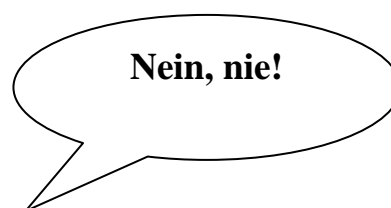


900 Übungen zur Kommunikation im Beruf	Pädagogische Hinweise	C3- 15
übergreifendes Lernziel	C: Eine Nachricht verstehen	
Schwierigkeitsgrad	3	
Lernbereich	1: Eine Nachricht analysieren	
konkretes Lernziel	5: Die Elemente der Kommunikation in einem Dokument erkennen Untergeordnete Lernziele: 1.0: Beispiel und Erklärung 2.0: Den Empfänger einer Nachricht identifizieren 3.0: Den Sender einer Nachricht identifizieren 4.0: Den Kontext einer Nachricht identifizieren; die Intention identifizieren	
Vorraussetzungen	Keine	
Anzahl der Übungen	Um „den Sender einer Nachricht zu identifizieren“: 2 Übungen Um „den Empfänger einer Nachricht zu identifizieren“: 2 Übungen Um „den Kontext / die Intention einer Nachricht zu identifizieren“: 2 Übungen	
Abschlussübungen	C3/15-4.3	
Anmerkungen		

Das ist der Auszug eines Dialogs:



Beim Lesen der beiden Sätze haben Sie sich eine persönliche Vorstellung von der Situation gemacht. Wenn Sie sie laut lesen müssten, welchen Ton würde Sie dem Dialog geben?

Sie stellen fest, dass Ihnen Informationen fehlen, damit Sie sich die Situation vorstellen können.

Sie bräuchten Informationen über die Personen:

- Wer sind diese 2 Personen?
- Welches Geschlecht haben sie?
- In welcher Beziehung stehen sie zueinander? Freundschaft? Liebe? Eine Mutter und ihr Sohn? Sind die Personen Freunde oder Feinde? Usw.

Sie bräuchten Informationen über die Situation:

- Haben Sie einen Konflikt?
- Sind Sie traurig oder glücklich, dass Sie sich verlassen?
- Wo geschieht diese Szene? In einem Haus? In einem Laden? In einem Café? Auf dem Bahnsteig eines Bahnhofs? Usw.
- Was ist passiert, bevor sie diese Sätze aussprechen?

Fortsetzung des Beispiels auf der nächsten Seite.

Sprechen Sie jetzt die 2 Sätze aus und berücksichtigen Sie die unten angegebene Sprechsituation.

Spüren Sie die Unterschiede je nach Kontext.

- 1- Es handelt sich um ein Paar. Die Frau und der Mann haben sich gerade gestritten. Sie weint. Er ist wütend. Sie befinden sich auf dem Bahnsteig eines Bahnhofes. Der Mann ist im Zug. Sie bleibt auf dem Bahnsteig. Der Zug fährt gleich ab.

- 2- Zwei Freunde sind Bergsteigen gegangen. Der Erste ist geübt und glänzt in diesem Sport. Für den Zweiten ist es eine erste Erfahrung. Die Besteigung ist beschwerlich, lang und gefährlich gewesen. Auf dem Rückweg fragt der erfahrene Bergsteiger seinen Freund, ob er eine weitere Besteigung unternehmen wird. Dieser ist erschöpft, abgeschreckt und sagt ihm nein.

- 3- Zwei 15-jährige Freundinnen entdecken einen neuen Kleiderladen, der gerade in der Stadt aufgemacht hat. Sie stellen fest, dass alle Kleidungsstücke für 60-jährige Damen gedacht sind! Sie haben viel gelacht, als sie sich vorstellten, einige der Kleidungsstücke zu kaufen und sie nächstes Mal beim Ausgehen zu tragen! Nachdem sie den Laden verlassen haben, wechseln sie die Sätze und brechen in Gelächter aus!

In einer Sprechsituation sollten mehrere Elemente berücksichtigt werden:

Der Sender ist die Person, die eine Nachricht sendet.

Der Empfänger ist die Person, die eine Nachricht empfängt.

