**Faktor Mensch, schwache Signale und Kommunikation**

|  |
| --- |
| **Erinnerung an die Ziele dieses Moduls:**  Nach Abschluss dieses Moduls verfügen die Teilnehmer über folgende Fähigkeiten:   * Sie verstehen, dass sich der Faktor Mensch in Sachen Sicherheit auszeichnet durch:   + Die Wahrnehmung des Risikos   + Die Bewertung des Risikos   + Das Eingehen eines Risikos * Verstehen, was schwache Signale sind. * Die Bedeutung der zwischenmenschlichen Kommunikation im Risikomanagement verstehen (einschließlich unter Berücksichtigung der kulturellen Unterschiede) * Wissen, wie man aktiv zuhört. |

Dieses Dokument ist die Anleitung des Moderators. Sie können ihr folgen, da sie alle Elemente enthält, die die Durchführung eines solchen Moduls erlauben, nämlich die Anweisungen für die Übungen, Bezugnahmen auf die begleitenden Powerpoint-Präsentationen und/oder verschiedene Ressourcen wie Filme, E-Learning…, die an die Teilnehmer zu stellenden Fragen, die gegebenenfalls durchzuführenden Übungen.

**Achtung: Es gibt eine Folie, die falls nötig ortsspezifisch auszufüllen ist (Folie 35), um die lokalen Besonderheiten (Kultur) für die Kommunikation aufzuzeigen, die die Teilnehmer, die nicht aus diesem Land kommen, kennen müssen (insbesondere, wenn Sie einen Einfluss auf die Sicherheit haben: Art der Erteilung von Anweisungen, zu vermeidende Gesten usw.)**

**Voraussichtliche Dauer: 4:15 Stunden**

**Pädagogische Methoden:** Präsentation in Anwesenheit und Übungen.

**Voraussetzung:** TCG et TCAS

**Wichtige Punkte zur Vorbereitung der Sequenz:**

Die Videos, die Sie zur Durchführung dieses Moduls benötigen, in der Reihenfolge ihres Erscheinens:

- Apollo

- Qantas 32

- Selective attention test

- Man\_crossing\_raillway

- Les 4 dernières minutes du vol AF447 („Die vier letzten Minuten des Fluges AF447“)

**Begrüßung der Teilnehmer:**

Willkommen.

Vor Beginn schauen alle zusammen die Ziele dieses Moduls und den Ablauf an.

**Zeigen Sie Folie 2.**

**Vergewissern Sie sich, dass der Inhalt für alle klar ist.**

**Beantworten Sie mögliche Fragen.**

**5 Minuten** **00:05**

**Sequenz 1:**

***Ziel der Sequenz:***

*Verstehen, dass sich der Faktor Mensch in Sachen Sicherheit auszeichnet durch:*

*- Die Wahrnehmung des Risikos*

*- Die Bewertung des Risikos*

*- Das Eingehen eines Risikos*

*Verstehen, was schwache Signale sind.*

Um zu beginnen, werden wir zwei Videos ansehen. Eines charakterisiert den Faktor Mensch als schwächstes Glied und das andere als starkes Glied in der Sicherheit.

Beginnen wir mit dieser Reportage über eine Katastrophe, die sich in den sechziger Jahren in den Vereinigten Staaten während der Ära der Raumfahrt ereignete, die Katastrophe von Apollo 1.

**Zeigen Sie das Video „apollo“ – 6:30 Minuten (Folie 4 ist nur ein Bild, das Video befindet sich im Ordner des Moduls).**

**Fragen Sie dann:**

* Was hat Ihrer Meinung nach zu der Katastrophe geführt? Wie ist es dazu gekommen?
* Wurden die Risiken richtig eingeschätzt? Warum?
* Was hat dahin gedrängt, ein so hohes Risiko einzugehen (oder eingehen zu lassen)?
* Wie würden Sie die Wahrnehmung der Risiken in diesem Fall qualifizieren?

