

Wegweiser Deutsch

Deutsch für die Berufsfachschule
BFS I im Saarland

Greß · Günther · Hausknecht

1. Auflage

VERLAG EUROPA-LEHRMITTEL
Nourney, Vollmer GmbH & Co. KG
Düsselberger Straße 23
42781 Haan-Gruiten

Europa-Nr.: 60187



Autoren:

Alexander Greß, StR, St. Ingbert
Dr. Julia Günther, OStR'in, Völklingen
Kirstin Hausknecht, StR'in, Sulzbach

Arbeitskreisleitung:

Wolfgang Klein, OStD

Projektleitung und Lektorat:

Dr. Rainer Maurer

1. Auflage 2022

Druck 5 4 3 2, Nachdruck 2024

Alle Drucke derselben Auflage sind parallel einsetzbar, da sie bis auf die Korrektur von Druckfehlern identisch sind.

ISBN 978-3-7585-6018-7

Alle Rechte vorbehalten. Das Werk ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der gesetzlich geregelten Fälle muss vom Verlag schriftlich genehmigt werden.

© 2022 by Verlag Europa-Lehrmittel, Nourney, Vollmer GmbH & Co. KG, 42781 Haan-Gruiten
www.europa-lehrmittel.de

Umschlag, Layout und Satz: Punkt für Punkt GmbH · Mediendesign, 40549 Düsseldorf

Umschlagfoto: © Jürgen Fälchle – Adobe Systems Software Ireland Companies,
Adobe Stock, Dublin, Irland

Druck: Plump Druck & Medien GmbH, 53619 Rheinbreitbach

Das **Lehr- und Arbeitsbuch „Wegweiser Deutsch“** ist ein modernes, handlungs- und kompetenzförderndes Lehrwerk für das **Fach „Deutsch“** an den **saarländischen Berufsfachschulen der Fachstufe I**.

Die Schulform der **zweijährigen Berufsfachschule** gliedert sich in die **Fachstufen I und II**. Nach jeder Fachstufe wird ein Schulabschluss erreicht. Aus diesem Grund stehen, gemäß den Inhalten des saarländischen Lehrplans für das Fach Deutsch für die Berufsfachschule, **zwei Lehr- und Arbeitsbücher „Wegweiser Deutsch“** zur Verfügung.

Für die **Fachstufe I (BFS I)** liegt der inhaltliche Schwerpunkt auf den Themen **„Bewältigung grundlegender Kommunikationssituationen“**, **„Vorbereitung einer Bewerbung um einen Ausbildungsplatz“** und **„Bewältigung von für Ausbildung und Beruf typischen Kommunikationssituationen“**.

Hier steht die **Handlungs- und Kompetenzförderung** im Mittelpunkt. Die Schülerinnen und Schüler sollen befähigt werden, sich in konkreten Kommunikationssituationen zu bewähren. Dazu sollen sie die im Fachunterricht **erworbenen Kompetenzen zielgerichtet umsetzen**.

Daher ist eine enge Verzahnung zum jeweiligen **beruflichen Bezug** in den Unterrichtsfächern der BFS I herzustellen.

Das **didaktische Konzept der Handlungs- und Kompetenzorientierung** soll dem Unterricht zugrunde liegen.

Hinweise für die Arbeit mit diesem Buch:

Die Kapitel enthalten an ausgewählten Stellen **QR-Codes**, um erläuternde Hinweise zu integrieren und die **Medienkompetenz** zu fördern.

Dadurch können sich **weitere thematisch relevante Informationen**, die über den eigentlichen Unterricht hinausgehen, angeeignet werden.

Weiterhin enthalten die Kapitel Materialien, die einen klaren **Bezug zur Lebenswirklichkeit** der Schülerinnen und Schüler enthalten. So werden **durch Bilder, Liedtexte und Filmbeiträge** die Texte mit zusätzlichen Informationen unterfüttert, um ein **breiteres, inhaltliches Verständnis** zu erreichen.

Aufgaben

Die **Aufgaben** sind nach Schwierigkeitsgrad differenziert. Hier wird gefordert, sich zu einem Thema Gedanken zu machen, die Problematik zu hinterfragen, um sich eine eigene Meinung zu bilden und diese auch zu vertreten.

Bei der **Aufgabenstellung** kommen die für das Fach Deutsch definierten **Operatoren zur Anwendung**.

Ihr Feedback ist uns wichtig

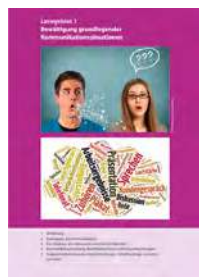
Wenn Sie mithelfen möchten, dieses Buch für die kommenden Auflagen zu verbessern, schreiben Sie uns unter

lektorat@europa-lehrmittel.de.

Ihre Hinweise und Verbesserungsvorschläge nehmen wir gerne auf.