Der Kontext ist die Situation, in der die Kommunikation stattfindet, die Umstände, die die Kommunikation ins Leben rufen. Der Kontext bestimmt eine **Intention** der Kommunikation.

Der verwendete Kode kann mündlich oder schriftlich sein. Manchmal wird kein Wort gesprochen, aber die Gesichtsausdrücke, das Benehmen des Senders können eine Nachricht ausdrücken: Das ist eine nonverbale Kommunikation.



Der Sender: die Dame

Der Empfänger: der Kellner

Der Kontext: ein Restaurant, eine Bitte um Auskunft über den Nachtisch.

Die Intention des Senders: Eine höfliche und freundliche Auskunft zu bekommen.

Der Kode: mündlich.

Gehen Sie auf die nächste Seite.

Den Empfänger einer Nachricht identifizieren

Situation 1:



Mögen Sie lieber ein
knuspriges Brot?

Empfänger der Nachricht:

Situation 2:



Schau, wie hübsch
und wie freundlich
ich bin... Gib mir
doch einen Keks!

Empfänger der Nachricht:

Situation 3:



Ihr Auto ist repariert.
Wenn Sie wollen, können
Sie es abholen kommen.

Empfänger der Nachricht:

Sehen Sie in der Lösung C3/15-2.1 nach.

Den Empfänger einer Nachricht identifizieren

Situation 1:



Mögen Sie lieber ein
knuspriges Brot?

Empfänger der Nachricht: ein Kunde oder eine Kundin der Bäckerei.

Situation 2:



Schau, wie hübsch
und wie freundlich
ich bin... Gib mir
doch einen Keks!

Empfänger der Nachricht: der Herr des Hundes oder eine Person, die sich für ihn interessiert.

Situation 3:



Ihr Auto ist repariert.
Wenn Sie wollen, können
Sie es abholen kommen.

Empfänger der Nachricht: ein Kunde oder eine Kundin der Werkstatt, der / die sein / ihr Auto zur Reparatur gebracht hat.

900 Übungen zur Kommunikation im Beruf	Übung (Seite 1)	C3 / 15 – 2.2 Eval:
--	---------------------------	--------------------------------------

Den Empfänger einer Nachricht identifizieren

Geben Sie für jedes der unten stehenden Schilder an:

- 1) An wen die Nachricht gerichtet sein könnte, das heißt den oder die Empfänger;**
- 2) Den oder die Ort(e), an dem das Schild aufgestellt sein könnte.**

1-

RASEN BETRETEN
VERBOTEN

➤ Empfänger:.....

➤ Ort(e):.....

2-

SICHERHEITSGURT ANLEGEN

➤ Empfänger:.....

➤ Ort(e):.....

FORTSETZUNG AUF DER NÄCHSTEN SEITE.

3-

Doktor PALOMBE
Allgemeinmediziner

Sprechstunde:

Montag, Dienstag, Mittwoch von 13 Uhr bis 19 Uhr
Donnerstag und Freitag nach Vereinbarung

Tel.: 433 67 99 21

➤ Empfänger:.....

➤ Ort(e):.....

4-

BIBLIOTHEK MANDELA

Dienstag- Mittwoch- Donnerstag:
von 10 Uhr bis 18 Uhr

Freitag - Samstag: von 10 Uhr bis 22 Uhr
Sonntag und Montag geschlossen

➤ Empfänger:.....

➤ Ort(e):.....

Sehen Sie in der Lösung C3/15-2.2 nach.

1-

**RASEN BETRETEN
VERBOTEN**

- Empfänger: **die Spaziergänger des Parks oder der Gartenanlage.**
- Ort(e): **in einem Park oder einer Gartenanlage.**

2-

SICHERHEITSGURT ANLEGEN

- Empfänger: **Autofahrer oder Flugpassagiere.**
- Ort(e): **auf einem Straßenschild am Straßenrand oder in einem Flugzeug.**

3-

***Doktor PALOMBE
Allgemeinmediziner***

*Sprechstunde:
Montag, Dienstag, Mittwoch von 13 Uhr bis 19 Uhr
Donnerstag und Freitag nach Vereinbarung
Tel.: 433 67 99 21*

- Empfänger: **die Patienten eines Arztes, die Einwohner eines Stadtviertels.**
- Ort(e): **vor dem Haus des Arztes oder auf seiner Eingangstür.**

