollte der/die Mentee haben.
11. Gute Fragestellungen können die Mentees oftmals weiter bringen als die eindrucksvollsten Erfahrungen des Mentors[9].

[9] vgl.: ZFBT 2011, S. 12.

1.2.4 Vierter Schritt: Durchführung der vereinbarten Aktivitäten

Ausgangspunkt sollte ein persönliches Planungsgespräch sein. Während der Durchführung der geplanten Aktivitäten sollte ein kontinuierlicher Kontakt über Social Media erfolgen. Die zeitliche Frequenz, „Lieferfristen“ (beispielsweise zur Erstellung eines CV’s) und Regeln der Kooperation bestimmen das Tandem zu Beginn des Prozesses. Es ist sinnvoll diese Vereinbarung schriftlich zu fixieren und beiderseits zu unterschreiben. Die Gespräche werden durch den Mentee protokolliert. Im folgend

Beispiel für einen Gesprächsleitfaden[10]:

[10] entwickelt nach RWTH Aachen 2012, S. 25.

Gesprächsleitfaden

Datum: _____von: _____bis:_____ Online ☐ Face-to-Face ☐

Themen:

Gesprächsziel(e):

Gesprächsinhalte:

Ergebnisse:

Meine nächsten Schritte:

Stimmungsbarometer nach Gespräch: ☺☺ ☺ 😐 ☹ ☹☹
(bitte einkreisen)

1.2.5 Fünfter Schritt: Zielüberprüfung, Abschlussbesprechung, Rückmeldung

Es ist wichtig, ein Mentoring mit einer gemeinsamen Zielüberprüfung abzuschließen, sich gegenseitig Rückmeldung zu geben und Verbesserungsvorschläge zu machen. Ziel des Gesprächs ist, Verbindlichkeit und Nachhaltigkeit des Erfahrenen herzustellen. Als Leitfragen für das Gespräch können, z. B. folgende Fragen dienen:

- Wurden die angestrebten Ziele erreicht?
- Waren die dazu geplanten Aktivitäten sinnvoll?
- Ist die Zusammenarbeit von der ursprünglichen Planung abgewichen. Wenn ja, warum?
- Was wurde vom Mentee /Mentor als besonders positiv erlebt?
- Was lässt sich in Zukunft noch verbessern?
- Möchten wir die Zusammenarbeit fortsetzen? In welcher Form?

1.2.6 Sechster Schritt: Identifikation weiterer Lernfelder Mentor und Mentee

Das Mentoring ist abgeschlossen Zu diesem Zeitpunkt können neue Lernfelder erarbeitet werden und ein neuer Mentoringzyklus gestartet werden. Dies ist im Rahmen des Projektes nicht vorgesehen, sollte aber grundsätzlich als Option besprochen und in Betracht gezogen werden. Somit kann das Mentoring auch in kleinere Einheiten eingeteilt werden und die Motivation für das Tandem erhöht werden.

1.3 Blended Mentoring

Das Projekt ermöglicht und fördert einen Blended Mentoring-Ansatz. Blended Mentoring bedeutet, dass einerseits persönliche Gespräche zwischen Mentor und Mentee stattfinden. Gleichzeitig wird die Kommunikation mittels Social Media (Facebook, Google plus, etc.) ergänzt, so dass Hürden abgebaut und kontinuierliche Zusammenarbeit möglich werden. Das Verhältnis zwischen persönlichen und mediengestützten Mentoring ist abhängig von der räumlichen Distanz und den favorisierten Kommunikationswegen des „Paares“. Im Rahmen von TANDEM NOW empfehlen wir in der Phase des Kennenlernens mehr persönliche Kontakte, die zu einem späteren Zeitpunkt durch die Kommunikation mittels Social Media zunehmend abgelöst bzw. ergänzt werden. Die besonderen Vorteile des Blended Mentoring-Ansatzes sind die zeitliche Flexibilität und die örtliche Unabhängigkeit des Tandems. Gleichzeitig sind die großen Herausforderungen Vertrauen zu schaffen, Verbindlichkeit beidseitig sicherzustellen und den Umgang mit Social Media konstruktiv einzusetzen.

Literatur

Krämer.Stürzel A. (2008): Personalentwicklung – Ausgewählte Fragestellungen. Konzepte und Herausforderungen. Kaiserslautern.

Reichert Beate (2008): Mentoring und Patenschaft. In: „Handbuch Personalentwicklung: Die Praxis der Personalbildung. Personalförderung und Arbeitsstrukturierung“. Stuttgart.

RWTH Aachen Universtity (Hrsg.) (2012): TANDEM MENTORINGPROGRAMME. Kompetenz in Mentoring. Leitfaden für erfolgreiche Mentoring-Beziehungen. Aachen.

Segerman-Peck, L. M. (1991): Networking & Mentoring. A Women´s Guide. London: Piatkus.

Stöger, H., Ziegler, A., & Schimke, D. (Hrsg.) (2009): Mentoring: Theoretische Hintergründe, empirische Befunde und praktische Anwendungen. Lengerich: Pabst Science Publishers.

Wender, I., & Popoff, A. (Hrsg.) (2005): mentoring & mobilität. Motivierung und Qualifizierung junger Frauen für Naturwissenschaft und Technik. Aachen.

ZFBT/Zentrum Frau in Beruf und Technik (2011): Mentoring. Ein Werkzeugkasten. Castrop-Rauxel.

Hilfreiche Links

Deutschland

http://www.itf-schwerin.de/index.php/forschungsthemen/mentoring-in-der-benachteiligtenfoerderung

Ein Projekt zu Mentoring in der Benachteiligtenförderung.

http://www.hessen-nachhaltig.de/web/potenziale-entfalten/frankfurt-einsteigen-umsteigen-aufsteigen

Potenziale entfalten: Bildung für Integration in Hessen. Einsteigen, Umsteigen, Aufsteigen – Mentoring für Migrantinnen in Frankfurt am Main.

http://www.zfbt.de/erweiterung_beruflicher_chancen/neue_wege_in_den_beruf/

Das Mentoringprogramm für junge Frauen mit Zuwanderungsgeschichte.

http://mentorring.wordpress.com/mentoring-in-hamburg/

Mentoring- und Patenschaftsmodelle in Hamburg.

2 Social Media

2.1 Das Social Web und seine Angebote

Der Begriff „Social Web“ macht auf den grundlegenden sozialen Charakter der Internetnutzung deutlich und verweist somit auf das Handeln zwischen den Nutzern. Jugendliche und junge Erwachsene sind eine besonders aktive Nutzergruppe des Internets und haben diese in ihren Alltag voll integriert. Für sie ist das Internet ein Instrument, um zu kommunizieren und/oder Kontakte mit Freunden oder Bekannten zu pflegen sowie sich im Alltag zu orientieren[11]. Das Soziale Netz umfasst webbasierte Anwendungen, die den Informationsaustausch, den Beziehungsaufbau und -pflege, die Kommunikation und die Zusammenarbeit in der Gesellschaft unterstützen sowie Daten, die aus diesen Prozessen hervorgehen[12].

Das Social Web besteht vorwiegend aus (Netzwerk-)Plattformen, Personal Publishing, Wikis, Instant Messaging und Werkzeuge für Informationsmanagement. Im Mittelpunkt von **Netzwerkplattformen** stehen soziale Beziehungen sowie die damit verbundenen Interaktionen. Die bekanntesten sind hier *Facebook*, *MySpace*; im deutschsprachigen Raum sind dies vor allem Plattformen der „VZ-Gruppe“ oder Angebote wie *Wer-kennt-wen.* Es gibt aber auch Angebote, die sich auf ein eher berufliches Networking spezialisiert haben *(LinkedIn, Xing).*

Beim **Personal Publishing** geht es um die Veröffentlichung von Inhalten. Darunter fallen *Weblogs* (auch: Blogs), *Podcasts* (Audioinhalte) bzw. *Videocasts*. **Wikis** sind Anwendungen, mit denen Hypertex-Dokumente direkt im Browser angelegt, editiert und über eine spezielle Syntax mit anderen Seiten des Wikis verlinkt werden können. Anwendungen für Instant Messaging, kurz IM, unterstützen die synchrone Kommunikation zwischen Nutzern. Diese Praxis ist mit dem Kommunikationsverhalten von Chats vergleichbar. Beispiele hierfür sind *Skype, AIM, ICQ* etc. **Werkzeuge für Informationsmanagement** sind beispielsweise *Feed Reader*, mit deren Hilfe man sich über Aktualisierungen von Webseiten informieren lassen kann, ohne diese permanent besuchen zu müssen[13].

2.2 Die Rolle des Social Web bei heranwachsenden Jugendlichen

Die Sozialisation von Jugendlichen findet heute unter ganz anderen sozialen und technisch-medialen Bedingungen statt wie früher[14]. Soziale Netzwerkdienste spielen zwischenzeitlich eine wichtige Rolle in den Sozialisationsprozessen von Heranwachsenden. Sie bieten Interaktions- und Kommunikationsstrukturen, die Austausch und Vernetzung ermöglichen und Präsentationsflächen für Selbstausdruck und die Arbeit an der eigenen Identität bieten[15]. Darüber hinaus sind sie ein Fundus an medialen Inhalten und bieten Verknüpfungs- und

[11] Schmidt 2009, S. 63.
[12] vgl. Ebersbach u.a. 2008, S. 31.
[13] Schmidt 2009, S. 63ff.
[14] Schmidt u.a. 2009, S. 14.
[15] vgl. Brüggen u.a., S. 32.

Anschlussmöglichkeiten zu anderen Medienstrukturen. Unter „Social Web“ verstehen junge Menschen nicht nur Facebook, sondern auch Instant Messenger wie z.B. Skype und YouTube als Quelle für (Musik-)Videos[16].

Die Entwicklungsaufgaben von Heranwachsenden sind vielfältig: sie müssen sich in der Welt orientieren und möchten daran teilhaben (z.B. Rollenbilder entdecken, Werthaltungen entwickeln etc.), soziale Beziehungen gestalten sowie sich mit dem eigenem Selbst auseinanderzusetzen. Wer bin ich und wie will ich sein? Diese Aufgaben sind charakteristisch für die Jugendphase und werden begleitet von der Suche nach sozialer Einbettung, das Bedürfnis nach Autonomie sowie sich selbst als kompetent wahrzunehmen[17]. Die Prozesse der Medienaneignung sind von diesen Entwicklungs- und Bewältigungsaufgaben eingerahmt. Spätestens ab dem beginnenden Jugendalter ist das Internet zunehmend attraktiv für Jugendliche, da sie ihnen in Bezug auf die oben skizzierten Aufgaben hilfreich sein können. Neben dem individuellen Zugriff auf Inhalte und deren- zeit- und ortsunabhängige Anwendung sind drei Aspekte wichtig:

- Die Gestaltung von Beziehungen, mit Hilfe von Online-Tätigkeiten ist möglich
- Die Möglichkeit zum Selbstausdruck, wie z.B. über Profile in sozialen Netzwerkdiensten
- Beteiligungsmöglichkeiten: Positionierung zu bestimmten Themen, Gründung von eigenen Gruppen, , die es ermöglichen Einfluss zu nehmen oder Stellung zu beziehen[18]

2.3 Chancen und Risiken von Social Web

Generell schätzen Jugendliche die Vielzahl und Vielfalt an Inhalten des Social Web. Gleichzeitig erkennen sie aber auch die Problematik, zumindest rudimentär, die sich hinter der Vielfalt verbirgt. Sie werden mit verstörenden Inhalten konfrontiert, die z.B. über *Facebook* verbreitet werden, der Zugriff auf illegal bereitgestellte Inhalte über Streaming-Dienste wie kino.tv oder auch peinliche Bilder, die über die eigene Person veröffentlicht werden. Für Ansätze des Jugendmedienschutzes ist es wichtig, dass eigene Rezeptionsinteressen dem Melden von problematischen Inhalten entgegenstehen können. Wenn z.B. eine Fanseite von Interesse ist (z.B. Fußballclips) und über diese Seite jugendmedienschutz- oder gar strafrechtlich relevante Inhalte verbreitet werden, kann ein Interessenskonflikt bezüglich des Meldens dieses Angebot entstehen. Denn ein Melden dieses Angebotes würde auch dazu führen, dass man keine Informationen mehr erhält. Besonders für Mädchen ist es wichtig, dass im Netz keine kompromittierenden Bilder oder Inhalte von ihnen gefunden werden, die ein schlechtes Image erzeugen[19].

Das Social Web ist in der öffentlichen Diskussion weitgehend kritisch geprägt. Hier wird von

[16] vgl. Schemmerling und Gerlicher, 2013, S. 138.
[17] vgl. Krapp 2006, zit in Wagner 2013, S. 15.
[18] vgl. Wagner 2013, S. 15ff.
[19] ebd., S. 216f.

Cybermobbing, Datenexhibitionismus bis hin zur Verunglimpfung von Lehrern berichtet. Im Fokus der Kritiker stehen vor allem Netzwerkplattformen, welche aber oftmals mit Social Web gleichgesetzt werden und potenzielle Risiken pauschal auf alle Social Web-Angebote übertragen werden. Dies wird jedoch der Vielfältigkeit der Angebote nicht gerecht. Im Rahmen eines europäischen Forschungsprojektes wurde über Risiken und Chancen der Onlinenutzung eine Matrix (siehe Tabelle 1) entwickelt, die deutlich macht, dass Jugendliche ganz unterschiedlich involviert sind. Sie können mit problematischen Inhalten (*content*) konfrontiert werden oder kommen ungewollt mit unerwünschten Personen in Berührung (*contact*). Darüber hinaus können sie auch selbst zum Anbieter problematischer Inhalte werden[20].