**Fassen Sie die Antworten zusammen, diese könnten lauten:**

*„Die Risiken wurden nicht richtig bewertet, bei einem Projekt, wo alles schnell geht, führen der Druck, der Stress und die Planungsziele dazu, dass manches ausgelassen wird. In diesem Fall hat niemand sich die Zeit genommen abzuschätzen, dass ein Sauerstoffgehalt von 100% in der Kapsel die Piloten einem maximalen Risiko aussetzen würde! Hier ist der Mensch das schwächste Glied in der Sicherheit“*

**15 Minuten** **00:20**

Jetzt schauen wir uns ein Gegenbeispiel an, das Video über den Umgang mit dem schweren Schaden an Bord des Fluges Qantas 32.

**Zeigen Sie das Video „Quants32“ – 2 Minuten (Folie 5 ist nur ein Bild, das Video befindet sich im Ordner des Moduls).**

**Fragen Sie dann:**

* Wie würden Sie zusammenfassen, wie der Unfall in diesem Beispiel vermieden werden konnte?
* Welche Lehre ziehen Sie daraus für das menschliche Handeln?

**Fassen Sie die Antworten zusammen, diese könnten lauten:**

*„Wenn er die Lage ruhig und kaltblütig nimmt, im Team zusammen arbeitet und den Verfahren folgt, ist der Mensch in der Lage, Risikosituationen zu bewältigen.“*

**15 Minuten** **00:35**

**Was den Faktor Mensch ausmacht.**

Schauen wir uns nun an, welche Rolle der Faktor Mensch bei der Wahrnehmung des Risikos spielt. Sie kennen bereits das „Schweizer-Käse-Modell“: Der Faktor Mensch ist die letzte Barriere.

**Zeigen Sie Folie 6 und betonen Sie die Tatsache, dass, selbst wenn der Mensch die letzte Barriere ist, seine Handlungen eine große Auswirkung auf die beiden anderen haben.**

Der Faktor Mensch wird folgendermaßen charakterisiert:

* Die Wahrnehmung des Risikos (Signale und Beurteilung)
* Die Bewertung des Risikos
* Das Eingehen eines Risikos

**Zeigen Sie Folie 7.**

In diesem ersten Teil der Schulung werden wir uns auf diese drei Punkte konzentrieren, anschließend werden wir über Kommunikation sprechen, die ein wesentliches Element bei der Bewältigung von Risikosituationen ist.

**5 Minuten** **00:40**

**Die Wahrnehmung des Risikos**

Die Wahrnehmung des Risikos ist eines der wesentlichen Elemente des Faktors Mensch in der Sicherheit; unsere Sinne lassen uns manchmal im Stich (aufgrund von Gewöhnung, Ablenkung, Sättigung oder Stress) und das Bild, das wir uns von der Wirklichkeit machen, kann falsch sein.

**Zeigen Sie die Folien 9, 10 und 11.**

Unsere Sinne können durch eine Vielzahl von Störungen getrübt werden. Die häufigsten sind:

* Die Gewöhnung. Man gewöhnt sich an eine Risikolage; wenn sie immer wieder auftritt, wird sie schließlich zum Normalzustand und man schenkt ihr keine Aufmerksamkeit mehr.
* Die Ablenkung. Zum Beispiel, wenn man nicht auf das aufpasst, was man gerade macht, weil man durch ein Ereignis abgelenkt wird, das in der Nähe wir stattfindet (Hammerhieb auf den Finger). Oder umgekehrt, wenn man auf eine Aufgabe konzentriert ist und darum nicht bemerkt, was um einen herum geschieht.
* Die Sättigung. Wenn es zu viele Informationen zu verarbeiten gibt und unser Gehirn nicht mehr nachkommt.
* Stress erzeugt eine physiologische Reaktion, bei der wir von unseren Gefühlen eingeschlossen werden können und die uns für unser Umfeld empfänglich macht.

Nehmen wir ein Beispiel: Ich werde Ihnen ein kurzes Video zeigen und Sie werden mir sagen, wie viel Pässe die Spieler in weiß sich in diesem Film gegenseitig zuwerfen?

**10 Minuten** **00:50**

**Zeigen Sie das Video von Folie 12: „selective attention test“. Achtung: Beenden Sie es nach 45 Sekunden, dann fragen Sie:**

Also, wie viele Pässe haben Sie gezählt?