Haan-Gruiten, Sommer 2022

Autoren und Verlag



Lerngebiet 1

Bewältigung grundlegender Kommunikationssituationen

1	Einführung	8
2	Grundlagen der Kommunikation	8
2.1	Wir sprechen nicht nur mit Worten	9
2.2	Die nonverbalen Fähigkeiten verbessern	10
3	Die Situation, den Adressaten und das Ziel beachten	11
3.1	Die Alltagssprache	12
3.2	Die Standardsprache	12
3.3	Die Fachsprache	13
4	Kommunikationsmodelle, Konfliktsituationen und Gesprächsstrategien	14
4.1	Das „4 Ohren-Modell“ von Schulz von Thun	14
4.2	Das Eisbergmodell	15
4.3	Konfliktsituationen erkennen und Ursachen analysieren	16
4.4	Miteinander diskutieren und begründet Stellung nehmen	18
4.5	Einflüsse auf Kommunikation untersuchen	27
4.6	Gesprächsstrategien und -regeln zur Konfliktlösung	28
5	Gesprächssituationen im Unterricht erfassen – Arbeitsaufträge verstehen und lösen	35
5.1	Operatoren verstehen und anwenden	35
5.2	Schlüsselbegriffe erfassen	38



Lerngebiet 2

Vorbereitung einer Bewerbung um einen Ausbildungsplatz

1	Sich bewerben	40
1.1	Eine passende Ausbildung finden	40
1.2	Stellenausschreibungen bewerten	41
2	Eine Bewerbungsmappe erstellen	42
2.1	Die Bewerbung	42
2.2	Das Anschreiben	42
2.3	Der Lebenslauf	43

3	Das Vorstellungsgespräch	44
3.1	Die Vorbereitung	44
3.2	Das Gespräch	46



Lerngebiet 3

Bewältigung von für Ausbildung und Beruf typischen Kommunikationssituationen

1	Sprache und Kommunikation	48
1.1	Das Sender-Empfänger Modell	48
1.2	Arten der Kommunikation	49
2	Sprachfunktionen	50
2.1	Das Organon-Modell	51
2.2	Informative Texte	52
2.3	Appellative Texte	52
2.4	Expressive Texte	52
3	Formen und Texte betrieblicher Kommunikation	53
3.1	Bedienungsanleitung/Betriebsanweisung	53
3.2	Gefahrstoffinformation	54
3.3	Notrufe	56
3.4	Der Unfallbericht	57
3.5	Rundschreiben/innerbetriebliche Mitteilung	60
3.6	Vorgangsbeschreibung	62
3.7	Geschäftsbrief	65
3.8	Kundengespräch	73
3.9	Geschäftliches Telefonat	80
3.10	Formular	82
3.11	Arbeitsplan	83
3.12	Praktikumsbericht	85
3.13	Arbeitszeugnis	87
	Sachwortverzeichnis	93

Bewältigung grundlegender Kommunikationssituationen



- 1 Einführung
- 2 Grundlagen der Kommunikation
- 3 Die Situation, den Adressaten und das Ziel beachten
- 4 Kommunikationsmodelle, Konfliktsituationen und Gesprächsstrategien
- 5 Gesprächssituationen im Unterricht erfassen – Arbeitsaufträge verstehen und lösen

1 Einführung



© Monkey Business - stock.adobe.com

Der Schulalltag beginnt.

Du bist nun Schüler einer beruflichen Schule und absolvierst die Berufsfachschule. Du gehst zur Schule und besuchst gleichzeitig ein Praktikum.

Du möchtest dich sowohl in die Klassengemeinschaft einfinden als auch bei deinen Lehrern und im Praktikum einen guten Eindruck hinterlassen. Du möchtest zuverlässig, kompetent, höflich und selbstsicher wirken.

Mit deinen Mitschülern, deinen Lehrern und auch mit deinen Kollegen arbeitest du gemeinsam. Dein Ziel ist es, in Frieden zu leben, in Ruhe zu arbeiten und erfolgreich zu sein. Dabei arbeitest du im Team und schaffst es, dich in die Hierarchien im Betrieb einzugliedern.

Was kannst du tun, um diesem Ziel näher zu kommen?

Du kannst dies mit deinem (**kommunikativen**) Verhalten entscheidend beeinflussen.

Außerdem gibt es zahlreiche Situationen in Schule, Alltag und Beruf, in denen du Äußerungen von anderen verstehen und darauf angemessen reagieren musst.

Wie dies alles gelingen kann, erfährst du u. a. hier im Deutschunterricht in Lerngebiet 1: „Bewältigung grundlegender Kommunikationssituationen“.

Kommunikativ:

gesprächig, mitteilsam, gern reden, sich gerne unterhalten

2 Grundlagen der Kommunikation

Kommunikation:

Austausch von Informationen:
mündlich, schriftlich, durch
Zeichen, per Computer ...

Immer wenn Menschen auf irgendeine Weise miteinander in Kontakt treten, verständigen sie sich. Dein Verhalten hat dabei eine Wirkung auf andere.

Vielleicht fragst du dich, wie du es schaffst, dass dein Gegenüber dich und deine Ziele ernst nimmt.

Fähigkeiten im Bereich Kommunikation werden dir helfen.

In diesem Kapitel lernst du die Grundlagen der Kommunikation kennen.



© fizkes - stock.adobe.com

Aufgabe

Beschreibe das vorige Bild:

- Achte dabei sowohl auf das Paar im Vordergrund als auch auf das Paar im Hintergrund.
- Beschreibe die Haltung der Personen zueinander, ihre Hände und ihren Gesichtsausdruck.
- Überlege, welche Stimmung zwischen den Gesprächspartnern herrschen könnte.