Tabelle 1. Kategorisierung von Chancen und Risiken der Internetnutzung

	Content -Jugendlicher als Empfänger/in	**Contact - Jugendlicher als Teilnehmer/in**	**Conduct - Jugendlicher als Akteur**
		CHANCEN	
Bildung, Lernen und Kompetenz	Bildungsressourcen	Kontakt mit Gleichgesinnten	Eigeninitiative oder gemeinsames Lernen
Teilnahme und soziales Engagement	Allgemeine Informationen	Austausch in Interessengruppen	Konkrete Formen sozialen Engagements
Kreativität und Selbstdarstellung	Ressourcenvielfalt	Eingeladen/inspiriert werden, kreativ zu sein oder mitzumachen	Erstellung von benutzergenerierten Inhalten
Identität und soziale Beziehungen	Beratung(Persönlichkeit/ Gesundheit/Sexualität usw.)	Soziale Netzwerke, Erfahrungen mit anderen teilen	Ausdruck eigener Identität
		RISIKEN	
Kommerzielle Interessen	Werbung, Spam, Sponsoring	Verfolgung/Sammlung von persönlichen Informationen	Glücksspiel, illegale Downloads, Hacken
Aggression/Gewalt	Gewaltverherrlichende/ Grausam/volksver-hetzende Inhalte	Mobbing/Belästigung oder Stalking	Andere mobben oder belästigen
Sexualität	Pornografische/schädliche Inhalte	Treffen mit Fremden, missbräuchliche Annäherungsversuche	Erstellen/Hochladen von pornografischen Material
Werte	Rassistische/verzerrte Informationen/Ratschläge (z.B. Drogen)	Selbstverletzung, ungewolltes Zureden, Überredung	Ratschläge z.B. zu Selbstmord/Magersucht geben

Vgl. Schmidt u.a. 2009, S. 277. In: Livingstone/Haddon 2009; S. 3.

[20] Vgl. Lampert u.a. 2009 , S. 276f.

2.4 Datenschutz und rechtliche Aspekte

Netzwerkplattformen stellen das Medienrecht vor besondere Herausforderungen. Es gilt hier zu prüfen inwieweit geltende rechtliche Grundlagen zur Anwendung kommen oder ob nicht eine Anpassung des Rechtsrahmens erforderlich ist. Grundsatz ist hier, dass personenbezogene Daten nur mit Zustimmung der Person verbreitet und genutzt werden können. Die rechtlichen Regelungen sollen die Autonomie der Person über ihre Daten schützen. Bei Netzwerkplattformen, die Minderjährige ansprechen, ist zu beachten, dass es für die Einwilligung auf die Einsichtsfähigkeit[21] des Nutzers ankommt. Die Rechtswissenschaft hat noch nicht abschließend geklärt, inwieweit eine dem Jugendlichen zurechenbare oder von Eltern getragene Willenserklärung beim Abschluss eines Nutzungsvertrages des Minderjährigen mit dem Anbieter entscheidend für die Bewertung einer rechtmäßig abgegebenen datenschutzrechtlichen Einwilligung ist. In der Literatur wird davon ausgegangen, dass 16- und 17 Jährige grundsätzlich einsichtsfähig sind. Grundsätzlich erfordert das Agieren auf Netzwerkplattformen das Managen der eigenen personenbezogenen Daten. Zu beachten ist, dass Dritte personenbezogene Daten oftmals weiterverarbeiten. So können z.B. Gruppenfotos mit Freunden und/oder Kollegen/innen veröffentlicht werden und mit Profilseiten verlinkt werden. Das Datenschutzrecht sieht für den Fall, dass der Nutzer die Verarbeitung eingewilligt hat kaum Beschränkungen vor. Anlässlich des Safer Internet Day am 10.02. 2009[22] haben 17 Anbieter sozialer Online-Netzwerke in Europa eine Selbstverpflichtungserklärung unterzeichnet. Diese beinhaltet, dass z.B. die Voreinstellung von Profilen von Unter-18-Jährigen als „privat“ sowie die leichte Erkennbarkeit für die Nutzer, wer ihr Profil einsehen kann. Hier können Nutzer über einen „Beschwerde-Button“ potenzielle Rechtsverletzungen einem Chat-Moderator o.ä. melden.

Auf Netzwerkplattformen werden sowohl Informationen über sich selbst als auch über andere verbreitet. Letzteres birgt immer das Risiko, dass Persönlichkeitsrechte betroffen sind. Ein gutes Beispiel hierfür sind Lehrerbewertungsportale wie es sie in Deutschland gibt. Es stellt sich hier die Frage inwieweit Äußerungen von Lehrer/innen auf einer öffentlichen Plattform wieder gegeben werden dürfen. Hier obliegt es der Rechtsprechung, die aus dem Bereich traditioneller Medien stammenden Abwägungsregeln den Bedingungen des Social Web anzupassen.

Abschließend kann man sagen, dass es aufgrund von sozialen und technologischen Neuentwicklungen noch zahlreiche ungeklärte Rechtsfragen, wie z.B. die Haftung für Inhalte, welche am drängendsten zu sein scheint. Rechtlich interessant sind die Funktionen der Angebote, die eng mit der Selbst- und Fremddarstellung von Personen verknüpft ist.

[21] Fähigkeit zu erkennen, dass eine Handlung nicht rechtens ist.
[22] Siehe EU-Kommission, Safer Social Networking Principles for the EU.

Rechtsverletzungen ergeben sich häufig in Bezug auf Entwicklungs- und Persönlichkeitsrecht der Nutzer, insbesondere im Bereich Daten- und Jugendschutz. [23]

2.5 Soziales Netzwerk - Facebook

Die Netzwerkplattform *Facebook* wurde 2004 von Mark Zuckerberg an der Harvard University (Cambridge, Massachusetts) gegründet und wurde sehr schnell zu einem der beliebtesten Sozialen Netzwerke auf der ganzen Welt. Nach nur einem Jahr registrierten sich bei *Facebook* bereits 1 Million Nutzer im September 2011 waren es bereits 800 Mill. Bis Juli 2012 war die Zahl der Mitglieder auf 955 Millionen angewachsen[24]. Facebook bietet seinen Nutzern viele Möglichkeiten der Freigabe persönlicher Daten. Das Hochladen von Fotos und Videos, das Veröffentlichen von persönlichen Vorlieben sowie aktueller Befindlichkeiten gehört zu den vielfältigen Leistungen von Facebook. Vor kurzem wurde zudem der neue Ortungsservice „Places“ präsentiert, mit dem das Orten von Freunden weltweit möglich gemacht wird. Jedoch häuft sich zwischenzeitlich die Kritik am Datenschutz der Kontaktplattform, nicht zuletzt auch in Zusammenhang mit Sicherheitsmängeln. Erst vor kurzem regierte Facebook auf die Kritik und vereinfachte die Sicherheit der persönlichen Daten. Das Sichern der persönlichen und teilweise auch nicht für die breite Öffentlichkeit bestimmten Angaben ist für die Nutzer oftmals noch ziemlich undurchsichtig und kompliziert.

Im folgendem werden Lerneinheiten beschrieben, welche in den Mentoren/innen-Schulungen eingesetzt werden können. Ziel ist es, das Soziale Netzwerk *Facebook* mit den Chancen und Risiken kennenzulernen, einen Account anzulegen, um mit Mentees außerhalb von realen Begegnungen kommunizieren zu können.

2.6 Praktische Übungen

[23] vgl. Lampert u.a. 2009, S. 292f.
[24] vgl. Lee 2013, S. 14.

2.6.1 Übung 1: Einführung in Soziale Netzwerke	
Kurzbeschreibung	Menschen, welche nicht mit den neuen Medienaufgewachsen sind werden in der Literatur oftmals als *Digital immigrants* bezeichnet. Sie haben in der Regel wenig Ahnung was sich in Social Networks abspielt, haben kein Interesse oder aber stehen dem Geschehen im Web 2.0 sehr kritisch gegenüber. Social Networking ist aber längst mehr als nur ein Freizeitspaß sondern spielt auch im öffentlichen Leben eine immer größere Rolle. Das allgemeine Ziel dieser Lerninhalt ist es deshalb, einen kritischen und konstruktiven Umgang mit Sozialen Medien zu finden.
Lernziele	Teilnehmer ▪ reflektieren die eigene Nutzung der digitalen Netzwerke im Alltag ▪ setzen sich mit den digitalen Netzwerken (insbesondere mit Facebook) auseinander und lernen diese konstruktiv zu nutzen und Risiken einzuschätzen ▪ erkennen die Bedeutung des *Sozialen Netzwerke* in der Gesellschaft (insbesondere für junge Menschen)
Gruppengröße	8-20 Personen
Zeitrahmen	15-30 Minuten (abhängig auch von Gruppengröße)
Durchführung	**Variante 1:** Bilder und Fotos aus dem Internet zum Thema werden auf den Boden gelegt. TN wählen sich ein Bild aus und berichten über ihre Erfahrungen mit dem sozialen Netzwerk. **Variante 2:** Film über soziale Medien zeigen und anschließend eine Diskussion anregen. ▪ Deutsch: Web 2.0: http://www.youtube.com/watch?v=Bc0oDIEbYFc (ohne Worte); Online Test zum Social Network (deutsch): http://netzchecker.wordpress.com/test/ ▪ Englisch: What is social media? http://www.youtube.com/watch?v=jQ8J3IHhn8A SOCIAL MEDIA 2013: STATISTICS AND TRENDS: http://www.youtube.com/watch?v=5yxuljHX09I (nur englische Schrift; 2:18 min) ▪ Spanisch: Bienvenidos a la Revolución de los medios sociales: http://www.youtube.com/watch?v=K2xVCM8YX-I (5min) ▪ Italienisch : http://www.youtube.com/watch?v=lGRWa99Efi8 http://www.youtube.com/watch?v=fK8xUFdgZVg http://www.youtube.com/watch?v=92 SaT_qNmVc ▪ Türkisch http://www.youtube.com/watch?v=EzXG1lY4HGQ http://www.youtube.com/watch?v=fjA-Fr8iHY4 http://www.youtube.com/watch?v=2IR93cA-xQs

Übung 2: Nutzen und Risiken von sozialen Medien	
Kurzbeschreibung	Die Risiken und der Nutzen von sozialen Netzwerken sind vielfältig. Um ein Bewusstsein für beide Aspekte zu schaffen, recherchieren die Teilnehmer im Internet und sammeln entsprechende Informationen. Im Anschluss kann das Thema mit einer „Pro und Contra"-Diskussion, einem Spiel oder einem Film vertieft werden.
Lernziele	Die Teilnehmer setzen sich mit den Chancen und Risiken von Sozialen Medien auseinander und lernen gleichzeitig den Umgang mit dem Internet.
Gruppengröße	Kleingruppen (2-3 Personen)
Zeitrahmen	30 Minuten Recherche + Variante 1: ca. 30 Minuten Variante 2: ca. 30-40 Minuten Abschluss/Film: ca. 5 Minuten
Durchführung	Hierzu werden Sie in Gruppen (ca. 3-4 Personen) aufgeteilt. Aufgabe ist es über Risiken oder Chancen von Facebook zu recherchieren (30 min). Die Ergebnisse werden von jeder Gruppe im Plenum präsentiert. **Variante 1: „Pro und Contra":** Mit Argumenten, welche in den jeweiligen Arbeitsgruppen vorbereitet werden, sollen die TN eine Diskussion starten und die andere Partei von den Risiken oder Vorteilen überzeugen (30 min). **Variante 2: Framegame**: Ergebnisse werden mittels der Methode Framegame abgefragt. Jede Gruppe erhält einen Umschlag, auf dem eine Frage geschrieben ist. Jetzt sollen die jeweiligen Gruppen die Fragen beantworten, auf Karteikarten schreiben und diese in den Umschlag legen. 2. Runde: Der Umschlag wird an die nächste Gruppe weiter gegeben. Jede Gruppe erhält einen neuen Umschlag mit einer Frage. Die neue Frage auf dem Umschlag wird gemeinschaftlich beantwortet. Das Ergebnis wird auf Karteikarten geschrieben und kommt wieder in den Umschlag. Insgesamt gibt es vier Runden (abhängig von Gruppengröße). Nach der vierten Runde hat jede Gruppe einen Umschlag, welche diese nun öffnet. Die Gruppe fasst die Ergebnisse zusammen und präsentiert diese dann im Plenum (30-40 min). Mögliche Fragen sind: - Warum sind soziale Netzwerke wie z.B. Facebook so beliebt? - Wie kann man sich vor Cybermobbing schützen? - Von welchen Risiken im Netz wird in den Medien am häufigsten berichtet? - Wie kann man in Facebook seine Privatsphäre schützen? - Was sind für sie Gründe, keinen Account bei Facebook zu erstellen? Das Thema kann mit einem kurzen Film abgeschlossen werden. ▪ **Deutsch:** Gefahren sozialer Netzwerke einfach erklärt (5 min):

	http://www.youtube.com/watch?v=8VVIqRlo7ig Alles Facebook oder Fake - Sind soziale Netze revolutionär (deutsch; 30 min): http://www.youtube.com/watch?v=PM6-qGjScWg Internet vs. Menschlichkeit | Personalisierung ist ein Problem! Let's denk! : http://www.youtube.com/watch?v=cCgvGlyzZtI Facebook und der Datenschutz: http://www.youtube.com/watch?v=ge7GQn4k8V8 ▪ **Englisch:** Have I shared too much: http://www.youtube.com/watch?v=aoGADb_imtc (5 min) http://www.youtube.com/watch?v=BVb1RRMHZjs ▪ **Spanisch:** Bienvenidos a la Revolución de los medios sociales: http://www.youtube.com/watch?v=K2xVCM8YX-I (5min)

