

Modul 4: Wie schaffe ich Zugang zu Information und wie kommuniziere mit KundInnen/KlientInnen auf gleicher Augenhöhe?

Kompetenzen: Ermöglichung des Zugangs zu Informationen & Kommunikations- und Moderationsfähigkeiten

Dauer: 05:35 Stunden (ohne Pausen)

Dauer in Minuten	Thema	Details	Methode	Arbeitsmaterial
00:25	Zugang zu Information	Aufwärmübung: ein Arbeitsblatt muss vorbereitet werden, das in einer Schrift und in einer Sprache ist, die die Teilnehmer/innen nicht verstehen. Das Arbeitsblatt kann auch Bildmaterial enthalten. Durch gewisse Formatierungen (z.B. ähnlich wie ein Formular) oder Zeichen (z.B. Euro-Zeichen) sollte das Arbeitsblatt Anhaltspunkte bieten, worum es geht. Moderierte Diskussion zu folgenden Fragen: 1) Was wird verstanden? Jeweils Schrift und Bild 2) Was wird interpretiert? Jeweils Schrift und Bild 3) Wie reagierst du, wenn du mit so etwas konfrontiert bist?	Jede/r Teilnehmer/in betrachtet das Arbeitsblatt in Ruhe für einige Minuten, anschließend Diskussion entlang der Fragen. Antworten werdem von dem/der Moderator/in auf Flipchart festgehalten.	vorbereitetes Arbeitsblatt, Stifte, Flipchart
00:45	Zugang zu Information	Input zum Thema "Sprache verständlich wählen und gestalten" - Warum ist einfache Sprache wichtig? Für wen ist einfache Sprache besonders wichtig? Was ist bei einfacher schriftlichen Sprache wichtig zu beachten ? inkl. Textgestaltung und Beispiele von einfacher Sprache	Input mittels Präsentation	Powerpoint-Präsentation, Beamer
00:15	Zugang zu Information	Checklisten für einfache Sprache: Die Moderatorin oder der Moderator stellt die Checklisten für einfache Sprache vor: 1) Leicht Lesen - Ein kleiner Leitfaden für verständliche Information (capito) 2) Die Regeln für leichte Sprache (vom Netzwerk Leichte Sprache)	Erklärung der Checklisten durch Moderator/in	Ausdrucke von "Leicht Lesen - Ein kleiner Leitfaden für verständliche Information" (capito) und "Die Regeln für leichte Sprache" (vom Netzwerk Leichte Sprache)
01:30	Zugang zu Information	Analyse von PR-Material mithilfe der Checklisten (im besten Fall von PR-Materialien, die die TN selbst mitgebracht haben)	Analyse der verschiedenen Beispiele in Kleingruppen, anschließend Präsentation im Plenum	Flyer und Folder von Moderator/in und Teilnehmer/innen, ggf. Laptops zur Analyse von Webseiten verschiedener Beratungs- oder Bildungseinrichtungen
00:30	Kommunikationsfähigkeiten	Selbsterfahrungsübung als Übergang zum Thema verbale Kommunikation: Eine Person liegt am Boden (Packpapier als Unterlage), eine zweite erklärt der liegenden Person, was sie tun muss, um aufzustehen. Die liegende Person tut genau das und ausschließlich das, was es ihr gesagt wird. Eine dritte Person beobachtet und macht sich Notizen.	je nach TeilnehmerInnenzahl 2-3 Gruppen. Nach der Übung berichten die liegende und die anleitende Person, wie es ihnen ergangen ist. Der/die Beobachter/in erzählt, was ihr aufgefallen ist.	Packpapier, Papier und Stifte (für Notizen)
00:10	Kommunikationsfähigkeiten	Lesen des Teils „die Geschichte“ der Fallstudie "Ein Besuch im LernLaden - Orientierungshilfe bei der Suche nach der richtigen Weiterbildung" (S. 74-76)	Jede/r für sich	Der Teil "die Geschichte" der Fallstudie "Ein Besuch im LernLaden - Orientierungshilfe bei der Suche nach der richtigen Weiterbildung" (S. 74-76)
00:15	Kommunikationsfähigkeiten	Diskussion folgender Fragen im Plenum: Ist die Fallstudie realistisch? Wie häufig kommen zu euch solche "Parade-Teilnehmer/innen", die alles auf Anhieb verstehen? Wie sieht das in eurer Beratungspraxis aus?	moderierte Plenumsdiskussion	