In Kontakt treten bedeutet dabei nicht nur, dass wir reden. Auch was du tust bzw. nicht tust, deine Tonlage oder welche Wörter du verwendest, haben Einfluss auf das, was bei dem anderen ankommt.

Du stellst dir nun vielleicht die Frage, welches Verhalten, welche Wörter und welche Tonlage angebracht sind.

Darauf gibt es keine allgemeingültige Antwort. Es kommt ganz darauf an, mit wem du kommunizierst und in welcher Beziehung ihr zueinandersteht, in welcher Situation und zu welchem Anlass ihr kommuniziert und was dein Ziel dabei ist.

2.1 Wir sprechen nicht nur mit Worten

v.l.n.r.
 © insta_photos – stock.adobe.com
 © OceanProd – stock.adobe.com
 © Yulia – stock.adobe.com
 © alfa27 – stock.adobe.com
 © industriestock – stock.adobe.com
 © agenturfotografien – stock.adobe.com
 © Svitlana – stock.adobe.com
 © mad_production – stock.adobe.com

Aufgaben

1. Entscheide, mit welchen beiden Personen du am liebsten zusammenarbeiten würdest und mit welchen beiden du am liebsten nicht zusammenarbeiten würdest.
2. Begründe deine Entscheidung.

Nonverbale Kommunikation

Wir kommunizieren nicht nur mit Worten. Auch mit unserer Körperhaltung, unserer Kleidung, unserer Stimme usw. übermitteln wir Informationen.

Nonverbale Kommunikation:

Austausch von Informationen, ohne die Sprache zu verwenden



Zur nonverbalen Kommunikation gehören auch die extraverbale und die paraverbale Kommunikation.

Extraverbale Kommunikation:

Die **Mimik** (Veränderungen im Gesicht, z. B. Augen verdrehen, Grimassen schneiden, lächeln, böse gucken u. a.) gehören dazu.

Ebenso ist die **Gestik** (Äußerungen mit Hilfe der Arme, Hände oder des Kopfes) ein Teil davon.

Hierunter fällt ebenso die Kleidung der Kommunikationspartner (s. Novelle von Gottfried Keller: „Kleider machen Leute“). Auch der von den Personen eingehaltene Abstand zueinander ist ein Zeichen extraverbaler Kommunikation. Wenn ich einen Gesprächspartner während des Gespräches mit der Hand berühre, sende ich auch damit Zeichen einer bestimmten Einstellung zu dieser Person. Selbst mit der Wahl des Parfums kann ich meinem Gesprächspartner bestimmte Signale übermitteln.

Auch die Körperhaltung (verschränkte Arme, übereinander geschlagene Beine, sich jemandem zu oder abwenden) gehört zur extraverbalen Kommunikation.

Mimik:

Wechsel im Gesichtsausdruck

Gestik:

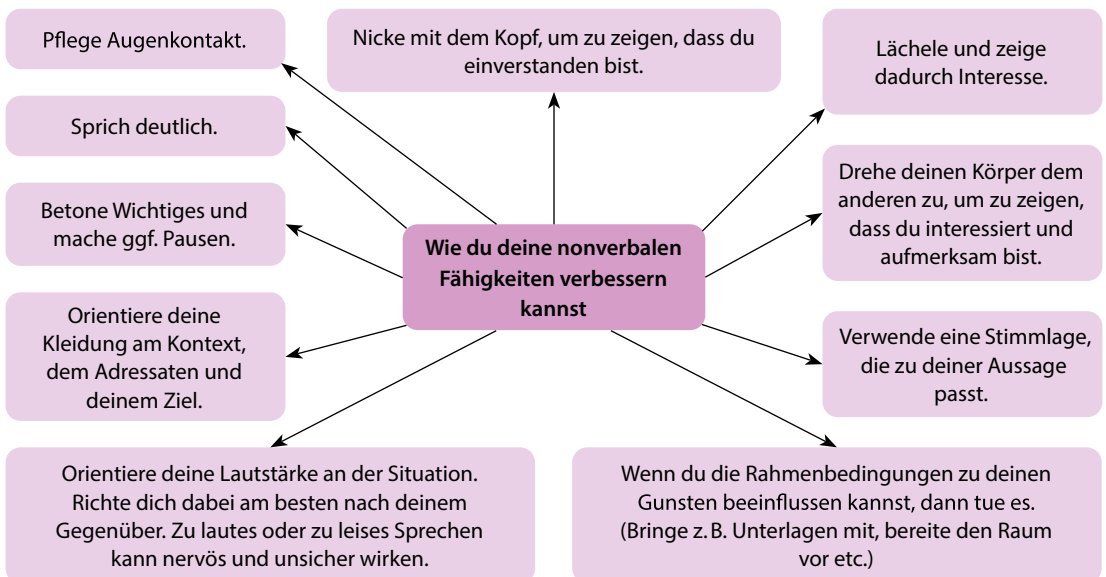
Bewegungen insbesondere der Arme und Hände



Paraverbale Kommunikation:

Darunter fallen u. a. die Lautstärke, die Stimmlage, der Sprechrhythmus, Pausen oder Lachen/Hüsteln usw. während des Gespräches.

2.2 Die nonverbalen Fähigkeiten verbessern



Aufgabe

Ordne die Tipps den Bereichen der nonverbalen Kommunikation zu. Handelt es sich um extraverbale Kommunikation (z. B. Mimik, Gestik, Körperhaltung) oder paraverbale Kommunikation (z. B. Stimmlage, Lautstärke, Sprechpausen)?