Arbeitsblatt- Soziale Medien	
Positive Aspekte	**Negative Aspekte**

Übung 3: Alles über Facebook	
Kurzbeschreibung	Facebook ist mit 819 Millionen[25] Nutzern das beliebteste Soziale Netzwerk auf der Welt. Es ist in über 70 verschiedenen Sprachen verfügbar und zählt bis dato über 100 Milliarden „Freundschafts"-verbindungen. Ein wichtiger Aspekt bei der Nutzung von Facebook ist die Sicherheit. Für die Nutzung von Facebook empfiehlt es den Mentoren bei Bedarf eine kurze Einführung zu geben, gemeinsam einen Account einzurichten und über adäquate Sicherheitseinstellungen zu informieren.
Lernziele	▪ Lernen eines adäquaten Umgangs mit Facebook ▪ Erstellen eines Facebook-Accounts ▪ Kennen der Sicherheitseinstellungen von Facebook
Zeitrahmen	Abhängig von Auswahl der Methoden
Durchführung	**Einrichten eines Facebook Accounts** (30-60 Minuten) Gemeinsam wird im Seminar ein Facebook Account eingerichtet, mögliche Funktionen besprochen und praktisch ausgetestet. Anleitung in Deutsch siehe: http://www.netzwelt.de/videos/7144-so-geht-s-facebook-account-erstellen.html Check this Link for **English** http://www.teachtoday.eu/en/How-To-Guides/Guide-Item-1.aspx or this Link http://www.teachtoday.eu/en/Useful-resources/Other-resources/Resources-for-teachers.aspx Check this link for **Turkish**: http://tr-tr.facebook.com/help/345121355559712 http://www.uzmantv.com/facebook-hesabi-nasil-acilir
	Wissenswertes über Facebook spielerisch lernen Mit dem Spiel „Faceboom" auf Deutsch kann das Wissen über Facebook nochmal auf spielerischer Weise überprüft werden. Quelle: http://www.mediobaar.ch/faceboom/ **Spiel in ital. Sprache:** : http://virtualstages.eu/bigbrain/ **Spiel in türk. Sprache:** http://tr-tr.facebook.com/help/www/262314300536014

[25] Quelle: http://newsroom.fb.com/content/default.aspx?NewsAreaId=22 (Stand 07.08.2013)

Hilfreiche Links

Deutschland

- **Klicksafe - mehr Sicherheit im Internet durch Medienkompetenz**
  www.klicksafe.de
  Die Webseite "klicksafe.de" bietet die Möglichkeit, sich über Risiken und Gefahren, die das Internet bietet, zu informieren. Es finden sich dort hilfreiche Erklärungen über den Umgang mit Viren, Dialern, Emails, Chats, Handys und Suchmaschinen sowie Verweise auf andere nützliche Internetseiten sowie Informationsmaterialien zum Herunterladen.

- **Die Internauten - Tipps für eine sichere und kompetente Internetnutzung:**
  www.internauten.de
  Hauptanliegen des Projektes, das im Rahmen der Initiative "Deutschland sicher im Netz" entstand, ist das Sicherheitsbewusstsein auch von jungen Internetnutzern im Umgang mit dem Medium zu erhöhen.

- **Juuuport - Beratungsseite für Jugendliche**
  www.juuuport.de
  Das Portal bietet eine Online Beratung für Jugendliche, welche Fragen rund ums Web haben (z.B. Mobbing, Datenschutz etc.).

- **Netzdurchblick - Internetratgeber für : Jugendliche**
  www.netzdurchblick.de/facebook.html

- **Bundesprüfstelle für jugendgefährdende Medien**
  www.bundespruefstelle.de/bpjm/root.html

- **Telemediengesetz in Deutschland:**
  www.gesetze-im-internet.de/tmg/

- **Sicher im Netz in Deutschland**
  www.sicher-im-netz.de

Europa

- **Teach Today: http://de.teachtoday.eu/1_Startseite.htm**
  „Teach today“ bietet zahlreiche Informationen, Regeln und Tipps sowie Unterrichts-ideen und Materialien für Lehrkräfte, Schulleiter und alle Interessierten rund um die verantwortungsvolle, sichere und kompetente Nutzung der neuen Informations- und Kommunikationstechnologien**.**

- **Insafe - European network of Awareness Centres**
  www.saferinternet.org/
  It is promoting safe, responsible use of the Internet and mobile devices to young people. Each European country has its own office.

Irland

- **How to use Skype**
  https://support.skype.com/en/faq/FA103/what-do-i-need-to-use-skype-on-my-computer
- **Installing and Upgrading Skype**
  https://support.skype.com/en/category/TS_INSTALL_UPGRADE/

- **Setting up a Gmail account**
  http://www.gcflearnfree.org/gmail/2/print

Instructions for Setting up Online Tools:

- **Seven easy steps for setting up Skype with pictures**
  http://www.wikihow.com/Skype
- **Free online Skype tutorial**
  http://www.gcflearnfree.org/skype
- **Create a Gmail account**
  https://support.google.com/mail/answer/56256?hl=en
- **How to use Gmail**
  http://www.gcflearnfree.org/gmail

Videos on Social Media:

- **How to use Skype**
  http://www.youtube.com/watch?v=sodMDs7rEEk
- **How to use Gmail**
  http://www.youtube.com/watch?v=TlfM_DcVbfQ
- **How to use Gmail beginner's guide**
  http://www.youtube.com/watch?v=-8-jU_c_i8I

Italien

- http://socialmediaitalia.it/
- http://www.educazionedigitale.it/
- http://www.yond.it/

Österreich

Spanien

Türkei

- ttp://tr-tr.facebook.com/
- http://twitter.com/
- http://hootsuite.com/
- http://tweetreach.com/
- http://friendfeed.com/

Videos on Social Media:

- http://www.youtube.com/watch?v=EzXG1lY4HGQ
- http://www.youtube.com/watch?v=fjA-Fr8iHY4
- http://www.youtube.com/watch?v=2IR93cA-xQs

Literatur

Brüggen, N. u.a. (2013): Zentrale Ergebnisse der ersten drei Teilstudien. In: Wagner, U.; Brüggen, N. (Hrsg.): Teilen, vernetzen, liken. Jugend zwischen Eigensinn und Anpassung im Social Web. BLM Schriftenreihe Band 101. München. S. 32-60.

Krapp, A. (2006): Interesse an Bildungswelten. Die Perspektive der pädagogischen Psychologie. In: In: Wagner, U.; Brüggen, N. (Hrsg.): Teilen, vernetzen, liken. Jugend zwischen Eigensinn und Anpassung im Social Web. BLM Schriftenreihe Band 101. München.

Schemmerling, M., & Gerlicher, P. (2013): Ergebnisse der aktuellen Teilstudie „Identitätsarbeit und sozialraumbezogenes medienhandeln in sozialen Netzwerkdiensten“. In: In: Wagner, U.; Brüggen, N. (Hrsg.): Teilen, vernetzen, liken. Jugend zwischen Eigensinn und Anpassung im Social Web. BLM Schriftenreihe Band 101. München. S. 101-140.

Wagner, U. (2013): Das Medienhandeln von Jugendlichen in sozialen Netzwerken. In: Wagner, U.; Brüggen, N. (Hrsg.): Teilen, vernetzen, liken. Jugend zwischen Eigensinn und Anpassung im Social Web. BLM Schriftenreihe Band 101. München. S. 13-31.

Brüggen, N., u.a. (2013): Identitätsarbeit im Social Web – Restriktionen und Erweiterungen im sozialraumbezogenen Medienhandeln. In: Wagner, U.; Brüggen, N. (Hrsg.): Teilen, vernetzen, liken. Jugend zwischen Eigensinn und Anpassung im Social Web. BLM Schriftenreihe Band 101. München. S. 211-220.

Schmidt, J.-H. u.a. (2009): Heranwachsen mit dem Social Web. Zur Rolle von Web 2.0 Angeboten im Alltag von Jugendlichen und jungen Erwachsenen. Düsseldorf.

Schmidt, J.-H. (2009): Das Social Web als Ensemble von Kommunikationsdiensten. In: Schmidt, J.-H. u.a. (2009): Heranwachsen mit dem Social Web. Zur Rolle von Web 2.0 Angeboten im Alltag von Jugendlichen und jungen Erwachsenen. Düsseldorf. S. 57-82.

Ebersbach, A. u.a. (2008): Social Web. In: Schmidt, J.-H. u.a. (2009): Heranwachsen mit dem Social Web. Zur Rolle von Web 2.0 Angeboten im Alltag von Jugendlichen und jungen Erwachsenen. Düsseldorf.

Lambert, C. u,.a. (2009): Jugendliche und Social Web – Fazit und Handlungsbereiche. In: Schmidt, J-H., Paus-Hasebrink, I., & Hasebrink, U. (Hrsg). Heranwachsen mit dem Social Web. Zur Rolle von Web 2.0 Angeboten im Alltag von Jugendlichen und jungen Erwachsenen. Düsseldorf. S. 275-297.

Newton, L. (2013): Facebook Nation. Total Information Awareness. New York.

3 Interkulturelle Sensibilität

3.1 Einleitung

Die Integration von Zuwanderern ist eine der großen politischen und gesellschaftlichen Herausforderungen in Europa. In der Debatte über Integrationspolitik für Personen mit Migrationshintergrund kommt der Teilnahme am Arbeitsmarkt eine Schlüsselrolle zu. Der Einstieg über die duale Berufsausbildung stellt für Jugendliche allgemein - aber insbesondere für Migranten, die in den höheren Bildungsabschlüssen unterrepräsentiert sind - eine wichtige Zugangsvoraussetzung dar. Der Weiterbildungsberatung kommt vor diesem Hintergrund die Aufgabe zu, bildungsinteressierten Migranten ihre individuellen Bildungsmöglichkeiten bewusst zu machen, Bildungsbarrieren gezielt abzubauen und auch langfristige Perspektiven beruflicher Kompetenzentwicklung aufzuzeigen. Dabei ist auch der jeweilige kulturelle Hintergrund der Ratsuchenden in den Beratungsprozess einzubeziehen.[26] Für das Projekt TANDEM NOW bedeutet dies, dass die Mentoren gezielt für ihre Aufgabe vorbereitet werden. Dies soll eine tragfähige Kommunikation zwischen Mentee und Mentor ermöglichen, welche von gegenseitigem Respekt, kultursensiblem und wirkungsvollen Handeln geprägt ist.

In Kapitel 3.2 bis 3.5) folgt eine theoretische Einführung über Kulturbegriffe, eine kritische Amit dem Status Quo von Interkulturellen Trainings sowie eine Handlungsempfehlung für die Durchführung eines Seminares.

3.2 Kulturbegriffe in der Diskussion

An der Definition von Kultur scheiden sich die Geister in der Wissenschaft. Die unterschiedlichen Sichtweisen spiegeln sich in der Vielzahl von Definitionen[27] wider. Generell kann man diese jedoch in zwei Kategorien einteilen: **essentialistisch/homogenisierend** und **konstruktivistisch/flexibel**.

Die öffentliche Debatte in Europa ist weitgehend noch von einem statischen und homogenisierenden Kulturbegriff geprägt. Dieser beschreibt „Kulturen“ als Kugeln (Herder) oder autonome Inseln, die jeweils dem territorialen Bereich und der sprachlichen Extension eines Volkes entsprechen sollen. Dies ist eine problematische Definition, gerade in der Debatte um Einwanderung und Integration, da sie annimmt, dass sich Kulturen nicht verändern und dass eine Annäherung an andere Kulturen nicht möglich ist. Es lässt Dynamiken und Prozesse menschlicher Handlungen außer Acht. Vielmehr sieht es Menschen als Marionetten ihrer Herkunftskultur.

Diese Annahme des traditionellen Kulturbegriffes ist heute nicht mehr tragbar. Moderne Gesellschaften sind in sich so differenziert, dass von einer Einheitlichkeit der Lebensformen nicht mehr die Rede sein kann, denn Menschen sind komplexe Wesen und bestehen nicht nur

[26] Bildungsberatung für Migrantinnen und Migranten / Bernhard Schmidt; Rudolf Tippelt. - Literaturangaben, Abb. - In: Report : Zeitschrift für Weiterbildungsforschung. - 29 (2006), H. 2, S. 32-42.
[27] vgl. Herder, Geertz, Hofstede

aus einer kulturellen Einheit.[28] Darüber hinaus lässt das essentialistische Kulturkonzept die binnenkulturellen Differenzen, etwa die Unterschiede von regional, sozial und funktional divergierenden Kulturen usw. außer Acht. Es kommt zukünftig jedoch darauf an, Kulturen jenseits der Gegensätze von Eigenkultur und Fremdkultur zu denken.

Demgegenüber steht ein **offenes, dynamisches, prozess**- und /oder **praxisorientiertes Kulturverständnis,** das sich zumindest in den Wissenschaften durchgesetzt hat. In diesem Verständnis sind Menschen nicht nur passive Empfänger von Kultur sondern gestalten diese aktiv mit und sind durch eine Vielzahl möglicher Identitäten gekennzeichnet und haben grenzüberschreitende Konturen.[29] Durch transnationale Mobilität und ihre Vernetzungen in globalisierten Gesellschaften hat sich die Deckungsgleichheit von Mensch, Kultur und Territorium aufgelöst.[30]

In der politischen und medialen Öffentlichkeit werden die Menschen jedoch weiterhin auf ihre ethnische, nationale und mittlerweile religiöse Herkunft und Zugehörigkeit festlegt. Bedeutende Veränderungen von Normen und Einstellungen wie auch die Existenz von Subkulturen, Milieus, regionalen und lokalen Besonderheiten sowie Individualitäten werden gern übersehen, wenn Kultur als Generalbegriff für ein Land, Volk und Nation verwendet wird. Dem Bedürfnis nach Zugehörigkeit wird entsprochen, indem Unterschiede abgeschwächt und Gemeinsamkeiten betont werden.