**Lassen Sie die Teilnehmer zwei Minuten darüber sprechen, dann fragen Sie:**

Und haben Sie etwas Seltsames bemerkt?

**Lassen Sie die Teilnehmer antworten, um zu sehen, ob jemand den Gorilla gesehen hat.**

**Die Idee besteht darin, zu zeigen, dass man leicht durch ein Element abgelenkt wird (im vorliegenden Fall die Anweisung dieser Übung).**

**Zeigen Sie den Film also noch einmal, um zu zeigen, dass es einen Gorilla gibt, der zur Feldmitte läuft.**

**Stellen Sie die Verbindung mit der Wahrnehmung des Risikos und den schwachen Signalen her.**

**10 Minuten** **01:00**

**Die schwachen Signale**

Die schwachen Signale und ihre Identifizierung sind eine der Hauptschwierigkeiten, die durch die Art und Weise entstehen, wie der Mensch die Dinge wahrnimmt (wie weiter oben erklärt), denn Ihre einfache und direkte Feststellung ist im Wesentlichen schwierig.

Schauen wir uns zusammen die Definition an:

**Zeigen Sie Folie 14.**

Ein schwaches Signal ist also etwas, dass Sie sehen aber dass Sie nicht direkt als etwas wahrnehmen, das potenzielle Folgen haben könnte.

Nach einem einschneidenden Ereignis haben Sie sich sicherlich schon einmal gesagt: „Ich hatte wohl etwas bemerkt, aber zu diesem Zeitpunkt hat das bei mir keine Reaktion ausgelöst!“ Sie hatten also ein oder mehrere schwache Signale wahrgenommen, sie aber nicht analysiert. Sie sind bei den folgenden Handlungen nicht berücksichtigt worden.

Schwache Signale sind einfacher festzustellen, wenn man nicht involviert ist (bei Besuchen, Prüfungen usw.), aber die Herausforderung besteht darin, sie bei seinen eigenen Aktivitäten festzustellen: Die Konzentration auf die zu erledigende Aufgabe, Ermüdung, Stress… dies alles sind Faktoren, die uns daran hindern, die Lage richtig zu analysieren.

**Sie können sogar selbst das schwache Signal sein!**

Einige Beispiele für schwache Signale:

**Zeigen Sie Folie 15.**

Sehen Sie andere Beispiele für schwache Signale?

**Lassen Sie die Teilnehmer antworten, danken dem ersten Freiwilligen und notieren Sie die Beispiele auf der Flipchart.**

Wie muss man Ihrer Meinung nach handeln, um die schwachen Signale identifizieren zu können?

**Sammeln Sie die Antworten und fassen Sie zusammen:**

Um sie identifizieren zu können gibt es Werkzeuge. Wenn man nicht involviert ist: Standortbesuche, Rundgänge, Prüfungen usw.

Wenn man involviert ist: Sie bestehen hauptsächlich darin, dem Menschen zu helfen, einen Überblick zu bekommen, die Situation faktenbasiert zu analysieren und sich die potenziellen Risiken vorzustellen. Dabei arbeitet man dank Zusammenkünften oder Gelegenheiten zur offenen Diskussion im Team zusammen (Treffen zu Arbeitsgenehmigungen, Tool Box Talks, Safety Talks usw.).

**20 Minuten** **01:20**

**Bewertung des Risikos und Vorstellungsfehler.**

Unsere Bewertung des Risikos kann durch eine schlechte Vorstellung von der Wirklichkeit aus unterschiedlichen schon erwähnten Gründen wie Gewöhnung, Ablenkung, Sättigung und Stress getrübt sein…

Als Beispiel werde ich Ihnen eine wahre Geschichte erzählen: vom Verschwinden einer Fliegerstaffel im Bermudadreieck.