3 Die Situation, den Adressaten und das Ziel beachten

Um in verschiedenen Situationen angemessen zu handeln, ist es hilfreich, wenn du – insbesondere in wichtigen Situationen – folgende Rahmenbedingungen untersuchst:

- dein Ziel
- die Bedingungen der Situation
- den bzw. die Adressaten

© MarekPhotoDesign.com - stock.adobe.com



Untersuche das ZIEL

- Wie möchte ich wirken? Seriös, kompetent, cool, lässig, ...?
- Welche Absicht habe ich? Möchte ich informieren, meine Gedanken und Emotionen teilen, möchte ich jemanden auffordern, etwas zu tun oder zu lassen?
- ...

Untersuche den ADRESSATEN

- Mit wem kommuniziere ich?
- In welchem Verhältnis stehen wir zueinander?
- Wie sind unsere Rollen verteilt? Gibt es Hierarchieebenen? (komplementäre oder symmetrische Rollen)
- Welche Anforderungen werden an dich in dieser Rolle gestellt?
- Wenn du Menschen informieren möchtest: Welche Vorkenntnisse haben sie?
- Wenn du deine Emotionen teilen möchtest: Wie viel soll der andere von dir erfahren? Ist es sinnvoll, dass der andere diese Seite von dir kennt?

Untersuche das KONTEXT

- Ist die Situation privat oder beruflich bzw. schulisch?
- Hat jemand zu dem Gespräch eingeladen oder dazu aufgefordert?
- Gibt es eine Vorgeschichte zu der Situation?
- Wie sind deine Emotionen in dieser Situation? Wie ist deine Stimmung?
- Wie ist die Stimmung des Anderen vermutlich?
- ...

- Was ist mein Ziel?
- Wer sind die Adressaten?
- Was ist der Kontext?

Stimme Ziel, Adressat und Kontext ab auf ...

Passen diese Aspekte zueinander, dann ...

- ... die Informationen, die du teilst.
- ... deine Wortwahl.
- ... nonverbale Elemente.

- ... zeigst du angemessenes Verhalten.

→ Erfolg!

Aufgaben

1. Begründe, warum die Inhalte der drei Säulen wichtig sein können.
2. Schreibe je einen kleinen Brief (ca. fünf Sätze) an deinen Freund und einen an deinen Lehrer.

Entsprechend deiner Vorüberlegungen wendest du die Alltagssprache, die Standardsprache oder die Fachsprache an.

3.1 Die Alltagssprache

© Monkey Business - stock.adobe.com

Im Unterricht wird zum Teil die entsprechende Fachsprache eingesetzt.

Die Alltagssprache wird auch Umgangssprache genannt. Wir hören sie im täglichen Leben, wenn wir uns auf der Straße bewegen oder in Geschäften beim Einkauf.

- Sie ist die Sprache, die man in der Familie und unter Freunden spricht.
- Sie ist einfach zu formulieren, schnörkellos, leicht verständlich und spontan.
- Sie kann je nach Situation das momentane Empfinden ausdrücken.

Beispiele aus der Alltagssprache:

Heute habe ich richtig Lust darauf, zur Schule zu gehen.

Gestern beim Fußballspielen haben wir 3:1 gewonnen. Die Mannschaft, die das Spiel verloren hat, war total sauer.

Aufgaben

1. Du möchtest ins Kino gehen. Schreibe fünf Sätze in der Alltagssprache, wie du deinen Freund überreden könntest, mitzugehen.
2. Gestern hat dir dein Mittagessen sehr gut geschmeckt. Schreibe fünf Sätze, wie du deiner Mutter Komplimente dafür machst (gut gewürzt, prima Salat, schön gedeckter Tisch ...).

3.2 Die Standardsprache

Wenn du in eine öffentliche Einrichtung gehst (z. B. Straßenverkehrsamt, Einwohnermeldeamt, Schule, Bank), sprichst du mit den dort angestellten Personen die Standardsprache. Sie wird auch Hochdeutsch oder Hochsprache genannt.

Die Nachrichten im Radio und Fernsehen werden in der Standardsprache vorgetragen. Auch die Texte der Zeitungen sind im Allgemeinen so verfasst.

Beispiele aus der Standardsprache (Zeitungstext):

Wohin führt uns die Ampel-Koalition? Wie lassen sich die aktuellen Herausforderungen von Corona bis Krieg finanzieren und was tut die Politik gegen die steigenden Preise und die bedrohlich hohe Inflation?



© pressmaster – stock.adobe.com

Hier wird in der Standardsprache kommuniziert.

Aufgaben

1. Du gehst zum Arzt, weil du eine starke Erkältung hast. Beschreibe ein kurzes Gespräch mit deinem Arzt, indem du ihm dein Anliegen/deine Beschwerden schilderst.
2. Du möchtest einen neuen Personalausweis beantragen, weil deiner abgelaufen ist. Beschreibe einen kurzen Dialog mit der zuständigen Dame im Einwohnermeldeamt.

3.3 Die Fachsprache



© Gordenko – stock.adobe.com

Im Unterricht wird zum Teil die entsprechende Fachsprache eingesetzt

Fachsprachen werden hauptsächlich gebraucht, wenn Wissenschaftler sich in ihrem Fachgebiet miteinander unterhalten.