Basierend auf der geführten Diskussion wird im Folgenden versucht, eine geeignete Definition von Kultur zu beschreiben.

3.3 Versuch einer Definition von Kultur

In der Wissenschaft kursieren viele unterschiedliche Definitionen von Kultur, denen jedoch nicht immer ein offener und flexibler Kulturbegriff zugrunde liegen. Ein brauchbare Definition bietet Nieke, indem er Kultur als „die Gesamtheit der kollektiven Deutungsmuster einer Lebenswert“ beschreibt. Diese Definition beschränkt Kultur weder auf die Ethnie, Sprache oder auf die Nation noch macht diese an Landesgrenzen halt. Vielmehr gibt es innerhalb einer Nation, eines Staates viele verschiedene Kulturen, die als Teilkultur, Subkultur, Milieu oder Lebenswelt beschrieben werden können. Leiprecht verweist auf den hybriden Charakter von Kultur und stellt fest, dass

> *„Kulturen im Allgemeinen keine statischen und einheitlichen Gebilde darstellen, sondern unabgeschlossen, prozesshaft und uneinheitlich sind. Die Grenzen der besonderen Lebensweisen einer Gruppe oder einer Gesellschaft sind deshalb keineswegs eindeutig,*

[28] vgl. Friedmann/Berthoin Antal 2005.
[29] vgl. Orma 2012, S. 9.
[30] Welz 1998

sondern eher diffus. Kulturen sind für Veränderungen, Anpassungen und Überlagerungen offene Systeme.“[31]

In diesem Sinne wird die kulturelle Identität zu einer lebenslangen Aufgabe, um die immer wieder neu individuell und kollektiv gerungen werden muss.

„Individuen setzen sich mit sich und ihren Lebensbedingungen auseinander, definieren sich selbst und andere immer wieder neu, erarbeiten sich auf diese Weise ihre Identität, indem sie ihre „Landkarten der Bedeutung“ und das bereits angelegte kulturelle Material den aktuellen Lebensbedingungen entsprechend umarbeiten“.[32]

Dieses Verständnis von Kultur sieht den Mensch als Kulturgeschöpf und zugleich als Kulturschöpfer. Kultur wird hier als Orientierungsplan und Landkarte beschrieben, anhand derer Menschen sich in ihrer Umgebung zurechtfinden. Diese beinhalten aber nicht nur Bedeutungen, die wir Handlungen und Dingen geben, sondern auch Grundvorstellungen von der Welt wie sie sein sollte.

Im Folgenden werden Interkulturelle Trainingskonzepte eingehender betrachtet, um dann Handlungsempfehlungen für interkulturelle Trainingsmodule zu geben.

3.4 Interkulturelle Trainings in der Diskussion

Die zunehmende Globalisierung geht nicht spurlos an den Menschen vorüber, sondern spiegelt sich in einer zunehmenden Komplexität und Vielfalt der Individuen wieder. Herkömmliche interkulturelle Trainings können diesem Wandel schon längst nicht mehr gerecht werden, haben sie doch zum Ziel, Sicherheit in interkulturellen Begegnungen zu vermitteln. Interkulturelle Kompetenzen[33] sind das „Heilmittel“ mit denen Konfliktsituationen gelöst werden sollen. Diese beinhalten Theorie über das Thema Kultur und die Vermittlung von kulturellen Unterschieden. Häufig werden hier Modelle[34] von Hall, Hofstede. Trompenaars und Thomas herangezogen[35], die auf drei wesentlichen Annahmen[36] basieren. Kulturen sind klar voneinander abgrenzbar, weisen eine Zwiebelstruktur auf und sind deshalb im Kern schwer veränderbar. Hier wird deutlich, dass in den verbreiteten Theoriemodellen ein veralteter Kulturbegriff zugrunde liegt, der die Veränderung der Welt und die Auswirkungen auf die Gesellschaft unberücksichtigt lässt, wie bereits eingangs erwähnt wurde. Auch Leiprecht (2004) kritisiert diese Modelle, da eine Vereinfachung und Stereotypisierung komplexer Sachverhalte stattfindet. Darüber hinaus problematisiert er das Vorhaben, durch Aneignung von Wissen Vorurteile über die „Anderen“

[31] 2004, S. 15.
[32] Hinz-Rommel, S. 48.
[33] Zieldimensionen interkultureller Kompetenz sind kognitiver, affektiver und verhaltensbezogener Art (Sarma 2012, S. 43).
[34] Aufgrund der Kürze dieser Arbeit kann auf die einzelnen Modelle nicht eingegangen werden.
[35] vgl. Sarma 2012, S. 43.
[36] vgl. Breidenbach/Nyìrì 2008.

abzubauen. Hier wird nicht die eigene Wahrnehmungs- und Denkstruktur hinterfragt, sondern das Anderssein der Anderen. Kulturelle Verhaltensformen sind immer im sozialen Bezugsrahmen zu analysieren.[37] Begriffe wie Transkulturalität oder Hybridität hingegen beschreiben Kulturen als einen Prozess, der erst in der Begegnung und Vermischung mit dem „Anderen“ entstehen kann[38]. Diesen Konzepten liegt ein konstruktivistischer Kulturbegriff zugrunde. Bei letzteren wird auch von Mehrfachzugehörigkeiten (z.B. Nation, Region, Religion, Arbeit, Stadt, Land, soziale Schicht, Subkultur etc.) gesprochen, die sich in interkulturellen Konzepten widerspiegeln sollten.[39]

Hier stellt sich die Frage, inwieweit es überhaupt möglich und/oder sinnvoll ist eine scheinbare Sicherheit in interkulturellen Überschneidungssituationen zu vermitteln, wenn man davon ausgeht, dass Kultur dynamisch und veränderbar ist. Hier braucht vielmehr eine „Kompetenzlosigkeitskompetenz“[40] oder vielleicht kann Unwissenheit als ein konstruktives Moment definiert werden, um erfolgreich agieren zu können. Nach Mecheril lassen sich durch Trainings Fettnäpfchen oder Unsicherheiten nicht vermeiden[41]. Friedmann und Berthoin Antal[42] gehen einen Schritt weiter und sehen in „embarrassing moments“ ein enormes Lernpotential. Basierend auf dem Ansatz von „Negotiating reality“ braucht es vielfältige Handlungsstrategien, um interkulturelle Interaktionen erfolgreich zu meistern. Dies erfordert eine gewisse Sensibilität und Wissen über die kulturelle Prägung des anderen, welches eine aktive kulturelle Selbstreflexion und die Fähigkeit sich auf andere einzulassen, voraussetzt. Darüber hinaus braucht es den Mut, immer wieder neue Wege zu gehen und Dinge mit anderen Augen zu sehen und seine Sichtweisen kontinuierlich zu hinterfragen.[43]

3.5 Handlungsempfehlungen

Resümierend aus der vorhergehenden theoretischen Diskussion ist es wichtig, dass bei der Konzipierung eines interkulturellen Trainings von einem offenen, dynamischen und flexiblen Kulturbegriff ausgegangen wird, der die zunehmenden Globalisierungsprozesse, die Komplexität von Individuen und deren mögliche Mehrfachangehörigkeiten[44] berücksichtigt. Generelles Ziel von interkulturellen Trainings sollte deshalb nicht die Vermittlung von Sicherheit in interkulturellen Interaktionen sein, sondern vielmehr die Aneignung von (Beobachtungs-) Methoden, die es ermöglichen kulturelle Handlungen zu erschließen und zu interpretieren und die Schaffung eines Bewusstseins für die eigene Kulturgebundenheit. Neben „Werten“ und „Stereotypen“ ist das Thema „Macht und Machtasymmetrien“ ein weiterer wichtiger Baustein für interkulturelle Trainings. Gerade Menschen aus anderen Kulturkreisen erleben in Europa immer

---

[37] Vgl. Kalpaka/Räthzel 1990, S. 49f.
[15] vgl. Sarma 2012, S. 46.
[39] Motakef 2000
[40] Mecheril 2010
[41] vgl. Sarma 2012, S. 57.
[42] Friedmann/Berthoin Antal 2005
43 ebd., S. 69ff.
44 vgl. Koch 2008.

wieder Diskriminierung und Rassismus durch die Mehrheitsgesellschaft. Hier sollte ein Bewusstsein für unterschiedliche Machtdimensionen geschaffen werden. Mit Hilfe des „*Developmental Model of Intercultural Sensitivity*“[45] können der Zielgruppe entsprechend adäquate Methoden ausgewählt werden. Grundlage von Bennetts Theorie ist die subjektive Erfahrung des Individuums, seine Wirklichkeit zu bilden und zu deuten. Das Modell wird in Ethnozentrismus und Ethnorelativismus unterteilt.

Entwicklungsstufen			Orientierung	
1	Verleugnung	• Kaum Vorstellungen über kulturelle Unterschiede • Eigene Kultur wird als einzig wahre Realität erfahren • Fremde Kulturen werden ignoriert	**Ethno-zentrische Weltsicht:** *eigene Kultur wird als zentrale Realität erlebt*	Entwicklung interkultureller Sensitivität Erfahrung von Unterschiedlichkeit
2	Abwehr	• Kulturelle Unterschiede werden deutlicher wahrgenommen • Stereotypisierung fremder Kulturen • Eigene Kultur wird als überlegen wahrgenommen		
3	Minimali-sieren	• „Alle Menschen sind gleich“ • Nivellierung von Unterschieden • Elemente der eigenen Kultur werden als universal erfahren		
4	Akzeptanz	• Erkenntnis über eigene kulturelle Prägung • Akzeptanz anderer kultureller Kontexte • Neugier auf und Respekt gegenüber anderen Kulturen	**Ethno-relative Weltsicht:** *eigene Kultur wird im Kontext anderer Kulturen erlebt*	
5	Anpassung	• Erfahrung fremder Kulturen führt zu einem dieser Kultur angemessenem Verhalten und Erleben • Erleichterung der Kommunikation • Möglichkeit, die Welt aus dem Blickwinkel fremder Kulturen zu betrachten		
6	Integration	• Eigene Selbsterfahrung ermöglicht multikulturelle Perspektiven • Die eigene Person wird oft als „zwischen den Kulturen mäandernd“ wahrgenommen • Integration nicht notwendigerweise die bessere Voraussetzung für interkulturelle Kompetenz als Adaptation • Typisch bei Langzeit-Expatriates, „globale Nomaden“, „Weltenbürger“		

Quelle: http://www.intercultures.de/deutsch/service/29/2905.php

Die meisten Menschen befinden sich in den ersten drei Stufen (Ethnozentrismus). Vordergründiges Entwicklungsziel ist in diesen ersten Phasen die kulturelle Selbstreflexion welches Übungen im „low risk“ Bereich notwendig machen.[46] Diese beinhalten die Reflexion der eigenen Kultur und Werte sowie die Auseinandersetzung mit den unterschiedlichen Kulturbegriffen. Es geht hier nicht um die Festschreibung von Differenzen sondern um eine Sensibilisierung auf mögliche Differenzen und auf die unterschiedliche Wahrnehmung von Menschen, welche interkulturelle Interaktionen beeinflussen.

Es empfiehlt sich für die Themen Kultur und Wahrnehmung mindestens einen halben Trainingstag einzuberechnen, idealerweise 1-2 Tage. Generell ist davon auszugehen, dass der

45 Bennett, Milton J. 1998, S. 26.
46 vgl. Bennett, Janett 2009, S. 102.

interkulturelle Lernprozess ein lebenslanger ist. Die beschriebenen Übungen können nur ein erster Anstoß für ein kultursensibles Handeln sein.

Für weitergehende Trainings empfiehlt es sich Stereotype, Macht und Rassismus zu behandeln. Die genannten Themen können in diesem Curriculum leider nicht behandelt werden, wohlwissend um deren Wichtigkeit. Methodische Anregungen für letztere finden sie unter „Hilfreiche Links“.