**Zeigen Sie Folie 17.**

Bei einem Überflug des Atlantiks ist die Staffel verwundert, dass sie die Insel, über die sie fliegen sollten, nicht finden. Die Unterhaltungen über Funk verlaufen in etwa so:

*„- Wir sind etwas verloren; sagen Sie uns, was wir tun müssen.*

*- Sie sind östlich von Florida; fliegen Sie in Richtung Westen, Sie werden entlang der Küste über Land fliegen, um nach Miami zurückzukehren.*

*- Wir haben nicht mehr viel Treibstoff und außerdem finde ich den Westen nicht mehr, meine Instrumente sind falsch.*

*- Chef!* *Meine funktionieren; Sie müssen mir nur folgen. Wir fliegen dorthin!*

*- Nein, nicht dorthin* *Sie täuschen sich, es ist in die andere Richtung!*

*- Aber Chef, meine Instrumente…*

*- Diskutieren Sie nicht, ich bin der Chef, folgt Sie mir!“*

Verschwinden der Staffel, unterschiedliche Interpretationen zu ungewöhnlichen Phänomenen, Bermudadreieck usw.

Also, was ist Ihrer Meinung nach das Problem hier, welchen Fehler macht die Fliegerstaffel?

**Lassen Sie die Teilnehmer antworten und fünf Minuten lang diskutieren, dann geben Sie die Tatsachen**:

Wenn man analysiert, was man über die tatsächliche Position und die Flugbahnen herausfinden konnte, so ist die Schlussfolgerung über die tatsächliche Ursache des Unfalls die räumliche Desorientierung des Staffelchefs.

Dieser hatte eine falsche Vorstellung von der Wirklichkeit erzeugt. Er dachte, dass er auf der anderen Seite von Florida war und von dieser Überzeugung aus konnte er die Informationen, die er bekam, nicht verstehen. Sie wurden alle gefiltert und interpretiert.

Man hat ihm gesagt, in Richtung Westen zu fliegen, um wieder auf die Küste zu treffen, aber seine räumliche Desorientierung hatte in seinem Gehirn die Vorstellung verankert, dass er den Golf von Mexiko überflog. Wenn das richtig gewesen wäre, hätte ein Kurs Richtung Westen ihn weiter von der Küste entfernt.

**Zeigen Sie Folie 18 (Karte von Florida, in der die vom Kapitän angenommene Position beim ersten Klick erscheint, dann die tatsächliche Position beim zweiten Klick).**

Er hat also seine Instrumente und das, was ihm von Menschen, von denen man sich noch leichter vorstellen kann, dass sie sich irren, gesagt wurde, in Frage gestellt.

Dieses Problem hat schließlich zum Verlust der Staffel geführt.

**10 Minuten** **01:30**

Natürlich ist der Vorstellungsfehler nicht der einzige Fehler bei der Risikobewertung.

**Zeigen Sie Folie 19.**

**Sammeln Sie alle Fragen und zitieren Sie Beispiele wie:**

**Repräsentativität:***Joe hat diese Abkürzung genommen, um zum Lager zurückzukehren, ihm ist nichts geschehen!*

**Verfügbarkeit:** *Mein Auto ist defekt. Mein Kollege, der dasselbe Modell hat wie ich, hatte einen defekten Anlasser, also habe ich auch ein Problem mit dem Anlasser.*

**Verankerung:** *Ich habe diese Schuhe mit einem Rabatt von 50 % gekauft, es war ein Sonderangebot, vorher haben Sie 300 € gekostet!*

Diese Abkürzungen, die wir aufgrund unserer Erfahrung und angeborenen Eigenschaften machen, sind für einen Teil der von uns durchgeführten Tätigkeiten hilfreich. Es sind Reflexe, die es uns ermöglichen, die einfachen Probleme des Alltags schnell zu lösen. Aber für komplexe Situationen sind sie Fehlerquellen, insbesondere, wenn es ratsam ist, die Lage einzuschätzen (die Tatsachen zusammenzutragen).

**Das Eingehen von Risiken**

Gut, sprechen wir nun über den dritten Punkt des Faktors Mensch, das Eingehen von Risiken.

Beginnen wir mit einem kurzen Video.

**Zeigen Sie das Video von Folie 21. „Man crossing a railway“ – 20 Sekunden**

**Fragen Sie dann:**

Was verleitet den ersten Mann Ihrer Meinung nach dazu, den Bahnübergang zu überqueren, obwohl die Schranken unten sind?

Und den zweiten?