4-

BIBLIOTHEK MANDELA

Dienstag- Mittwoch- Donnerstag:
von 10 Uhr bis 18 Uhr
Freitag - Samstag: von 10 Uhr bis 22 Uhr
Sonntag und Montag geschlossen

- Empfänger: **die Leser der Bibliothek oder alle Person, die etwas in Büchern nachschlagen möchten.**
- Ort(e): **auf der Eingangstür oder am Fenster einer Bibliothek.**

900 Übungen zur Kommunikation im Beruf	<div style="text-align: center;"> Übung (Seite 1) </div>	<div style="text-align: center;"> C3 / 15 – 3.1 Eval: </div>
--	--	---

Den Sender einer Nachricht identifizieren

Wer könnte folgende Briefe unterschrieben haben?

Falls Sie mehrere Möglichkeiten ins Auge fassen, schreiben Sie sie alle auf.

1-

Du wirst heute 18, meine Tochter! Was für ein tolles Alter!
Du bist so schön und ich bin stolz auf dich.
Ich wünsche dir ein glückliches Leben.
Du wirst dich immer auf mich verlassen können.
Viele liebe Grüße. ☀ ☀ ☀ ☀

Sender:

2-

Berlin, den 25. September 2007

Sehr geehrte Damen und Herren,

ich möchte Sie in Kenntnis setzen, dass Ihr Sohn Jimmy seit 3 Tagen unentschuldigt vom Unterricht fern geblieben ist.

Die Schulordnung erfordert eine gültige Entschuldigung, um seine lange Abwesenheit zu rechtfertigen.

Ich bitte Sie darum, die Situation schon ab morgen früh in Ordnung zu bringen.

Sender:

Fortsetzung auf der nächsten Seite.

3-

Unser Verein sucht neue Ehrenamtliche, um unser Team von Seelsorgern zu ergänzen. Es handelt sich um einen Service, bei dem sich Ehrenamtliche sieben Tage die Woche rund um die Uhr ablösen, um eine telefonische Präsenz, für diejenigen zu gewährleisten, die das Bedürfnis haben, mit jemandem zu sprechen. Die Telefonnummer ist kostenlos.

Die ehrenamtlichen Seelsorger erhalten eine Schulung und entwickeln zwischenmenschliche Kompetenzen. Ihr Einsatz würde 14 Stunden pro Monat betragen und wäre mit einer beruflichen Tätigkeit vereinbar.

Wenn Sie interessiert sind, setzen Sie sich mit uns unter der folgenden Nummer in Verbindung: 081 33 33 33.

Sender:

4-

Wir organisieren für die Arbeitslosen, die seit mindestens einem Jahr arbeitslos gemeldet sind, eine Weiterbildung im Bereich der Kommunikation. Die Ausbildung geht über 50 Stunden und findet vom 15. Februar bis zum 11. März statt.

Kontakt: Jan Dietrich unter der 402 34 56 70, Verantwortlicher für die Ausbildung.

Sender:

5-

SMS:

Hallo Lea! Heute
Abend um 8 Uhr bei
Tania. Bringe was
zum Trinken + Cds
mit.
Ich liebe dich ♥

Sender:

Sehen Sie in der Lösung C3/15-3.1 nach.

1-

*Du wirst heute 18, meine Tochter! Was für ein tolles
Alter!
Du bist so schön und ich bin stolz auf dich.
Ich wünsche dir ein glückliches Leben. Du wirst dich
immer auf mich verlassen können.
Viele liebe Grüße. ☼ ☼ ☼ ☼*

Sender: **Es handelt sich um die Mutter eines Mädchens, die ihren 18. Geburtstag feiert.**

2-

Berlin, den 25. September 2007

Sehr geehrte Damen und Herren,

ich möchte Sie in Kenntnis setzen, dass Ihr Sohn Jimmy seit 3 Tagen unentschuldigt vom Unterricht fern geblieben ist. Die Schulordnung erfordert eine stichhaltige Entschuldigung, um seine anhaltende Abwesenheit zu rechtfertigen. Ich bitte Sie darum, die Situation schon ab Morgen früh in Ordnung zu bringen.