3.6 Praktische Übungen

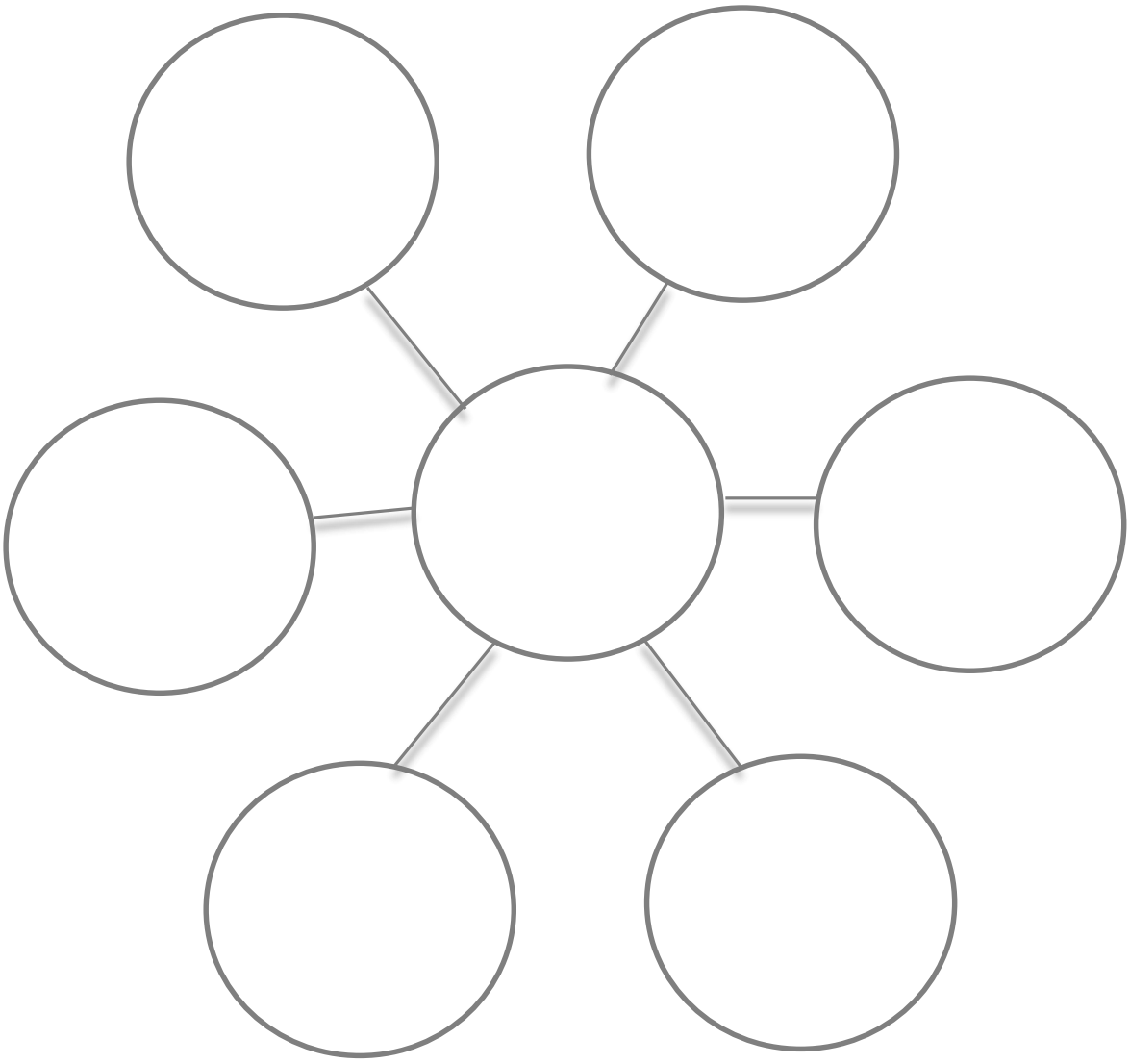
Die folgenden Übungen helfen einen interkulturellen Lernprozess mit Lernenden zu starten, welche sich vermutlich in der ethnozentrischen Phase befinden.

Ein wichtiger Bestandteil eines interkulturellen Basistraining ist die Reflektion der eigenen Kulturgebundenheit, das Erkennen von unterschiedlichen Kulturen sowie das Bewusstwerden, dass die Wahrnehmung der Menschen unterschiedlich aus

Übung 1 – Meine Kultur	
Kurzbeschreibung	Die Übung eignet sich sehr gut für einen thematischen Einstieg, da die Auseinandersetzung mit der eigenen „Kultur“ bereits im Vorfeld beginnt. Die Teilnehmer erhalten die Aufgabe, zum Seminar einen Gegenstand oder ein Foto mitzubringen, welches seine Kultur (bzw. Teil der Kultur) widerspiegelt.
Lernziele	▪ Einstimmung auf das Thema Kultur ▪ Reflexion eigener Ansichten zu unterschiedlichen Aspekten von Kultur ▪ Kennenlernen von unterschiedlichen Meinungen und Handlungsoptionen
Gruppengröße	6-20 Personen
Zeitrahmen	Ca. 30 Minuten, hängt jedoch von der Gruppengröße ab. Pro Person sollte man ca. 5 -10 Minuten einrechnen.
Material	Gegenstände/Fotos, welche die Teilnehmer selbst mitbringen.
Raumbedarf	normal
Übungsverlauf	Jeder stellt sein Objekt (Foto/Gegenstand) im Plenum vor und erläutert dieses. Es können Rückfragen gestellt werden.
Auswertung	War es schwierig/leicht ein Gegenstand/Foto auszuwählen? Was fand ich besonders interessant? Was hat mich erstaunt?

Übung 2 - Persönlichkeitsmolekül	
Kurzbeschreibung	Die Übung eignet sich sehr gut, um sich der eigenen kulturellen Vielfalt bzw. Identität bewusst zu werden.
Lernziele	**Teilnehmer/innen** ▪ setzen sich mit ihrer eigenen kulturellen Vielfalt auseinander ▪ werden sich der Vielfalt innerhalb der Gruppe und der Gesellschaft bewusst
Gruppengröße	10-20 Personen
Zeitrahmen	50 Minuten
Material	Arbeitsblatt „Persönlichkeitsmolekül“
Raumbedarf	normal
Übungsverlauf	Es wird das Arbeitsblatt „Persönlichkeitsmodul ausgeteilt. **Schritt 1: Einzelarbeit** TN schreiben ihren Namen in den mittleren Kreis und sollen den Namen von fünf Gruppen, mit denen Sie sich identifizieren, in die äußeren Kreise schreiben. **Schritt 2: Für die Gruppenübung** TN wählen eine Gruppe, die für sie die Hauptquelle Ihrer Identifikation darstellt und tauschen sich mit ihren Gruppenpartnern zu folgenden Themen aus: ▪ Berichten Sie von einer Zeit, als Sie sehr stolz darauf waren, Mitglied dieser Gruppe zu sein. ▪ Berichten Sie von einem schmerzlichen Erlebnis, das mit Ihrer Mitgliedschaft in dieser Gruppe zusammenhing.
Auswertung	War es schwierig die verschiedenen Gruppenzugehörigkeiten zu finden? Was hat sie überrascht? Was haben sie über sich gelernt?

Arbeitsblatt Persönlichkeitsmolekül[47]



Hinweise zur Durchführung:

- Schreiben Sie Ihren Namen in den mittleren Kreis.
- Schreiben Sie den Namen von sechs Gruppen, mit denen Sie sich identifizieren, in die äußeren Kreise.

Für die Gruppenübung:

Wählen Sie eine Gruppe, die für Sie die Hauptquelle Ihrer Identifikation darstellt und tauschen Sie sich mit Ihren Gruppenpartnern zu folgenden Themen aus:

- Berichten Sie von einer Zeit, als Sie sehr stolz darauf waren, Mitglied dieser Gruppe zu sein.
- Berichten Sie von einem schmerzlichen Erlebnis, das mit Ihrer Mitgliedschaft in dieser Gruppe zusammenhing.

[47] Quelle: vgl. „Eine Welt der Vielfalt“

Übung 3 – Analyse von Critical Incidents	
Kurzbeschreibung	Die Methode „Description- Interpretation- Evaluation“ (D-I-E) ist ein hilfreiches Tool, um interkulturelle Überschneidungssituationen zu analysieren und ein besseres Verständnis für andere Kulturen zu gewinnen. Menschen tendieren generell Situationen mit ihrer eigenen kulturellen Brille zu betrachten bzw. zu interpretieren und verstehen deshalb oft nicht das Verhalten von anderen Menschen sowie deren Werte und Normen welche dahinter stehen.
Lernziele	Teilnehmer ▪ werden sich bewusst, wie schwierig es ist, nicht zu interpretieren ▪ lernen, dass Handlungen immer auf dem Hintergrund der eigenen kulturellen Sozialisation interpretiert werden, es aber auch andere Interpretationen gibt ▪ reflektieren welche Aspekte die eigenen Wahrnehmung beeinflussen ▪ lernen, kulturelle Überschneidungen zu analysieren
Gruppengröße	10-50 Personen
Zeitrahmen	50 Minuten
Material	1. Objekte oder Fotos aus der eigenen oder einer anderen Kultur, welche nicht eindeutig sind. Benutzt man Fotos, sollte jeder Teilnehmer/in ein Foto auswählen können. 2. Situationsbeschreibung (besser im 2. Schritt)
Raumbedarf	Kein besonderer Bedarf
Übungsverlauf	**Schritt 1** Es wird ein mehrdeutiges Objekt oder Foto ausgewählt und der Gruppe gezeigt. Dieses wird in der Gruppe zum Anfassen/Anschauen herum-gegeben. Nun soll das Objekt von der Gruppe beschrieben werden. „Erzählen Sie mir etwas über das Objekt?“ Das ganze sollte länger als 2-3 Minuten dauern. Die Antworten werden auf ein Flipchart mitgeschrieben. Diese sollen bereits nach den Kategorien (D-I-E) gesammelt werden, jedoch ohne die Überschriften schon zu benennen. **Schritt 2** Das Analyseinstrument D-I-E wird nun erklärt. Die Teilnehmer sollen jetzt einen neuen Gegenstand/Foto mit der Methode analysieren. Lassen Sie das Objekt beschreiben und korrigieren sie falls jetzt schon interpretiert wird. Verwenden Sie 5 Minuten für diesen Teil. **A. Beschreibung** Beschreiben Sie das Objekt (bzw. Situation, Foto) so konkret wie möglich. Was passierte in der Situation? Was wurde gesagt und/oder getan? **B. Interpretation** Finden sie mögliche Erklärungen bzw. Interpretation (mind. 2) für das was sie sehen oder was sie erlebt haben? **C. Evaluation** Evaluieren sie das was sie sehen oder erlebt haben? Welche Gefühle

	(positive/negative) haben sie bzgl. des Gegenstandes oder der Situation? **Schritt 3:** In Kleingruppen soll nun eine eigene erlebte Situation (oder auch Foto, Gegenstand) anhand der Methode mit dem Arbeitsblatt analysiert werden.
Auswertung	Was war schwierig in der Anwendung der Methode? Was war hilfreich? Was habe ich über mich gelernt? Was habe ich über den anderen gelernt?

Quelle: http://www.intercultural.org/die.php (abgerufen am 26.08.2013)

Beispiel – D-I-E- Methode

Beschreibung:	Ich sehe eine asiatische Frau, die ihren Mund mit der Hand bedeckt.
Interpretation:	Sie ist am Gähnen, deshalb ist es ihr wohl langweilig.
Evaluation:	Das ist normal. Gelangweilt sind wir alle mal!

Interpretation #1:	**Sie ist am Rülpsen und versucht höflich zu sein, indem sie ihren Mund bedeckt.**
Alternative Evaluation #1:	Ich finde es gut, dass sie versucht höflich zu sein.
Alternative Evaluation #2:	Ich finde, dass sie gehemmt ist und sich entspannen sollte. Rülpsen ist doch etwas ganz normales.
Interpretation #2:	**Ich denke Sie ist überrascht.**
Alternative Evaluation #1:	Das ist eine normale Reaktion auf eine überraschendes Ereignis.
Alternative Evaluation #2:	Sie übertreibt die Situation. Ist alles keine große Sache.
Interpretation #3:	**Ich glaube sie lacht, weil sie beschämt ist.**
Alternative Evaluation #1:	Sie sollte sich keine Sorgen machen, lächeln ist doch etwas Schönes.
Alternative Evaluation #2:	Sie sollte sich schämen, dass sie so laut und offenherzig lacht. Das gehört sich nicht.

Arbeitsblatt - D-I-E Methode

Beschreibung: **Was ich sehe** (nur konkrete Fakten)
Beschreiben Sie das Objekt (bzw. Situation, Foto) so konkret wie möglich.
Was passierte in der Situation?
Was wurde gesagt und/oder getan?

Interpretation: **Was denke ich** (was ich sehe)
Finden Sie mögliche Erklärungen bzw. Interpretation (mind. 2)
für das was sie sehen oder was sie erlebt haben.

Evaluation: **Was fühle ich** (über das was ich denke …. negativ und positiv)
Evaluieren Sie das was Sie sehen oder erlebt haben!
Welche Gefühle (positive/negative) haben Sie bzgl. des Gegenstandes oder der Situation?

Ihre Gruppe erhält einen Gegenstand oder ein Foto. Möglich ist es auch eine eigene erlebte Situation zu analysieren. Die Aufgabe der Gruppe ist es:

1. eine gemeinsame Beschreibung zu finden
2. ausgehend von der Beschreibung zwei Interpretationen zu finden
3. für jede Interpretation, eine positive und negative Evaluation zu benennen

BESCHREIBUNG

……

……

……

INTERPRETATION #1 ……

EVALUATION (POSITIVE) OF INTERPRETATION #1

……

EVALUATION (NEGATIVE) OF INTERPRETATION #1

……

INTERPRETATION #2 ……

EVALUATION (POSITIVE) OF INTERPRETATION #2

……

EVALUATION (NEGATIVE) OF INTERPRETATION #2

……

Hilfreiche Links

Deutschland

- **Online Zeitschrift für interkulturelle Studien**
  www. http://www.interculture-journal.com/index.php/icj/index
- **Internationale Jugendarbeit leicht gemacht mit Toolbox interkulturelles Lernen**
  https://www.dija.de/ikl/
- **Baustein zur nicht-rassistischen Bildungsarbeit**
  http://baustein.dgb-bwt.de/Inhalt/index.html
- **Tipps und Methoden für die methodische Praxis**
  http://www.paedagogische-methoden.de
- **Methoden Interkulturellen Lernens/Bildung**
  http://www.na-bibb.de/fileadmin/user_upload/Dokumente/LDV/mob/goodp/ldv_mob_goodp_vorbereitung_literaturliste.pdf

Irland

- **The intercultural communication challenges of Skype meetings**
  http://sherwoodfleming.com/the-intercultural-communication-challenges-of-skype-meetings/
- **Cultural communication preferences**
  http://www.online-leadership-tools.com/cultural-communication.html
- **Online intercultural awareness and cultural training**
  http://www.kwintessential.co.uk/online/cultural-awareness-training.html

Italien

- www.interculturalita.it
- www.interculturale.net/
- www.irre.toscana.it/obbligo_formativo/lepri/articoli/metodi_didattici_per_educazione_interculturale.pdf

Österreich

Spanien

Türkei

- http://www.avrupa.info.tr/
- http://www.mfa.gov.tr/
- http://www.abgs.gov.tr/

Literatur

Beck, U. (1997): Was ist Globalisierung? Frankfurt am Main.