Dabei benutzen sie in der Regel einen fachlichen Wortschatz (z. B. Skalpell, Rückstoßventil u. a.), um bestimmte Gegenstände oder Vorgänge zu beschreiben.

Die Fachsprache begegnet dir aber auch in der Schule. Je nachdem, um welches Fach es sich handelt, ist die Fachsprache mehr oder weniger umfangreich. Sie wird z. B. im Sportunterricht geringer sein als im Mathematikunterricht.

Beispiele Fachsprache in der Schule:

Mathematik: Zeichne ein Quadrat von 5 cm Länge. Zerlege es in zwei Dreiecke.

Deutsch: Unterstreiche alle Verben, die in der 1. Strophe des Gedichtes vorkommen.

Aufgaben

Schreibe fünf Sätze aus deinem Schulalltag, die die Fachsprache beinhalten. Du kannst dabei deine Schulbücher zu Rate ziehen.

4 Kommunikationsmodelle, Konfliktsituationen und Gesprächsstrategien

Kommunikationsmodell:

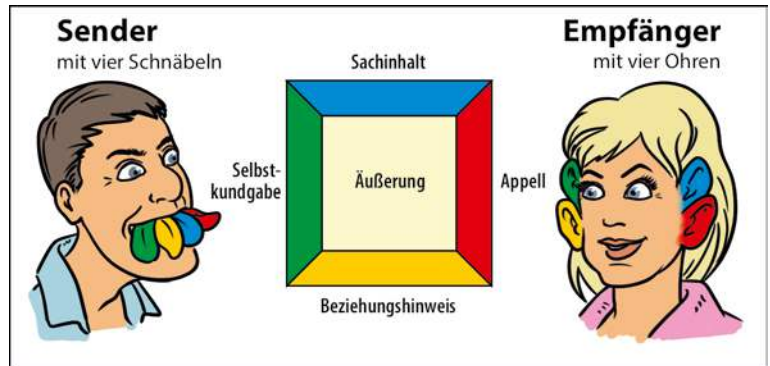
Ein Kommunikationsmodell veranschaulicht die Kommunikation zwischen Personen.

Es gibt viele Kommunikationsmodelle.

Kommunikationsmodelle können dazu beitragen, dass du deine Gesprächspartner besser verstehst. Kommunikation findet ja nicht nur über die bloße Sprache statt. Auch Gesten und Mimik haben u. a. einen bestimmten Einfluss auf die Informationen in einem Gespräch. Hier lernst du zwei Kommunikationsmodelle kennen, die dir diese Zusammenhänge erklären.

4.1 Das „4 Ohren-Modell“ von Schulz von Thun

Eines der bekanntesten ist das Kommunikationsquadrat von Friedemann Schulz von Thun (1981).



Eine sichtbar gute Lehrer-Schüler Beziehung

Die Herausforderung für den Sender besteht auf der Sachebene darin, die Sachverhalte klar und verständlich auszudrücken. Der Empfänger kann auf dem Sachohr entsprechend der drei Kriterien reagieren.

Für die **Selbstkundgabe** gilt: Wenn jemand etwas von sich äußert, gibt er auch etwas von sich preis. Jede Äußerung enthält gewollt oder unfreiwillig eine Kostprobe der Persönlichkeit – der Gefühle, Werte, Eigenarten und Bedürfnisse ...

Während der Sender mit dem Selbstkundgabe-Schnabel, bewusst oder unbewusst, Informationen über sich preisgibt, nimmt der Empfänger diese mit dem Selbstkundgabe-Ohr auf: Was ist das für einer? Wie ist er gestimmt? Was ist mit ihm? usw.

Auf der **Beziehungsseite** gebe ich zu erkennen, wie ich zum Anderen stehe und was ich von ihm halte. Diese Beziehungshinweise werden durch Formulierung, Tonfall, Mimik und Gestik vermittelt.

Der Sender transportiert diese Hinweise ... Der Empfänger fühlt sich durch die auf dem Beziehungsohr eingehenden Informationen wertgeschätzt oder abgelehnt, missachtet oder geachtet, respektiert oder gedemütigt.

Die Einflussnahme auf den Empfänger geschieht auf der **Appellseite**. Wenn jemand das Wort ergreift, möchte er in aller Regel etwas erreichen. Er äußert Wünsche, Appelle, Ratschläge oder Handlungsanweisungen.

Die Appelle werden offen oder verdeckt gesandt. Mit dem Appell-Ohr fragt sich der Empfänger: Was soll ich jetzt (nicht) machen, denken oder fühlen?

(Quelle: www.schulz-von-thun.de, Abruf: 22.01.2022)

Folgendes Beispiel verdeutlicht die verschiedenen Ebenen

Der Lehrer betritt das Klassenzimmer. Ein Fenster steht offen. Er sagt: „Hier ist es kalt.“

Auf der **Sachebene** vermittelt der Sprecher die Information: „Die Zimmertemperatur liegt unter 16 °C.“ Diese Information kann jeder mittels eines Thermometers nachvollziehen.