Sender: **Der Lehrer oder der Erzieher oder der Schuldirektor von Jimmy.**

3-

Unser Verein sucht neue Ehrenamtliche, um unser Team von Seelsorgern zu ergänzen. Es handelt sich um einen Service, bei dem sich Ehrenamtliche sieben Tage die Woche rund um die Uhr ablösen, um eine telefonische Präsenz, für diejenigen zu gewährleisten, die das Bedürfnis haben, mit jemandem zu sprechen. Die Telefonnummer ist kostenlos.

Die ehrenamtlichen Seelsorger erhalten eine Schulung und entwickeln zwischenmenschliche Kompetenzen. Ihr Einsatz würde 14 Stunden pro Monat betragen und wäre mit einer beruflichen Tätigkeit vereinbar.

Wenn Sie interessiert sind, setzen Sie sich mit uns unter der folgenden Nummer in Verbindung: 081 33 33 33.

Sender: **Ein Verein, der am Telefon Leuten in Not zuhört.**

4-

Wir organisieren für die Arbeitslosen, die seit mindestens einem Jahr arbeitslos gemeldet sind, eine Weiterbildung im Bereich der Kommunikation. Die Ausbildung geht über 50 Stunden und findet vom 15. Februar bis zum 11. März statt.

Kontakt: Jan Dietrich unter der 402 34 56 70, Verantwortlicher für die Ausbildung.

Sender: **Der Verantwortliche für Ausbildung einer Organisation, die Arbeitslose schult.**

5-

SMS:

Hallo Lea! Heute Abend um 8 Uhr bei Tania. Bringe was zum Trinken + Cd mit. Ich liebe dich ♥

Sender: **Der Freund von Lea**

Den Sender einer Nachricht identifizieren

Situation 1:



SONDERANGEBOT

auf alle tropischen Reiseziele!

- 30 %!

Flug + Hotel mit Vollpension für zwei Personen.
Möglichkeit Vorort ein Auto zu mieten.

Der Sender der Nachricht:

Situation 2:

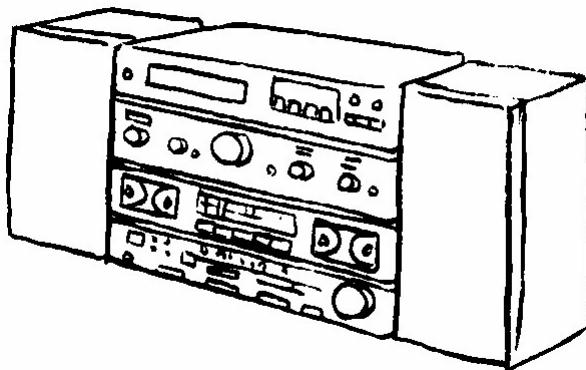


*Hier ein Geschenk für dich, mein Schatz!
Ich hoffe, dass es dir gefallen wird.
Ich möchte dir noch mal sagen, wie sehr
ich dich liebe und wie glücklich ich jeden
Tag bin, mit dir zusammen zu leben.♥*

Der Sender der Nachricht:

Situation 3:

Heute Abend in unserer
Kultursendung empfangen wir im
Studio die Bildungsministerin.
Bis heute Abend 19.20 Uhr!



Der Sender der Nachricht:

Sehen Sie in der Lösung C3/15-3.2 nach.

Den Sender einer Nachricht identifizieren

Situation 1:



SONDERANGEBOT

auf alle tropischen Reiseziele!

- 30 %!

Flug + Hotel mit Vollpension für zwei Personen.
Möglichkeit Vorort ein Auto zu mieten.

Der Sender der Nachricht: **ein Reisebüro.**

Situation 2:

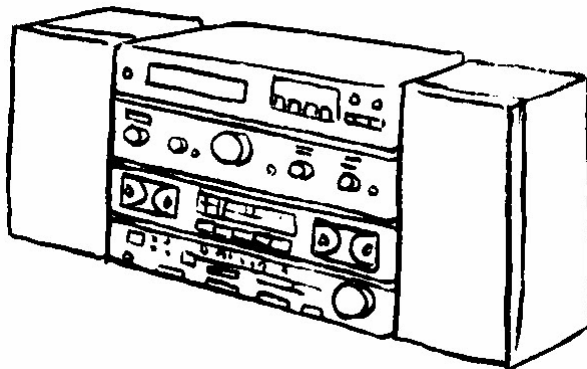


*Hier ein Geschenk für dich, mein Schatz!
Ich hoffe, dass es dir gefallen wird.
Ich möchte dir noch mal sagen, wie sehr
ich dich liebe und wie glücklich ich jeden
Tag bin, mit dir zusammen zu leben.♥*