Was schließen Sie in diesem Fall über die Bewertung des Risikos und die Risikobereitschaft der einzelnen Personen?

**Lassen Sie die Teilnehmer antworten und fassen Sie zusammen.**

Wir haben gesehen, dass unsere Wahrnehmung des Risikos oft durch mentale Abkürzungen verschlechtert oder durch Faktoren getrübt wird, die uns stören. Aber das Eingehen eines Risikos wird zudem durch das Streben nach unmittelbaren, gewissen und positiven Folgen hervorgerufen.

Die direkten Folgen finden sich in der Art und Weise, wie wir Risiken eingehen.

Kommen wir zum Beispiel auf die beiden Männer zurück, die den Bahnübergang überqueren, und schauen wir, was auslösende Elemente des Verhaltens gewesen sein können und anschließend welche gewissen, unmittelbaren und positiven Folgen zu diesem Verhalten geführt haben.

**Zeigen Sie Folie 22. Lassen Sie die Teilnehmer sich auslösende Elemente vorstellen. Sie erscheinen durch Klicken. Dann fragen Sie zuerst nach den offensichtlichen negativen Folgen, dann nach den unmittelbaren, gewissen und positiven Folgen, die dazu verleiten, dieses Verhalten dennoch anzunehmen (sie erscheinen ebenfalls durch Klicken).**

**Sie können ein anderes einfaches Beispiel nehmen, wie „eine Zigarette rauchen“.**

Wie wir soeben gesehen haben, lenken die unmittelbaren, gewissen und positiven Folgen unsere Handlungen stark. Denken Sie, dass es weitere Faktoren gibt, die uns verleiten, Risiken einzugehen?

**Notieren Sie die Antworten an der Tafel und zeigen Sie Folie 23. Prüfen Sie, ob die Antworten mit denen auf der Folie übereinstimmen.**

**Betonen Sie die gesellschaftliche Anerkennung des Eingehens eines Risikos, indem Sie die Teilnehmer fragen, ob Ihnen Beispiele einfallen (mögliches Beispiel: Extrem-, Kampf- oder Kontaktsportarten, von denen einige sehr gefährlich sind, z. B. Base-Jumping, Thaiboxen usw.).**

**20 Minuten** **01:50**

**Übung zu den Komponenten risikoreichen Verhaltens**

Gut, machen wir eine Übung. Ich werde Ihnen drei Fotos zeigen und Sie werden zu zweit die erwarteten Folgen suchen, die die Personen dazu bringen, Risiken einzugehen.

**Zeigen Sie Folie 24, 25 und 26 und geben Sie zwei bis drei Minuten Zeit pro Folie, damit die Teilnehmer für jede Situation die erwarteten unmittelbaren, gewissen und positiven Folgen diskutieren und notieren können.**

**Kommen Sie danach auf Situation 1 zurück und fragen Sie, bevor Sie die erwarteten Folgen nennen:**

Welche Risiken schätzen Sie ab?

**Dann:**

Und welche unmittelbaren, gewissen und positiven Folgen haben Sie sich also für jeden Protagonisten vorgestellt?

**Danken Sie den Freiwilligen und lassen Sie die anderen Teilnehmern weitere Details nennen. Verfahren Sie ebenso für die beiden anderen Fotos.**

**Zusammenfassend:**

Es wird interessant sein festzustellen, dass die Teilenehmer nicht für jede Situation (insbesondere der letzten) dieselben Risiken und unmittelbaren, gewissen und positiven Folge wahrnehmen. Das Eingehen eines Risikos ist also sehr persönlich, selbst wenn Gruppenzwang oder sozialer Druck eine wichtige Rolle spielt.

**20 Minuten** **02:10**

**Pause**

**15 Minuten** **02:25**

**Und für Sie?**

Nehmen Sie sich 10 Minuten, um einzeln auf die 3 Fragen der folgenden Folie individuell zu antworten.

**Zeigen Sie Folie 27.**

**Geben Sie 10 Minuten, um die Antworten zu notieren.**

**Fragen Sie dann:**

Wer will uns von einer Situation erzählen, in der er ein Risiko eingegangen hat, das er danach bereut hat?