- Der Lehrer teilt etwas von sich mit (**Selbstoffenbarung**): „Ich friere.“ oder: „Mir ist es kalt.“
- Wenn der Lehrer noch einen bestimmten Schüler anschaut, während er seine Nachricht vermittelt, will er auch erreichen, dass dieser Schüler das Fenster schließt (**Appell**): „Bitte schließe das Fenster!“
- Zuletzt spricht er auch die **Beziehungsebene** zwischen den Schülern und sich an. Möglicherweise ärgern die Schüler diesen Lehrer immer wieder und öffnen deshalb das Fenster. Dann könnte die Botschaft des Lehrers auch Folgendes beinhalten: „Ihr könntet ein bisschen mehr an meine Gesundheit denken, wenn ihr lüftet.“

Je nachdem, welche Ebene der Hörer gerade versteht und was der Sprecher gerade meint, gelingt die Kommunikation oder sie ist gestört.

Aufgaben

Du sitzt als Beifahrer in einem Auto. Die Fahrerin, eine Freundin, hat gerade unsanft den Bordstein gestreift. Du sagst zu ihr: „Das war der Bordstein.“ Erkläre mithilfe des Vier-Ohren-Modells die Botschaften, die deine Freundin verstehen könnte.



In diesem Klassenraum kann es richtig kalt werden ...



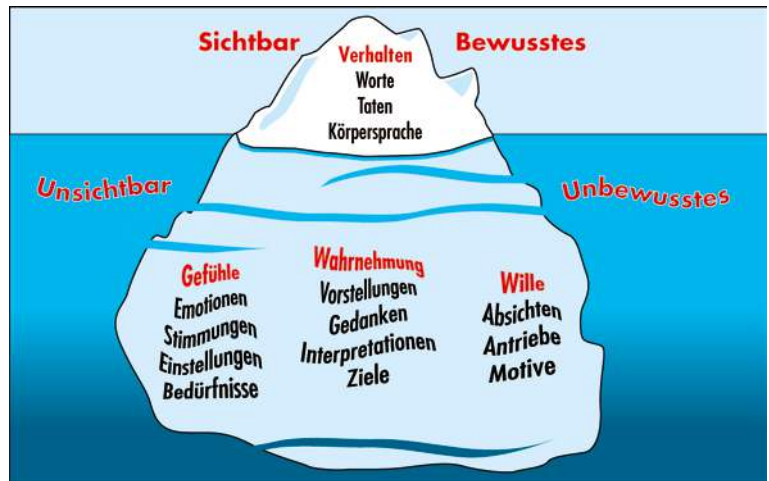
4.2 Das Eisbergmodell

Kommunikation funktioniert auf verbaler und nonverbaler Ebene. Unser Kommunikationsverhalten wird allerdings durch wahrnehmbare und unsichtbare Faktoren beeinflusst. Der berühmte **Psychoanalytiker** Sigmund Freud (1856–1939) verdeutlichte diese Erkenntnis im sogenannten „Eisbergmodell“. Unsichtbare Faktoren können eine große Bedeutung für den Erfolg der Kommunikation haben.

Psychoanalytiker:

Er erkennt und behandelt seelische Störungen.

Freud unterteilt die Kommunikation in eine sichtbare **Sachebene** und eine unsichtbare **Beziehungsebene**.



© tunedin - stock.adobe.com

Da scheint eine Kommunikationsstörung vorzuliegen ...

Die Sachebene stellt den sichtbaren kleineren Teil des Eisbergs (ca. 20 %) dar. Die Inhalte werden zumeist verbal übermittelt, z. B. Zahlen, Daten, Fakten.

Die Beziehungsebene stellt den unsichtbaren wesentlich größeren Teil des Eisbergs (ca. 80 %) dar. Zu ihr gehören Gefühle, Empfindungen und die Stimmung der Kommunikationspartner. Sie beeinflussen das Kommunikationsverhalten entscheidend mit, obgleich diese Ebene für den Gegenüber oft nicht ersichtlich ist.

4.3 Konfliktsituationen erkennen und Ursachen analysieren

Es kommt vor, dass eine Kommunikationssituation im Konflikt endet, weil nicht sichtbare Faktoren einen großen Einfluss auf den Verlauf der Kommunikation haben. Dies geschieht vor allem dann, wenn keine Face-to-Face-Kommunikation (von Angesicht zu Angesicht) vorliegt.

Aufgaben

1. Überlege, ob du selbst schon einmal erlebt haben, dass eine Kommunikation negativ verlief, weil unsichtbare Faktoren die Situation beeinflusst haben.
2. „Die zunehmende Digitalisierung von Kommunikation bedeutet eine Zunahme von gescheiterten/gestörten Kommunikationssituationen.“ Begründe diese Aussage mit Hilfe des Eisbergmodells nach Sigmund Freud.
3. Bildet Gruppen mit mindestens drei Personen in eurer Klasse und überlegt euch selbst eine Kommunikationssituation, die aufgrund von nicht wahrnehmbaren Faktoren scheitert.

4. Spielt die Situation der Klasse vor.
5. Die Klasse erläutert anhand des Eisbergmodells den Grund des Scheiterns der Kommunikation.

Weitere Störungen des Kommunikationsvorgangs

Es gibt weitere Störungen des Kommunikationsvorgangs. Der Empfänger ist schwerhörig, Lärm stört die Übertragung der Information usw. Manchmal wird auch der Code falsch entschlüsselt, weil er doppeldeutige Wörter enthält. „Schimmel“ kann der Belag auf Lebensmitteln oder das Pferd sein. „Schuppen“ können Hautpartikel aus den Haaren sein, sie können auf Fischen sein oder es ist das Gebäude damit gemeint.