Der Sender der Nachricht: **ein Mann, der seiner Lebensgefährtin seine Liebe gestehen will.**

Situation 3:

Heute Abend in unserer
Kultursendung empfangen wir im
Studio die Bildungsministerin.
Bis heute Abend 19.20 Uhr!



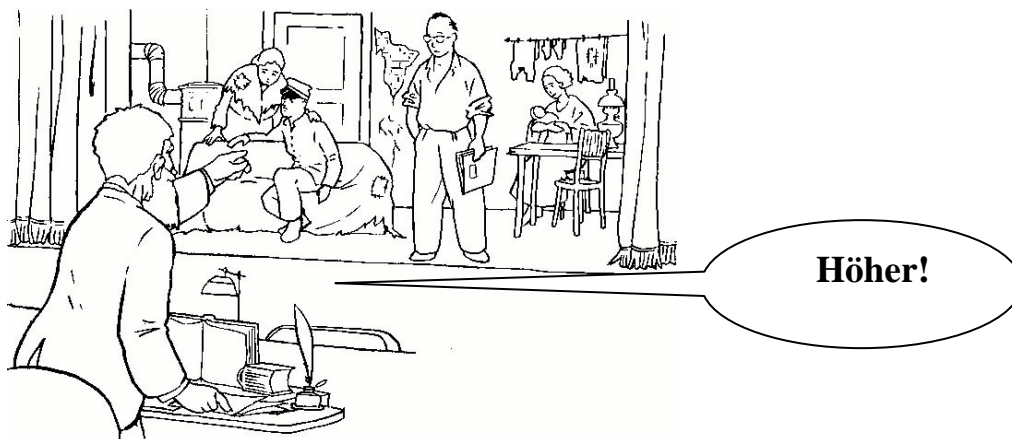
Der Sender der Nachricht: **der Journalist eines Radiosenders.**

Einen Kontext definieren

Hier sind 3 verschiedene Situationen. Dennoch spricht jede Person denselben Satz aus.
Präzisieren Sie für jede Situation:

- 1- den Sender der Nachricht;
- 2- den Empfänger der Nachricht;
- 3- die Situation.

Situation 1:



Der Sender der Nachricht:.....

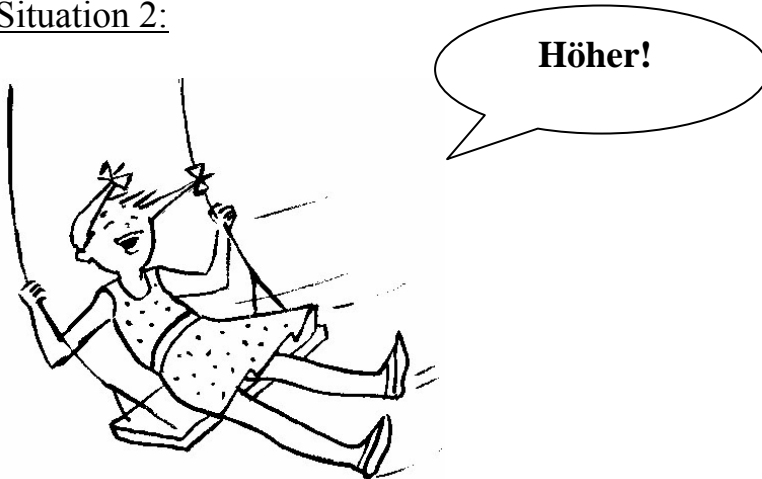
Der Empfänger der Nachricht:.....

Die Situation:.....

.....

Gehen Sie zur nächsten Seite.