Bennett, M. J. (1998): Basic Concepts of Intercultural Communication. Selected Readings. Maine: Intercultural Press.

Bennett, Janet M. (2009): Transformative Training. Designing Programs for Culture Learning. In: Moodian, M.A. (Ed.): Contemporary Leadership and Intercultural Competence: Exploring the Cross-Cultural Dynamics Within Organisations. Los Angeles, CA: Sage. S. 95-106.

DWW (2001): Trainings- und Methodenhandbuch. Bausteine zur interkulturellen Öffnung. Arbeitskreis Interkulturelles Lernen. Diakonisches Werk Württemberg. Migration und Ökumene. Stuttgart.

Friedman, V. J., & Berthoin Antal, A. (2005): Negotiating Reality – A Theory of Action Approach to Intercultural Competence. In: Managing Learning. Vol. 36 (1): 69-86. London u.a. : Sage Publication.

Handschuck, S., & Klawe, W. (2004): Interkulturelle Verständigung in der Sozialen Arbeit. Ein Erfahrungs-, Lern- und Übungsprogramm zum Erwerb interkultureller Kompetenz. Weinheim/München.

Hinz-Rommel, W. (1994): Interkulturelle Kompetenz. Ein Anforderungsprofil für die soziale Arbeit. Münster/New York. In: Diakonisches Werk Baden Württemberg (Hrsg): Trainings- und Methodenhandbuch. Bausteine zur interkulturellen Öffnung. Arbeitskreis Interkulturelles Lernen. 2001. Stuttgart. S. B-11.

Sarma, O. (2012): KulturKonzepte. Ein kritischer Diskussionsbeitrag für die interkulturelle Bildung. Der Magistrat der Stadt Frankfurt am Main/ Amt für multikulturelle Angelegenheiten (Hrsg.). Frankfurt a. Main.

Kalpaka, A., & Räthzel, N. (1990): Die Schwierigkeit nicht rassistisch zu sein. In (Hrsg): Trainings- und Methodenhandbuch. Interkulturelles Lernen. DWW. 2001. S. B-10.

Leiprecht, R. (2004): Kultur – Was ist das eigentlich? Arbeitspapiere IBKM No.7. Oldenburg.

Mecheril. P. u.a. (2010). Migrationspädagogik. Weinheim und Basel: Beltz Verlag.

Motakef, M. (2000): Kulturvermittlung? Interkulturelle Trainings aus kulturanthropologischer perspektive, Institut für Kulturanthropologie Frankfurt am Main (unveröffentlicht). In: Sarma, O. (2012): KulturKonzepte. Ein kritischer Diskussionsbeitrag für die interkulturelle Bildung. Der Magistrat der Stadt Frankfurt am Main/ Amt für multikulturelle Angelegenheiten (Hrsg.). Frankfurt am Main. S. 53.

Welsch, W. (1995): Transkulturalität. In: Institut für Auslandsbeziehungen (Hrsg.): Migration und Kultureller Wandel, Schwerpunktthema der Zeitschrift für Kulturaustausch, 45. Jg. 1995 / 1. Vj., Stuttgart 1995. URL: http://www.forum-interkultur.net/uploads/tx_textdb/28.pdf (abgerufen am 07.08.2013).

4 Kommunikation

4.1 Einführung

Ziel des Seminarkonzeptes „Kommunikation“ ist es, den Teilnehmern ein Verständnis für die Vielfalt in der Kommunikation zu vermitteln – sowohl was das Misslingen, als auch das Gelingen betrifft. Für eine erfolgreiche Kommunikation ist es hilfreich bestimmte „Gefahren“ zu erkennen und vor allem diese zu vermeiden. Im Verlauf des Seminars werden die Grundlagen in der Kommunikation vorgestellt.

Dazu gehören:

- Bedingungen für gute Kommunikation
- Kommunikationsmerkmale von Watzlawick
- das Vier-Seiten-Modell nach Friedemann Schulz von Thun

Die Teilnehmenden können zu den Themen im Seminar praktische Erfahrungen sammeln. Nach einer Selbstanalyse des eigenen Kommunikationsstiles wird Gespräch förderndes Verhalten wie z. B. das aktive Zuhören und sogenannte Ich-Aussagen eingeübt. Die gelernten Grundlagen fließen als praktische Umsetzung in die Vorbereitung eines schwierigen Gespräches ein.

Kommunikation ist ein weites Thema, sodass hier nicht alles wie in einem „Rezept“ vorzufinden ist. Auf Grundlage der Vorschläge in diesem Kapitel können Sie als Trainer die Seminareinheiten selbst gewichten und zusammenstellen. Auf Lösungsvorschläge bei einzelnen Übungen wurde bewusst verzichtet. Unbedingte Voraussetzungen für Sie als Trainer zur Durchführung dieses Seminars sind der sichere Umgang mit dem 4-Seiten-Modell von Schulz von Thun und die Beherrschung der Techniken des „aktiven Zuhörens“.

4.2 Ziele des Moduls Kommunikation

Das Modul zielt auf die Kommunikationskompetenz der Mentoren. Die Teilnehmer sollten folgende Ziele erreichen:

- mindestens drei Probleme und ihre Ursachen, die in der Kommunikation auftreten können, beschreiben können
- mindestens 3 Möglichkeiten kennen, diese zu verbessern
- das eigene Kommunikationsverhalten kennen und darauf achten können, um künftig noch besser zu kommunizieren.

Es gibt viele Situationen, in denen es im Alltag, aber auch im Mentoringprozess, zu Missverständnissen kommen kann. Oftmals bleibt ein komisches Gefühl zurück nicht ernst genommen oder nicht verstanden worden zu sein. Das kann bis zum offenen Streit führen –

und manchmal weiß man nicht, woran das lag. Oder es liegt ein schwieriges Gespräch vor Ihnen: Sie sind vielleicht unsicher wie Sie am besten formulieren können was Sie sagen wollen, ohne den anderen dabei zu verletzen oder ihn zum Rückzug zu bewegen. Daher ist es hilfreich bestimmte „Knackpunkte“ zu erkennen und v.a. diese zu vermeiden, um besser, verständlicher und erfolgreicher zu kommunizieren.

4.3 Kommunikation – worum geht es?

Die drei Grundfragen, mit denen wir uns zunächst beschäftigen sind:

1. Was ist Kommunikation überhaupt?
2. Warum ist es gut, wenn die Kommunikation gut ist?
3. Welche Grundlagen braucht es dazu?

Eine allgemeine anerkannte **Definition für Kommunikation** gibt es nicht. Je nach Zusammenhang gibt es einen anderen Schwerpunkt in der Erklärung. Erst seit Anfang der 70er Jahre ist das Wort im deutschen soziologischen Sprachgebrauch zu finden. Laut Definition aus *Wikipedia „*bedeutet Kommunikation im menschlichen Alltag ein gemeinschaftliches Handeln, in dem Gedanken, Ideen, Wissen, Erkenntnisse, Erlebnisse (mit-)geteilt werden und auch neu entstehen. Sie entsteht durch die Verwendung von Zeichen in Sprache, Gestik, Mimik, Schrift, Bild oder Musik. Kommunikation ist die Aufnahme, der Austausch und die Übermittlung von Informationen zwischen zwei oder mehreren Personen. Unter Kommunikation wird auch das wechselseitige Übermitteln von Daten oder von Signalen verstanden, die für den Beobachter der Kommunikation eine festgelegte Bedeutung haben. Die Signale gelten dann als Auslöser für bestimmte Reaktionen[48].“

Gründe, warum es nicht einfach ist, eine einfache Erklärung zu liefern ist:

Kommunikation ist…

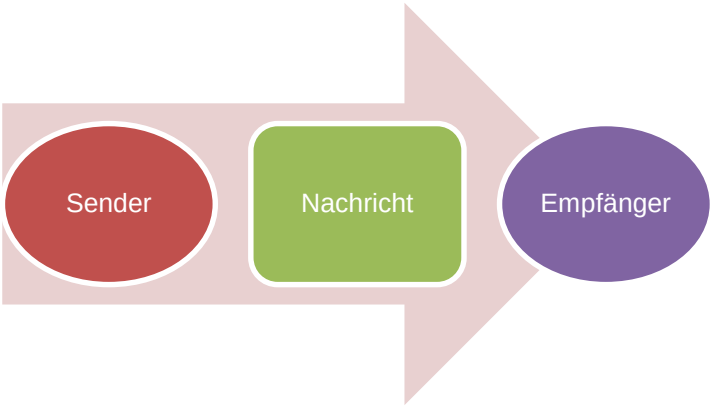
1. höchst komplex ist und hat in einer Vielzahl von Lebensbereichen eine entscheidende Bedeutung. Sie hängt ab von den Einstellungen und den Zielsetzungen, die damit verbunden sind. Kommunikation besteht immer in der ***Übermittlung von Botschaften***. Sie dient der ***Verständigung*** zwischen Menschen. Der wechselseitige Austausch von Gedanken kann in Formen von ***Sprache/Geräuschen*** oder ***Mimik/Gestik***, ***Symbolen*** erfolgen. Kommunikation beinhaltet ***Austausch*** und ***Diskussion***, ***Verhandlungen*** bei Konflikten, Bereitstellung von ***emotionaler Unterstützung*** in Belastungssituationen usw. Es heißt, die Absicht von Kommunikation besteht darin, auf einen anderen Einfluss zu nehmen (ihn freundlich zu stimmen, zu helfen, zu belehren, zu befragen etc.) oder diesen Einfluss zu verhindern.

Es gibt ein Modell, das immer zur Erklärung von Kommunikation verwendet wird und als Grundvorgang der zwischenmenschlichen Kommunikation schnell beschrieben ist:

[48] http://de.wikipedia.org/wiki/Kommunikation

4.4 Das Modell von Sender und Empfänger

Eigentlich kommt dieses Modell aus einem sehr technischen, maschinellen Bereich (entwickelt 1949) damals mit dem Ziel die technische Übertragung von Signalen zu verbessern, v. a. bei Telefonleitungen. Es beschreibt zwei technisch voneinander getrennte Apparate, nämlich den Sender und den Empfänger. Beispiel: Schallwellen, die auf ein Mikrofon treffen, sollen auf der anderen Seite entsprechend aus dem Lautsprecher kommen und das möglichst ohne Störungen, auch über große Entfernungen. Sie sind also so konstruiert, dass die Aktivität einer Seite eine Reaktion auf der anderen Seite auslöst.



In anderen Worten: Es gibt einen **Sender**, der etwas mitteilen möchte. Er verschlüsselt es in Zeichen, die erkennbar sind. Diese Zeichen, die er von sich gibt, nennt man **Nachricht**. Am **Empfänger** liegt es, diese Zeichen zu verstehen oder zu entschlüsseln. In der Regel stimmt die gesendete mit der empfangenen Nachricht weitgehend überein, so dass eine Verständigung stattgefunden hat. Häufig machen Sender und Empfänger von der Möglichkeit Gebrauch, zu überprüfen, was sie gegenseitig verstanden haben. Das geschieht dadurch, dass der Empfänger zurückmeldet, wie er die Nachricht entschlüsselt hat, wie sie bei ihm angekommen ist und was sie bei ihm ausgelöst hat. Der Sender bekommt so mit, ob das, was seine Sendeabsicht war mit dem übereinstimmt, was angekommen ist. Eine solche Rückmeldung heißt auch **Feedback**.

Was das Modell nicht abbildet, ist all das, was Menschliches ausmacht, wie Gefühle, Ungenauigkeiten, Missverständnisse und kreative Lösungen für Probleme.

Warum ist es so wichtig, eine gute Kommunikation zu haben?

Um hier zur Verdeutlichung die Kehrseite aufzuzeigen: eine schlechte, unbefriedigende Kommunikation oder sogar ein Mangel an Kommunikation kann die Zusammenarbeit behindern und Folgen für körperliches als auch seelisches Wohlbefinden haben.

Gute Kommunikation ist wichtig um

- gemeinsam effektiv etwas zu erarbeiten,
- Missverständnisse und unnötige Konflikte zu vermeiden,
- Erfahrungen austauschen zu können,
- das Zusammenleben zwischen Menschen zu ermöglichen.

4.5 Grundlagen guter Kommunikation

Gute Kommunikation braucht einen Rahmen in dem

- jeder was zum Gespräch beitragen kann,
- keiner ausgeschlossen wird
- Ideen aller aufgegriffen werden,
- einfach, klar, verständlich gesprochen wird.

Wenn eine gute Kommunikation entsteht, fördert das auch Sympathie und Kontakt, positive Gefühle und positive Reaktionen und Antworten.

Übung 1 - Eigene Erfahrungen	
Kurzbeschreibung	Vertiefen des Inputs durch Vergleich mit eigenen Erfahrungen
Lernziele	Reflexion der eigenen Erfahrungen
Gruppengröße	3er Gruppe
Zeitrahmen	20 Minuten
Material	Kein besonderer Bedarf
Raumbedarf	Kein besonderer Bedarf
Übungsverlauf	Sie haben eben einige Grundlagen gehört, was Kommunikation ist und was gute Kommunikation ausmacht. In dieser Übung geht es darum, das Gehörte auf die eigene Situation zu übertragen, bzw. zu sehen, wieweit sich das mit eigenen Erfahrungen deckt. Überlegen Sie bitte was Sie für Erfahrungen gemacht haben. Denken Sie z.B. an die letzte Arbeitswoche oder Ihr letztes Wochenende mit Freunden oder Familie. Wann hatten Sie das Gefühl, sich gut verstanden zu haben? Wann hatten Sie das Gefühl, eine gute Kommunikation gehabt zu haben? Tauschen Sie untereinander Ihre Erfahrungen aus. Jeder sollte mindestens ein eigenes Beispiel finden. Stichworte genügen.
Auswertung	Mögliche Fragestellungen für die Auswertung des Ergebnisses: ▪ Haben alle Beispiele für sich gefunden? ▪ Fiel es leicht oder schwer? ▪ Wie viele Beispiele wurden in der Gruppe gefunden? ▪ Weshalb gelang es nicht, ein Beispiel zu finden? Ggf. ein Beispiel pro Gruppe nennen lassen. Ggf. die Auflistung vorstellen lassen. Fragen dazu beantworten. 15 Min.