Der Empfänger versteht den Sender nicht so, wie dieser es gerne hätte. Die Doppeldeutigkeit mancher Wörter kann zu Missverständnissen führen.

Manche Störungen beruhen darauf, dass eine Nachricht anders vom Empfänger verstanden wird als der Sender sie gemeint hat.

Ein Beispiel für versteckte Aussagen innerhalb einer Kommunikation gibt Peter Stamm in seinem Roman *Agnes* im Dialog zwischen den beiden Hauptfiguren Agnes und dem Ich-Erzähler:

„Du warst lange weg“, sagte Agnes, als ich zurückkam.
 „Du hast doch gesagt, du wolltest allein sein.“
 „Es war kein Vorwurf, sei doch nicht so empfindlich. Ich habe gesagt, es stört mich nicht, wenn du gehst. Nicht, dass ich allein sein will.“
 „Hast du geschlafen?“
 „Nein, ich habe ferngesehen.“
 „Ich habe gedacht, du musst im Bett bleiben?“
 „Ich habe mich zugedeckt.“
 Ich kochte, wir aßen in der Küche.
 „Was machen wir Silvester?“, fragte ich.
 „Ich glaube nicht, dass ich bis dahin gesund bin.“
 „Wie kannst du das wissen? Hast du keine Lust, mit mir auszugehen?“
 „Doch, ich habe Lust. Aber ich bin krank. Ich fühle mich nicht wohl ...“



Auch Hörprobleme können ein Kommunikationshindernis sein.



Peter Stamm

Der Roman *Agnes* von Peter Stamm erschien 1998.

Der Roman erzählt aus der Perspektive des Erzählers die Liebesgeschichte zwischen dem namenlosen Ich-Erzähler und Agnes.

Aufgaben

1. Lies den Dialog leise und bestimme, welche Partien Agnes spricht.
2. Lest den Dialog nun mit verteilten Rollen (Agnes/Ich-Erzähler).
3. Untersucht den Dialog hinsichtlich versteckter Botschaften. Notiert in euer Heft die versteckten Botschaften der Personen, die sie nicht direkt aussprechen.
4. Ordnet die versteckten Botschaften aus dem Romanausschnitt Agnes dem 4-Ohren-Modell zu und erläutert die Folgen für das Gespräch.

4.4 Miteinander diskutieren und begründet Stellung nehmen



© JackF - stock.adobe.com

Gestörte Kommunikation ...

strittig:

noch nicht geklärt, noch nicht entschieden; umstritten

Während einer Diskussion in der Klasse stellt ein Schüler fest, dass sich einige Diskussionsteilnehmer vordrängen. Sie vertreten lautstark ihre Meinung, beleidigen sich und hören sich gegenseitig nicht richtig zu. Außerdem fehlen häufig Begründungen oder Erläuterungen. Es kommt zu Missverständnissen.

Um das zu vermeiden, solltest du Folgendes beachten.

Überzeugend sein

Um bei **strittigen** Fragen einen begründeten eigenen Standpunkt einnehmen zu können, ist es wichtig, dass Thesen durch Argumente begründet werden.

Bestandteile einer Argumentation

Eine überzeugende Argumentation besteht in der Regel aus mindestens drei Bestandteilen:

These

Begründung

Stütze (Beispiel, Beleg, Zitat)

Auch weitere Ausführungen wie z. B. eine weitere **Schlussfolgerung** oder eine **Prognose** sind möglich.

Die These ...

... ist eine Behauptung, die begründungsbedürftig ist.

Der Sender geht in der Regel davon aus, dass diese Aussage wahr ist. Ob sie tatsächlich wahr und richtig ist, muss mit Hilfe von Begründungen und deren Stütze gezeigt werden.

Die Begründung ...

... bezieht sich auf die These und soll zeigen, dass die These wahr und richtig ist.

Der Beleg ...

... dient der Unterstützung des Arguments. Konkrete Beispiele veranschaulichen die These und unterstützen das Argument in seiner Wirkung. Auch Erläuterungen, Zahlen- und Faktenbelege sowie Analogien (Vergleiche mit anderen Bereichen) sind Möglichkeiten, um ein Argument zu verstärken.



© melitas - shutterstock.com

Bilde dir auf der Grundlage guter Gründe einen eigenen Standpunkt. Anschließend hilft diese Struktur auch dir, deinen Standpunkt überzeugend zu vertreten.

Beispiel:

Umgang mit persönlichen Daten im Netz

Im Deutschunterricht diskutieren die Schüler die Frage, wie man mit privaten Daten in sozialen Netzwerken umgehen sollte.

Aufgaben

Schreibe die nachfolgenden Argumentationen in dein Heft. Untersuche die Argumentationen im Hinblick auf ihre Bestandteile (These, Argument, Stütze, Schlussfolgerung ...).

Meiner Meinung nach kann man ruhig einige Daten öffentlich lassen. Wenn andere Nutzer meine Daten einsehen können, dann kann man besser Kontakte knüpfen. So können Menschen, die gleiche Interessen und Vorlieben haben, aufmerksam werden und denjenigen anklicken. Deshalb finde ich es sinnvoll, in sozialen Netzwerken persönliche Daten von sich preiszugeben und den Account öffentlich zu halten.