**Danken Sie dem Freiwilligen und fragen Sie ihn, was er sich vorstellen kann zu tun, um nicht mehr in eine solche Lage zu kommen?**

**Fragen Sie die anderen, ob sie weitere Lösungen haben, die Sie dem Freiwilligen vorschlagen können.**

**15 Minuten** **02:40**

**Die wichtige Rolle der Kommunikation.**

Gut, nun werden wir über Kommunikation sprechen. Wir haben es beispielsweise schon bei der Geschichte über den Flug im Bermudadreieck gesehen: Richtiges kommunizieren und sich auf andere verlassen kann ein Schlüssel dafür sein, dass die eigene Wahrnehmung der Risiken realistisch ist.

Schauen wir ein anderes Beispiel an, es handelt sich um eine Tragödie: der Crash des Fluges Rio – Paris, der über dem Atlantik abgestürzt ist. Es wurde eine Rekonstruktion der letzten Minuten im Cockpit des Flugzeugs erstellt. Achten Sie auf die Kommunikationsprobleme.

**Zeigen Sie den Film von Folie 29 „Les 4 dernières minutes du vol AF447“ („Die vier letzten Minuten des Fluges AF447“) – 7 Minuten**

Also, welches sind die Hauptkommunikationsprobleme, die Sie in diesem Video identifiziert haben?

*HINWEIS: Die Teilnehmer müssen Beispiele zitieren wie: Man versteht den Unterschied nicht zwischen „Du steigst“ (Befehl) oder „Du steigst?“ (Frage).*

**Zeigen Sie die Folie 30 zur Zusammenfassung.**

Wir konnten gut erkennen, dass beim Beispiel des Fluges AF447 das Umfeld (die Situation, wozu die Abwesenheit des Kapitäns zu Beginn und die Alarmsignale usw. gehören) eine wichtige Rolle bei der Art und Weise spielt, wie man seinen Gesprächspartner versteht, und auch in diesem Fall hat es eine Auswirkung auf die übermittelte Botschaft, aber auch auf die Reaktion des Empfängers.

Außerdem hat in der Kommunikation nicht nur das, was man sagt, eine Bedeutung, sondern auch, wie man es sagt: Das ist die Metakommunikation.

**Zeigen Sie Folie 31**

Mit der Metakommunikation kann die Botschaft, die man übermitteln möchte, untermauert werden; damit sie wirksam ist, müssen Sie sich vergewissern, dass der Gesprächspartner Sie sieht. Dies ist einer der Gründe, warum es bei wichtigen Mitteilungen immer vorzuziehen ist, persönlich miteinander zu sprechen anstatt per E-Mail oder Telefon.

**Vergewissern Sie sich, dass alles verstanden wurde und beantworten Sie die Fragen.**

**20 Minuten** **03:00**

Um die Kommunikation besser zu verstehen, insbesondere in Risikosituationen, werden wir zwei einfache Punkte kennenlernen, die man als „aktives Zuhören“ zusammenfassen kann. Mit diesen zwei Techniken werden Sie sich vergewissern können, ob Sie verstanden haben, was man Ihnen sagt, und möglichst viele Fakten zu sammeln, was, wie wir gesehen haben, im Alltag von großer Bedeutung bei der Bewältigung von Risiken und insbesondere in schwierigen Situation ist.

Wer kann uns zunächst sagen, was aktives Zuhören ist?

**Lassen Sie einen Freiwilligen antworten, dann zeigen Folie 32.**

* **Hören:** Machen Sie das wirklich, es ist keine Einstellung sondern eine Notwendigkeit.
* **Neu formulieren:** Um sich und den anderen davon zu überzeugen, dass Sie zugehört und verstanden haben **(es gibt keine schlechte Neuformulierung, selbst wenn sie falsch ist, wird es dem anderen die Möglichkeit geben zu erläutern oder zu klären)**.

**Zeigen Sie danach Folie 33.**

* **Präzisieren lassen:** Um die unklaren oder unvollständigen Punkte zu präzisieren, zum Beispiel:
  + „jeder sagt, dass“ 🡪 Wer genau?
  + „viel“ 🡪 Wie viel genau?
  + „dorthin“ 🡪 Wohin genau?
  + usw.