00:10	Kommunikations-fähigkeiten	Lesen des Teils des Teaching Note für die Fallstudie "Ein Besuch im LernLaden - Orientierungshilfe bei der Suche nach der richtigen Weiterbildung": "Informative Beratung", "Situative Beratung" und "Biographische Beratung" - unterschiedliche Beratungssituationen (S. 85)	Jede/r für sich	Teil der Teaching Note zur Fallstudie "Ein Besuch im LernLaden - Orientierungshilfe bei der Suche nach der richtigen Weiterbildung": "Informative Beratung", "Situative Beratung" und "Biographische Beratung" - unterschiedliche Beratungssituationen (S. 85)
00:20	Kommunikations-fähigkeiten	Diskussion von Kommunikationserfordernissen unterschiedlicher Beratungssituationen anhand der Frage: Welche unterschiedlichen Anforderungen an die Kommunikation mit dem/r KundIn stellen diese drei Beratungssituationen?	Festhalten der Antworten auf Moderationskärtchen (zuerst jede/r für sich); anschließend präsentiert jede/r seine/ihre Ergebnisse und der/die Moderator/in clustert die Moderationskartchen der TeilnehmerInnen auf einer Pinnwand nach Beratungssituation	Pinnwand, Nadeln, Stifte, Moderationskärtchen
00:30	Kommunikations-fähigkeiten	Plenumdiskussion geleitet durch folgende Fragen (adaptiert von Teaching Note zur Fallstudie "Lernladen" S. 82-86) 1) Wie gehen meine Kund/innen mit Informationen um (eigene Erfahrungen)? 2) Wie kann ich in einer Beratung sicherstellen, dass mein Gegenüber mich auch richtig verstanden hat (Methoden)? 3) Wie ermögliche ich Kund/innen, Informationen selbst zu finden? 4) Wie kann ich meine Kund/innen befähigen, selbstständig mit Informationen umzugehen?	Moderator/in diskutiert wichtigste Diskussionspunkte auf einem Flipchart	Flipchart, Stifte,
00:10	Kommunikations-fähigkeiten	Lesen des Teils „Gruppenberatung“ der Fallstudie "Kommunikations- und Moderationsfähigkeiten für den Umgang mit täglichen Problemen bei der Arbeit nutzen" (S. 64-68)	jede/r für sich	Der Teil „Gruppenberatung“ der Fallstudie "Kommunikations- und Moderationsfähigkeiten für den Umgang mit täglichen Problemen bei der Arbeit nutzen"
00:20	Kommunikations-fähigkeiten	Diskussion der Fallstudie im Plenum. Diskussionsfragen: 1) Eigene Erfahrung mit Gruppenberatungen? 2) Welche zusätzlichen Herausforderungen an Kommunikationsfähigkeiten stellen Gruppenberatungen?	Diskussion im Plenum, je nach Anzahl der TN eventuell Kleingruppen. Moderator/in notiert die wichtigsten Diskussionspunkte auf ein Flipchart	Flipchart, Stifte
00:15	Kommunikations-fähigkeiten	Moderator/in fasst die Aktivitäten des Tages zusammen. Offene Punkte werden geklärt und die TeilnehmerInnen können eine Rückmeldung zu den Fallstudien und der Methode geben.		ggf. Feedbackfragen auf Flipchart vorbereiten