Ich finde man sollte nicht so einen Wirbel darum machen. Wird schon nichts passieren.

Wenn online Vorlieben abgespeichert sind, bekommt man auch individuelle Werbung und Angebote wie das neueste Modell der kürzlich gekauften Schuhmarke.

Es ist durchaus sinnvoll, vorsichtig mit den eigenen Daten im Netz (Name, Telefonnummer, Fotos, Aussagen über sich selbst) umzugehen, da diese Informationen dann für jeden zugänglich sind und online abgespeichert werden.

Oft können wir gar nicht kontrollieren, was mit veröffentlichten Inhalten geschieht. Andere Nutzer könnten beispielsweise Bilder nicht nur ansehen, sondern auch kopieren, herunterladen oder sogar bearbeiten. Es gibt auch Dienste, die Inhalte nach kurzer Zeit löschen, aber auch da können andere einen Screenshot machen von meinen Bildern. Daher zeige ich auf Bildern und Videos meistens nicht mein Gesicht und auch nicht das meiner Geschwister und Freunde.

Ich finde es wichtig, dass wir schon früh über die Gefahren im Netz in der Schule sprechen, denn besonders Minderjährige neigen dazu, allzu unbeschwert Informationen von sich preiszugeben. Das hat möglicherweise zur Folge, dass diese Naivität ausgenutzt wird. Die Nutzung von Diensten wie Instagram, TikTok und WhatsApp ist ja selbst von Seiten der Anbieter aus mit Altersbeschränkungen verbunden. Aus diesem Grund finde ich es wichtig, bereits mit Kindern und Jugendlichen über die Gefahren im Internet zu sprechen.

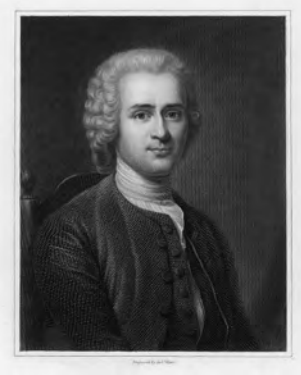
Ich achte sehr darauf, dass man im Hintergrund meiner Fotos nie mein Kinderzimmer sieht. Das wäre ja so, als würde ich jeden in mein Zimmer lassen. Was ich im realen Leben nicht möchte, möchte ich erst recht nicht im Internet.

Meine Schwester wurde schon einmal gestalkt. Ich zeige gar nichts online.



© Aleksei - stock.adobe.com

Nahezu jeder Jugendliche nutzt heutzutage soziale Medien. Hier werden häufig Fotos und private Informationen ausgetauscht.



© dpa

Jean-Jacques Rousseau:

(1712–1778), Genfer Schriftsteller, Philosoph und Pädagoge; wichtiger Wegbereiter der Französischen Revolution

Die Beleidigungen sind die Argumente jener, die über keine Argumente verfügen.
(Jean-Jacques Rousseau)

Gute Gründe finden**Argumente sind ...**

- eigene Beobachtungen und Erfahrungen nur dann, wenn sie allgemein anerkannt sind
- Gesetze
- Studienergebnisse
- Aussagen von anerkannten Fachleuten und „Autoritäten“ (Zitate)
- allgemein anerkannte Werte und Normen

Keine Argumente sind ...

- Vorurteile, z. B. Mädchen sind schlechter in Mathe als Jungs.
- unkritische Aussagen (= Phrasen), z. B. Das wird schon! Zusammen schaffen wir das! Wir müssen vorwärts blicken in die Zukunft.
- Aussagen von Laien (keine Fachleute)
- Einzelfälle und Ausnahmen

Aufgaben

1. Lies die Meinungen der Schüler zum Thema *Umgang mit persönlichen Daten im Netz*. Wer hat objektive Gründe, wer argumentiert subjektiv und unsachlich?
2. Begründe deine eigene Meinung zu diesem Thema. Stütze deine Argumente.

Mündliches Argumentieren

© freshidea - stock.adobe.com

Ben und Furkan sind mit Elena befreundet. Ben und Furkan unterhalten sich über den großen Zigarettenkonsum ihrer Freundin Elena. Elena raucht durchschnittlich zwei Packungen Zigaretten pro Tag. Die beiden Freunde sind sich einig, dass dieser Zigarettenkonsum letztlich stark gesundheitsschädlich ist. Sie wissen beide aus der Zeitung, dass Raucherinnen ein zehnmal größeres Risiko haben, Brustkrebs zu bekommen. Furkan entscheidet sich, Elena auf ihren Zigarettenkonsum anzusprechen.

Furkan: Ich finde, dass du mit dem Rauchen aufhören musst.

Elena: Das geht dich gar nichts an.

Furkan: Jetzt werde nicht gleich bockig. Ich habe gestern die Tageszeitung gelesen und in einem Artikel ging es um die Auswirkungen des Zigarettenkonsums. In der Zeitung stand, dass z. B. Raucherinnen stärker gefährdet sind, Brustkrebs zu bekommen.

Elena: Lass mich in Ruhe.

Aufgabe

Furkan konnte hier seine Freundin Elena nicht überzeugen. Nenne Gründe für das Scheitern von Furkan.