Übung 2 - Die Zugfahrt	
Kurzbeschreibung	Rollenspiel zu unterschiedlichem Kommunikationsverhalten
Lernziele	Kommunikationsschwierigkeiten erleben und verstehen.
Gruppengröße	Partnerübung
Zeitrahmen	15 Minuten
Material	Kein besonderer Bedarf
Raumbedarf	Kein besonderer Bedarf
Übungsverlauf	Vorgeschlagene Anleitung bitte schrittweise anleiten (nach einer Idee aus Schmidt, S. 55 ff). Als Hinführung zum nächsten Schwerpunktthema möchte ich mit Ihnen ein kleines Experiment machen. Bitte gehen Sie zu zweit zusammen. Am besten mit jemandem, mit dem sie noch nicht zusammengearbeitet haben und den sie noch kaum kennen. Verteilen Sie sich bitte mit den Stühlen im Raum und setzen sich gegenüber. Der oder die größere von Ihnen ist erst mal A, der oder die kleinere B, später wird getauscht. – Stellen Sie sich vor, Sie sitzen im Zug und eine längere Fahrt liegt vor Ihnen. A freut sich auf die Reise, freut sich darauf Leute kennen zu lernen, mit Leuten zu reden. B hat sich auch auf die Reise gefreut, v.a. um in Ruhe sich zu entspannen und zu lesen. Er möchte sich nicht unterhalten. *Nach spätestens 3 Minuten die Rollen wechseln. Nach weiteren spätestens 3 Minuten abbrechen.*
Auswertung	**Auswertung Teil 1:** Bitten Sie die Teilnehmenden sich in der Übungsgruppe auszutauschen: ▪ Wie ging es in der Rolle A, die Kommunikation sucht? ▪ Wie in der Rolle B, die keine will? Wem fiel welche Rolle leichter, welche schwerer? Max. 10 Minuten **Auswertung Teil 2 im Plenum:** *Vorgeschlagene Einleitung:* Um einen Überblick zu bekommen, wie kommuniziert wurde, können folgende Fragen gestellt werden. 1. Was haben Sie als A gemacht, um ins Gespräch zu kommen? 2. Was haben Sie als B gemacht, um zu signalisieren, dass Sie Ihre Ruhe haben wollten? Verbal? Nonverbal?

4.6 Grundmerkmale von Kommunikation

Im Folgenden werden aus den vielen Merkmalen, die Kommunikation ausmachen, drei Merkmale vorgestellt und mit Übungen oder Demonstrationen vertieft.

Merkmal 1: **Der Mensch kann nicht, nicht kommunizieren**

Egal was wir tun, wir verhalten uns immer irgendwie in der Gegenwart von anderen Menschen. Auch wenn wir nichts sagen, machen wir etwas. Dies ist **auch** eine Form der Kommunikation, eine Information an den anderen. In Gegenwart anderer Menschen gibt es keine Möglichkeit, auf Kommunikation zu verzichten. Durch unser Verhalten teilen wir dem Anderen etwas mit. Wir können die Augen schließen, schlafen, bei der Veranstaltung fehlen, uns „unmöglich“ aufführen, uns verweigern aber wir verhalten uns immer. Wir können uns nicht in Luft auflösen oder die erwünschte Tarnkappe aufsetzen. Es gelingt uns nicht, uns nicht zu verhalten. Selbst wenn wir eine Gruppe verlassen um der Kommunikation aus dem Wege zu gehen senden wir eine Botschaft durch unsere Abwesenheit. Wer redet, teilt anderen etwas mit. Schweigen ist eine vieldeutige Mitteilung und führt oft zu Missverständnissen.

Es gibt verschiedene Merkmale von Kommunikation, die erklären, was da alles abläuft, aber auch, woher die Missverständnisse dabei kommen können. Das Gute ist: Wenn ich weiß, woher die Missverständnisse kommen, kann ich meine Kommunikation so gestalten, dass es zunehmend immer weniger Missverständnisse gibt. Eng verbunden ist damit auch das zweite Merkmal, das wir in der der Eingangsübung schon angewendet haben:

Merkmal 2: **Kommunikation ist immer auch nicht-sprachlich**

Um implizite Nachrichten zu senden, wird oft der nonverbale, also nicht-sprachliche Kanal verwendet. Durch z.B.: Gestik, Mimik und Betonung bekommen Botschaften oft qualifizierende Bedeutungen. Je nachdem wie z.B.: der Satz “Das sollst Du mir büßen!” betont wird und mit welchen mimischen und gestischen Qualitäten er begleitet wird, lässt sein Inhalt unterschiedliche Interpretationen zu (drohend, spaßhaft usw.).

zu Merkmal 3: Geschichte zum Vorlesen: Die Hammer-Geschichte
Ein Mann will ein Bild aufhängen. Den Nagel hat er, nicht aber den Hammer. Der Nachbar hat einen. Also beschließt unser Mann, hinüberzugehen und ihn auszuborgen. Doch da kommt ihm ein Zweifel: Was, wenn der Nachbar mir den Hammer nicht leihen will? Gestern schon grüßte er mich nur so flüchtig. Vielleicht war er in Eile. Vielleicht hat er die Eile nur vorgeschützt, und er hat was gegen mich. Und was? Ich habe ihm nichts getan; der bildet sich da etwas ein. Wenn jemand von *mir* ein Werkzeug borgen wollte, ich gäbe es ihm sofort. Und warum er nicht? Wie kann man einem Mitmenschen einen so einfachen Gefallen abschlagen? Leute wie dieser Kerl vergiften einem das Leben. Und dann bildet er sich noch ein, ich sei auf ihn angewiesen. Bloß weil er einen Hammer hat. Jetzt reicht´s mir wirklich. - Und so stürmt er hinüber, läutet, der Nachbar öffnet, doch bevor er "Guten Tag" sagen kann, schreit ihn unser Mann an: "Behalten Sie Ihren Hammer". (aus P. Watzlawick: Anleitung zum unglücklich sein.)

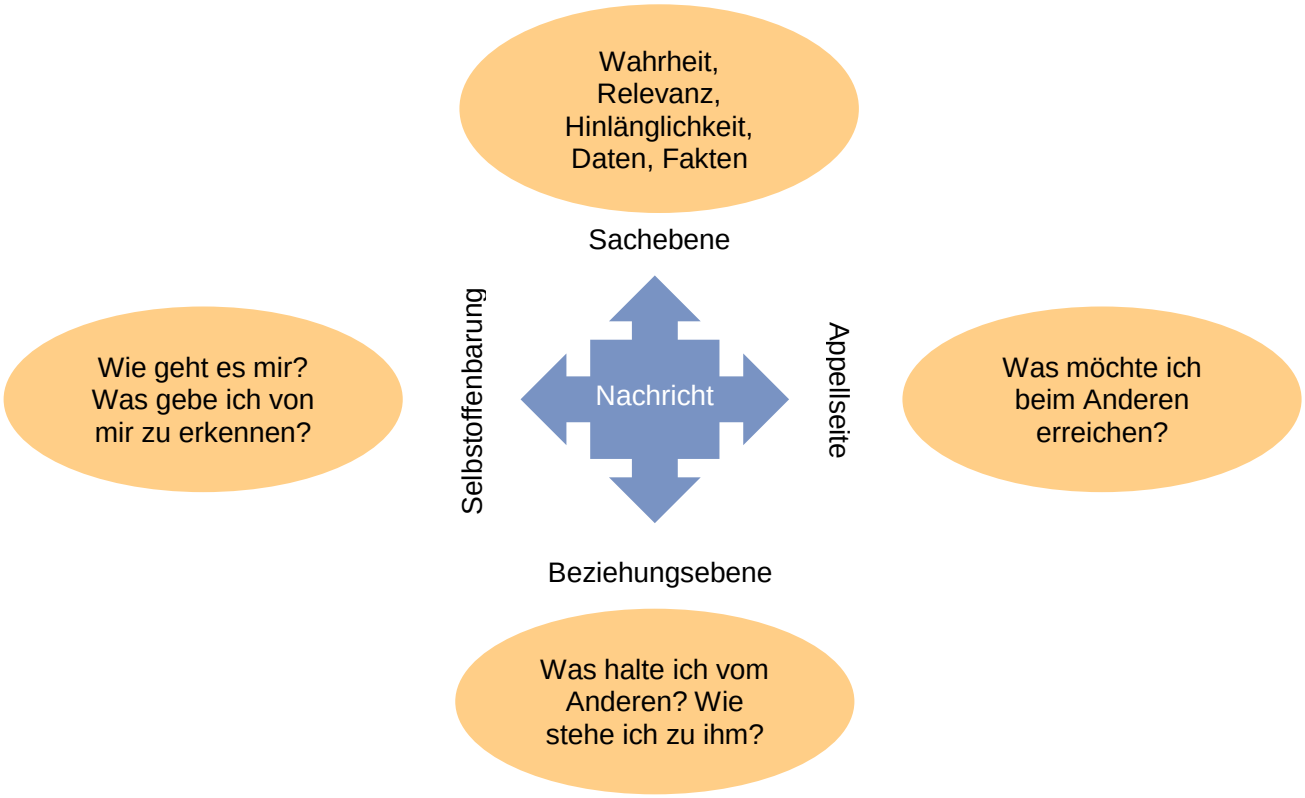
<u>Merkmal 3:</u> **Wir erleben unser Verhalten meist als Reaktion**

Die Geschichte mit dem Hammer ist übertrieben dargestellt, aber es beschreibt genau dieses Prinzip ganz deutlich: Wir meinen zu wissen, wie der andere reagiert, was der andere sagt und reagieren bereits darauf, als ob es bereits tatsächlich passiert ist. Mit anderen Worten: Wir überprüfen oft gar nicht, ob das stimmt, weil wir uns ja so „sicher“ sind, dass es stimmt. Ich kann mir gut vorstellen, dass Sie dazu auch die eine oder andere Geschichte erzählen können.

4.6.1 Modell der Kommunikation: Die 4 Seiten der Kommunikation

Senders und die 4 Ohren des Empfängers

An dieser Stelle kommen wir auf das Kommunikationsmodell zurück. Es gibt den Kasten mit der Nachricht, dem Sender und den Empfänger. Was für Nachrichten stecken in der Nachricht? Oder auch: Was steckt alles in der Nachricht, die der Sender sendet, was steckt in der Nachricht, die der Empfänger versteht?



Der Psychologe **Friedemann Schulz von Thun** (Jg. 44) hat dieses Modell entwickelt und wesentlich die weitere Forschung dazu mitbestimmt. Das Modell, mit dem wir uns im Folgenden befassen, gehört zu den Basisgrundlagen um menschliche Kommunikation zu beschreiben, aber auch um die Missverständnisse aufzuzeigen, die darin stecken und von denen jeder viele Beispiele aus dem eigenem privaten oder beruflichen Umfeld aufzählen kann. Es ist daher hilfreich, um genau diese Missverständnisse und daraus entstehende Konflikte zu vermeiden.

Jede Botschaft enthält vier Seiten einer Nachricht, die im Folgenden dargestellt werden. Die Nachricht wird, wie aus dem Modell ersichtlich, von einem Sender gesandt und von einem Empfänger aufgenommen. Der Empfänger hört die Nachricht und hat als entsprechendes Symbol vier Ohren, für jede Nachrichten-Seite eines.

1. Die Sachinformation (das WAS, worüber ich informiere).

Auf dieser **Sachebene** des Gesprächs steht die Sachinformation im Vordergrund. Hier geht es um Daten, Fakten und Sachverhalte. Das betrifft zum Beispiel die **Wahrheit**:

Ist die Nachricht wahr oder unwahr, zutreffend/nicht zutreffend? Auf der Sachebene stellen sich die Fragen: sind die aufgeführten Sachverhalte für das anstehende Thema wirklich wichtig oder nicht? (**Relevanz)** Und drittens: Sind die angeführten Sachhinweise für das Thema ausreichend, oder braucht es noch weitere Informationen? **(Vollständigkeit)**.

Der Sender muss den Sachverhalt klar und verständlich vermitteln. Auf der Seite des Empfängers hören Sie dies mit einem **Sachohr**: die Daten, Fakten und Sachverhalte. Als Empfänger können Sie auf der Sachebene bleiben und Nachfragen nach den Kriterien Vollständigkeit, Wahrheit und Wichtigkeit.

2. Selbstkundgabe oder Selbstoffenbarung: Was ich über mich selber preisgebe, was ich von mir zu erkennen gebe? Immer wenn jemand etwas sagt, sagt er auch etwas über sich selber: Jede Äußerung enthält, ob ich will oder nicht, einen Hinweis darauf, was mit mir los ist, was in mir vorgeht, wie mir ums Herz ist, wofür ich stehe, ob Interesse oder nicht besteht und wie ich meine Rolle auffasse. Dies kann so auch benannt sein als „**Ich-Botschaft**“ (z.B. „ich finde das wichtig“) oder implizit („es wäre wichtig wenn...“) geschehen. Diese Tatsache bedeutet, dass ich mit jeder Nachricht, mit allem was ich sage, auch Auskunft über mich als Person, als Persönlichkeit gebe. Menschen, versuchen oft genau diese Seite von sich möglichst zu verbergen. Als Empfänger nehmen Sie diese Information mit dem **Selbstkundgabe-Ohr** auf: Sie registrieren: Was sagt mir das über den Anderen?