Situation 2:

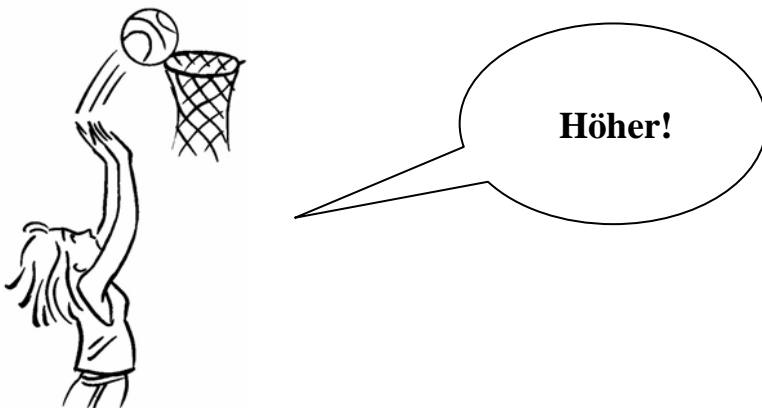


Der Sender der Nachricht:.....

Der Empfänger der Nachricht:.....

Die Situation:.....
.....

Situation 3:



Der Sender der Nachricht:.....

Der Empfänger der Nachricht:.....

Die Situation:.....
.....

Sehen Sie in der Lösung C3/15-4.1 nach.

Einen Kontext definieren

Situation 1:



Der Sender der Nachricht: der Regisseur des Theaterstückes.

Der Empfänger der Nachricht: ein Schauspieler, der zu tief spricht.

Die Situation: die Probe eines Theaterstückes. In dieser Szene spricht der Schauspieler mit zu tiefer Stimme und der Regisseur ist verärgert und wirft es ihm vor.

Situation 2:



Der Sender der Nachricht: ein kleines Mädchen auf einer Schaukel.

Der Empfänger der Nachricht: Eine Person, die das Mädchen anschubst, oder sie selbst.

Die Situation: Das Mädchen möchte höher schaukeln und bittet darum, stärker angeschubst zu werden. Oder es ermutigt sich selbst, um höher zu schaukeln.

Situation 3:



Der Sender der Nachricht: die Basketballspielerin.

Der Empfänger der Nachricht: die Basketballspielerin.

Die Situation: Die Basketballspielerin ermutigt sich, den Ball höher zu werfen, um den Korb zu treffen.

Die Intention identifizieren

Schreiben Sie unter jedem Bild auf, welche ist die Intention des Empfängers.



Intention:



Intention:



Intention:

Gehen Sie zur nächsten Seite.



Intention:



Intention:



Intention:

Sehen Sie in der Lösung C3/15-4.2 nach.

Die Intention identifizieren

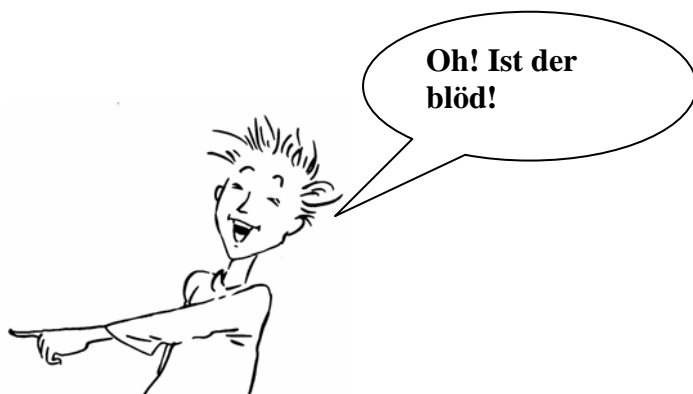
Schreiben Sie unter jedem Bild auf, welche ist die Intention des Empfängers.



Intention: einschüchtern, jemandem Angst einjagen wollen.



Intention: ermutigen, beglückwünschen.



Intention: jemanden verspotten.

Gehen Sie zur nächsten Seite.



Intention: interviewen, informieren



Intention: zum Kauf verleiten.



Intention: Mitleid erwecken, um etwas zu bekommen.

Die Elemente der Kommunikation identifizieren



Ich habe dir bereit zehnmal
gesagt, dass du auf den
Linien schreiben sollst!

Empfänger:
Sender:
Kontext:
.....
Intention des Senders:



Glaubst du, dass sie
uns gesehen
haben?