**Workshop neu formulieren/präzisieren lassen.**

Machen wir ein Spiel, um das aktive Zuhören zu üben: Jeder wird abwechselnd Sender oder Empfänger sein.

**Dazu organisieren Sie eine sehr einfache Übung, bei der die Teilnehmer in Zweiergruppen arbeiten, wo einer dem anderen eine kleine Anekdote erzählt und der andere ihm aktiv zuhört und die Kernpunkte der Geschichte anschließend neu formuliert.**

**Wenn nötig kann man Einzelheiten der Anekdote nach und nach durch Fragen aus „präzisieren lassen“ präzisieren.**

**Um die Verbindung mit der Metakommunikation herzustellen, fragen Sie bei jeder Neuformulierung, ob der Empfänger die Gefühle bestimmen kann, die er aufgrund der Betonung oder Einstellung des Senders sehen oder fühlen konnte.**

**Die Person, die die Anekdote erzählt hat, sagt dann, ob die Neuformulierung richtig ist, ob sie richtig verstanden wurde und ob die vom Empfänger analysierten Gefühle richtig sind.**

**Wiederholen Sie dies so oft wie nötig, damit jeder einmal Sender und Empfänger war.**

**Wenn es nur einen oder zwei Teilnehmer gibt, nehmen Sie an der Übung teil.**

**Hinweis für den Moderator:** Selbst wenn die, die die Anekdote erzählen, wissen, dass es sich um eine Übung handelt, werden sie bestimmte Punkte automatisch präzisieren, wenn die Neuformulierung zeigt, dass sie nicht präzise genug waren.

**Danken Sie den Teilnehmern und beglückwünschen Sie sie.**

**Fragen Sie dann:**

Sehen Sie, in welchen Situationen Sie diese zwei Techniken des aktiven Zuhörens benutzen können werden?

**Lassen Sie die Teilnehmer sich 5 Minuten über die Frage austauschen.**

**25 Minuten** **03:25**

**Die Kommunikation in einer Fremdsprache**

Für die letzte Etappe dieses Moduls werden wir über Kommunikation in einer Sprache sprechen, die nicht die unsere ist. Vor Beginn werden wir uns ein wenig mit einer kurzen Werbung entspannen.

**Zeigen Sie das Video von Folie 34 „Berlitz junior“ – 35 Sekunden**

Also, schnell, was ist hier das Problem?

**Lassen Sie die Teilnehmer in 2 – 3 Minuten antworten.**

**Stellen Sie dann die Verbindung zur folgenden Folie her**

**5 Minuten** **03:30**

Hier sind 10 Tricks zur Verbesserung der Kommunikation in einer Fremdsprache.

**Zeigen Sie Folie 35.**

**5 Minuten** **03:35**

Bei der Kommunikation gibt es natürlich die Sprachbarriere, aber auch manchmal Verständnisschwierigkeiten, die mit kulturellen Unterschieden zusammenhängen.

**Zeigen Sie Folie 36 mit Ihrem ortsspezifischen Inhalt**

**Dann zeigen Folie 37 über die Art und Weise der Verbesserung interkultureller Kommunikation.**

**10 Minuten** **03:45**

**Zusammenfassung**

Als Abschluss dieses Moduls möchte ich, dass Sie die 3 folgenden Fragen beantworten:

**Zeigen Sie Folie 38 und lassen Sie den Teilnehmern 10 Minuten um zu antworten.**

**Anschließend organisieren Sie eine Gesprächsrunde mit den Antworten jedes Teilnehmers und fragen, ob der Inhalt des Moduls neue Fragen aufwirft. Wenn dies der Fall ist und Sie nicht darauf antworten können, verweisen Sie die Teilnehmer auf die Person, die dazu im Stande ist oder sagen Sie, dass Sie sich informieren werden (und geben Sie zeitnah, spätestens einige Tage nach der Sitzung, eine Antwort)**

**Danken Sie den Teilnehmern und beglückwünschen Sie sie, schließen Sie dann das Modul ab.**

**30 Minuten** **04:15**