3. Die Beziehungsseite – diese gibt an, was ich vom anderen halte und wie ich zu ihm stehe (bezogen auf das aktuelle Thema). Dies geben w zu erkennen durch die Art der Formulierung, den Tonfall, die Mimik. Der Empfänger ist auf diesem Ohr oft besonders sensibel – diese Seite ist verantwortlich dafür, ob Sie sich z.B. bestätigt, abgelehnt, gut oder schlecht behandelt fühlen. Aufgrund dieses Ohres wird entschieden: "Wie fühle ich mich behandelt durch die Art, in der der andere mit mir spricht? Was hält der andere von mir und wie steht er zu mir?" Ihnen erklärt jemand den Weg zur nächsten Tankstelle und Sie werden das unbestimmte Gefühl nicht los, dass er Sie für unfähig hält, dahin zu finden. Oder Sie werden von Ihrem Chef einer Arbeitsgruppe zugeteilt und Sie finden, dass er Sie völlig falsch einschätzt mit Ihrer Leistung.

4. Appell-Seite: Hauptbotschaft ist hier: **Was möchte ich beim anderen erreichen?** Wenn ich etwas sage z.B. zu Ihnen, möchte ich auch etwas erreichen. Wenn ich zu Ihnen rede, möchte ich, dass Sie mir zuhören, dass Sie währenddessen nicht reden oder mir offenkundig gelangweilt den Rücken zudrehen usw. Auf der Appell-Ebene geht es meist offen um Wünsche, Appelle, Ratschläge, Handlungsanweisungen etc. an das Gegenüber. Wie eine Nachricht verstanden oder gesendet wird, hängt stark vom menschlichen Sender oder Empfänger ab.

Übung 3 – Das Kommunikationsmodell nach Friedemann Schulz von Thun	
Kurzbeschreibung	Im Plenum wird gemeinsam das Kommunikationsmodell anhand eines Beispiels erprobt
Lernziele	Verstehen und Anwenden des Kommunikationsmodells nach Friedemann Schulz von Thun
Gruppengröße	Großgruppe
Zeitrahmen	10 Minuten
Material	Kein besonderer Bedarf
Raumbedarf	Kein besonderer Bedarf
Durchführung	**Folgendes Beispiel wird gemeinsam erarbeitet** Mann: „Da ist etwas Grünes in der Suppe.“ Die Frau antwortet: „Wenn es dir nicht schmeckt, kannst du ja selbst kochen!“ Die Frage ist: Was ist da passiert? Warum reagiert die Frau so? Analyse der vier Seiten: Sender: **1.** Sachseite **- betrifft meist exakt das Gesagte, hier also: Da ist etwas Grünes.** **2.** Selbstoffenbarung **des Senders: Ich weiß nicht, was es ist.** **3.** Beziehungsseite**: Du solltest es wissen.** **4.** Appell**: *Sag mir bitte, was es ist!***
Auswertung	Die Auswertung findet im Plenum statt. Die Empfängerin könnte die Nachricht mit den verschiedenen Ohren so verstehen: 1. Sachseite / Sachohr: „Da ist etwas Grünes“. Soweit stimmen sie beide - Mann und Frau - überein. 2. Selbstoffenbarung – also, das was sie meint, was der Mann über sich sagt: Ich glaube mir schmeckt das nicht. 3. Beziehungsaspekt – was er von ihr diesbezüglich hält: „Ich halte deine Kochkunst für fragwürdig“. 4. Appell, also, das was sie raus hört, was sie tun soll: „Koche künftig nur noch, was ich kenne“!

Übung 4 – Sätze analysieren	
Kurzbeschreibung	Eigene Sätze werden nach dem Kommunikationsmodells von Schulz von Thun analysiert
Lernziele	Verstehen und Anwenden des Kommunikationsmodells von Schulz von Thun
Gruppengröße	Einzelübung
Zeitrahmen	45 Minuten
Material	Papier und Stifte
Raumbedarf	Kein besonderer Bedarf
Übungsverlauf	In der folgenden Übung bitten wir Sie, Sätze aus dem betrieblichen und sonstigem Alltag, entsprechend auf vier Seiten zu interpretieren. Sie erhalten immer die Aussage, also den Sachinhalt. Versuchen Sie dann vier mögliche Seiten einer Nachricht zu finden. Versuchen Sie nun bitte, die Sätze auf Ihrem Arbeitsblatt entsprechend zuzuordnen. ‣ Auswertung im Plenum

4.7 „Gift“ in der Kommunikation

Was läuft bei vielen Gesprächen schief?

Das Hauptproblem für ein unbefriedigendes Gespräch ist, die Aussage eines anderen Menschen zu bewerten – sie gut zu finden oder nicht. Diese Bewertung erfolgt aus eigener, persönlicher Sicht. Beispiel: Der eine sagt, dass er den Film gut findet. Der andere: „Ich finde ihn nicht gut.“ oder „Ich finde ihn auch gut.“ Es wird erst einmal nicht darüber gesprochen, was der andere gut oder nicht gut daran findet. Üblicherweise bewerten wir das, was eben mitgeteilt wurde. Je stärker unsere eigenen Gefühle involviert sind, desto mehr bewerten wir. Wir fragen nicht nach, wie der andere zu seiner Meinung gekommen ist sondern beenden das Gespräch.
Oder: Sie müssen sich lange Monologe anhören, ohne selbst zu Wort zu kommen.
Oder: Sie werden beim Sprechen von Ihrem Gesprächspartner ständig unterbrochen.
Oder: beide Gesprächspartner verstehen nicht wovon der andere eigentlich redet und keiner gibt sich richtig Mühe, den anderen zu verstehen.

Oder: Das Gespräch ufert aus und der Sprecher verliert das eigentliche Ziel aus den Augen, was eigentlich besprochen werden sollte.

Was blockiert also ein gutes Gespräch? Hier eine Zusammenfassung mit einer Auflistung der gängigen **Gesprächsblockierer.**

Nicht ausreden lassen	
Keine Pausen zulassen	
Diagnostizieren	▸ Du bist ängstlich. Du willst Dich doch nur profilieren!
Moralisieren	▸ So was darf man doch nicht machen.
Interpretieren	▸ Du liebst mich nicht mehr.
Killerphrasen	▸ Das war schon immer so.
Generalisieren:	▸ Das geht allen so.
	▸ Anderen geht´s auch nicht besser.
Bagatellisieren	▸ Das ist doch alles halb so schlimm.
	▸ Die Zeit heilt Wunden.
	▸ Die Erfahrung müssen alle hier halt erst mal machen.
Rhetorisches beruhigen:	▸ Das wird schon wieder.
Drohen/Warnen	▸ Das würde ich mir an Ihrer Stelle sehr gut überlegen.
Belehren	▸ Das habe ich Ihnen vorhin schon erklärt.
Bewerten	▸ So klappt das nicht.
	▸ Was Sie sich überlegt haben, ist falsch.
Reizworte	▸ Ich prüfe das.
	▸ Dafür bin ich nicht zuständig.
	▸ Aber, trotzdem, nur…
Weichmacher	▸ Irgendwie, könnte, würde, vielleicht, unter Umständen…

4.8 Gegengift - oder Medizin für ein gutes Gespräch

An dieser Stelle kommen wir zum „Gegengift“, also zum Themenbereich „gutes Gespräch“. Erinnern Sie sich bitte an eine der ersten Übungen heute: Wann hatten Sie ein gutes Gefühl bei einem Gespräch und was hatte es ausgelöst? Was fördert ein gutes Gespräch?
Im Prinzip sind das die Gegenteile von dem, was eben gesagt wurde.

Übung 5 - Aktives Zuhören	
Kurzbeschreibung	Wir möchten, dass Sie einige Aspekte aus diesem „Gegengift“, also den Elementen, die für ein gutes Gespräch stehen praktisch üben. Die Überschrift dazu ist: aktives Zuhören. Zum aktiven Zuhören gehört: Dem anderen Zeit lassen zum Ausreden, Interesse zeigen, und wiedergeben was ich verstanden habe (sog. Rückspiegeln).
Lernziele	Aktives Zuhören kennenlernen und erproben
Gruppengröße	3 er Gruppen
Zeitrahmen	45 Minuten (3 x 10 Minuten und 15 Minuten Auswertung)
Material	Kein besonderer Bedarf
Raumbedarf	Kein besonderer Bedarf
Durchführung	Übungsablauf: Dreier-Gruppe bilden. A erzählt B etwas Kurzes über sich (z. B. Arbeitsaufgaben) B wiederholt, sodass A weiß, er hat es verstanden A bestätigt mit ja oder nein, ergänzt ggf. und redet dann A redet weiter usw. weiter C beobachtet das Ganze nur. Später werden die Rollen getauscht. Die Teilnehmenden sollen tatsächlich das Gehörte mit eigenen Worten wiedergeben, damit ganz dicht am Gesagten bleiben und nicht andere Themen erfragen. Und: sie sollen auch über die Körperhaltung Interesse signalisieren.
Auswertung	▪ Welche Erfahrung haben Sie gemacht? ▪ Ist es gelungen zuzuhören? ▪ Was war fremd? Was fiel leicht? ▪ Wann und wie kann ich das aktive Zuhören einsetzen? ▪ Ggf. Visualisieren der Ergebnisse

Du-Ich-Botschaft

Sie haben nun in der letzten Übung konzentriert das Zuhören geübt. In der nächsten Übung geht es um ein weiteres wichtiges Element für gute Gespräche: die Ich-Botschaft. Wichtig ist, die eigenen Empfindungen, die eigene Sichtweise auszudrücken und nicht den anderen zu beschuldigen. Jeder von Ihnen kennt solche Aussagen wie. „Man sollte mal die Küche wieder aufräumen“. Oder: „Kannst **du** mich mal in Ruhe lassen?“ Statt: „Es ärgert **mich**, dass du mich störst. **Ich** brauche jetzt meine Ruhe.“

Oder: „Du bist so wenig zu Hause.“ Statt: „**Ich** mache mir Sorgen, weil du so viel Arbeit hast.“

Es ist oft leichter, nicht von eigenen Sorgen oder Ärger zu sprechen, sondern gleich in den Angriff zu gehen. Der andere fühlt sich dann verletzt, gekränkt, mit einem Vorwurf versehen.

Wenn ich von mir rede, dann mache ich auch deutlich, dass ich nachdenklich oder betroffen bin, bereit bin ein Problem zu klären. Wenn ich richtig verstanden werden will, dann sollte ich auch von mir reden und mich nicht hinter Angriffen verstecken oder hinter dem Wörtchen „man“ – tut, sollte, darf nicht etc. Auch bei Konflikten oder Rückmeldung, ist es wichtig von „mir“ zu reden.

Übung 6 - Vorbereitung eines Gespräches mit „4 Seiten“	
Kurzbeschreibung	In dieser Übung findet eine Zusammenfassung des Gehörten und Geübten statt: die Vorbereitung eines – schwierigen- Gespräches mit Hilfe des Vier-Seiten-Modells.
Lernziele	Das Gelernte soll erfolgreich angewendet werden
Gruppengröße	Einzelübung
Zeitrahmen	30 Minuten (10 Minuten und 15 Minuten Auswertung)
Material	Kein besonderer Bedarf
Raumbedarf	Kein besonderer Bedarf
Durchführung	Denken Sie an ein geplantes, meinetwegen auch an bereits gelaufenes, schwierigeres Gespräch. Denken Sie an den zentralen Satz, eine zentrale Sachaussage. Schreiben Sie diesen Satz in die Mitte des Nachrichtenquadrates. Versuchen Sie nun, alle 4 Seiten zu ergänzen, so wie in dem Übungsbeispiel eben. Denken Sie dabei auch an die entsprechenden Ich-Aussagen. Sie haben dafür 10 Minuten Zeit.
Auswertung	Präsentation und Diskussion der Beispiele

Fazit

Für einen erfolgreichen Mentoringprozess ist konstruktive Kommunikation unabdingbar. Die oben aufgeführten Übungen können diese bewusstmachen und unterstützen. Wir wünschen uns, dass die Mentoring-Tandems gemeinsam voneinander lernen und durch gute Gespräche in einen fruchtbaren Dialog kommen. Das Kapitel „Kommunikation“ liefert Handwerkszeug und sollte durch ergänzende Materialien und durch einen erfahrenen Trainer aufbereitet werden.

Literatur

Pease, B. & A. (2000): Warum Männer nicht zuhören und Frauen schlecht einparken. Ullstein.

Schlüter-Kiske, B. (1987): Rhetorik für Frauen, München: Langen-Müller.

Schmidt, T. (2007): Kommunikationstrainings erfolgreich leiten. Der Seminarfahrplan.
Bonn: Managerseminare Verlags GmbH.

Schulz von Thun, F. (1997): Miteinander reden. Bd. 1 +2: Störungen und Klärungen. Hamburg: Rowohlt.

Tannen, D. (2004): Du kannst mich einfach nicht verstehen. München: Goldmann.

Wagner-Link, A. (1998): Kommunikation als Verhaltenstraining, München: Pfeiffer.

Watzlawick, P. (1983) : Anleitung zum Unglücklichsein. München: Piper.

Weber, W. (1987): Wege zum helfenden Gespräch, München, Basel: Ernst-Reinhard.

Valtin, R., & Fatke, R. (1997): Freundschaft und Liebe. Persönliche Beziehungen im Ost/West und im Geschlechtervergleich. Donauwörth: Auer.

Hilfreiche Links

http://arbeitsblaetter.stangl-taller.at

http://de.wikipedia.org/wiki/Kommunikation