Empfänger:
Sender:
Kontext:
.....
Intention des Senders:

Gehen Sie zur nächsten Seite.



**FEUER MACHEN
VERBOTEN**

Empfänger:

Sender:

Kontext:

Intention des Senders:



Empfänger:

Sender:

Kontext:

Intention des Senders:

Sehen Sie in der Lösung C3/15-4.3 nach.

Die Elemente der Kommunikation identifizieren



Ich habe dir bereit zehnmal
gesagt, dass du auf den
Linien schreiben sollst!

Empfänger: ein Lehrer, ein Erzieher, ein Vater.

Sender: ein Kind.

Kontext: Die Person hilft dem Kind, seine Hausaufgabe zu machen oder korrekt zu schreiben.

Intention des Senders: Ihm zu helfen, korrekt zu schreiben und dabei mit ihm leicht zu schimpfen.



Glaubst du, dass sie
uns gesehen haben?

Empfänger: ein spielendes Kind.

Sender: seine Spielfreunde.

Kontext: Sie spielen Verstecken.

Intention des Senders: nach der Meinung der Anderen fragen, sich informieren, sich beruhigen.

Gehen Sie zur nächsten Seite.



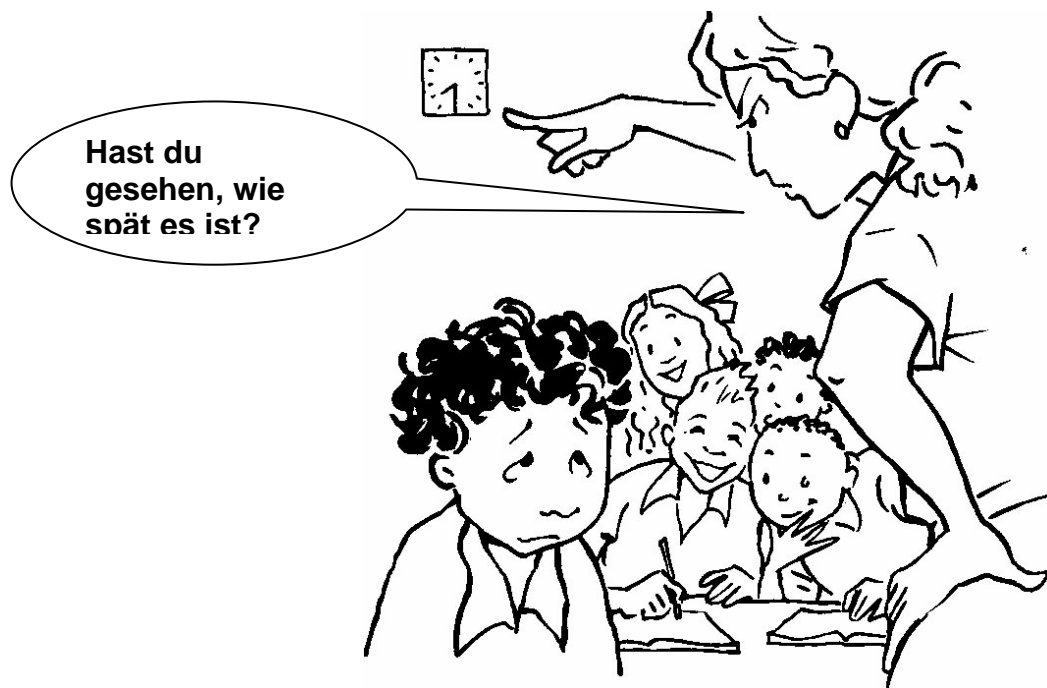
**FEUER MACHEN
VERBOTEN**

Empfänger: die Waldhüter eines Waldes, die für einen Ort in der Natur Verantwortlichen.

Sender: die Spaziergänger, die Wanderer.

Kontext: Hinweis, der sich an einem Ort befindet, der vor Feuer geschützt werden soll.

Intention des Senders: Warnung, um Waldbrände zu vermeiden.



Empfänger: eine Grundschullehrerin.

Sender: ein Schüler.

Kontext: Der Schüler ist zu spät zur Schule gekommen.

Intention des Senders: Mit Bestimmtheit zu verstehen geben, dass dieses Verhalten nicht korrekt ist.