

# Lernen und Lehren von Kommunikation/ Gesprächsführung

Katrin Rockenbauch, Herbert Bock, Anne Dawidczak, Wilfried Honekamp

Sessionleitung: Katrin Rockenbauch

Kontakt: [Katrin.Rockenbauch@medizin.uni-leipzig.de](mailto:Katrin.Rockenbauch@medizin.uni-leipzig.de)

## Einleitung

Die Fähigkeit, kommunikative Prozesse zu reflektieren und das daraus gewonnene Wissen in kommunikativen Situationen anzuwenden, gehört zu den Basisfertigkeiten, die mittlerweile in vielen Studiengängen gelehrt werden. Oft wird die zu erlernende Fähigkeit als ein Teil der sogenannten soft skills betitelt.

Das Erlernen von kommunikativen Fertigkeiten ist eng verknüpft mit der Persönlichkeit und dem Selbstbewusstsein der lernenden Person, da das kommunikative Verhalten von Menschen oft mit deren „So-Sein“ in Zusammenhang gebracht wird. Daher ist das Erlernen von Kommunikation für den/die Lernende\_n wie auch den/die Lehrende\_n ein sensibler Vorgang. Das Erlernen und reflektieren über das eigene kommunikative Verhalten kann die betreffende Person (und nicht nur in ihrer zukünftigen Rolle als BWL-er\_in, Psychologe\_in, Historiker\_in etc.) als Mensch in Frage stellen. Damit kann das Lernen und Lehren von Kommunikation zur Persönlichkeitsentwicklung beitragen, was in den inhaltsbasierten Studieninhalten weitaus weniger der Fall ist.

Auf der Tagung des HDS in Dresden wurden fünf unterschiedliche Konzepte aus unterschiedlichen Fachbereichen vorgestellt, wie an sächsischen Hochschulen kommunikative Fähigkeiten vermittelt werden. Diese werden im Folgenden kurz erklärt, um im Anschluss die Gemeinsamkeiten der Modelle darzustellen. Da die Veranstaltung zeitlich eher eng ausgestattet war, fand nicht, wie geplant, eine interaktive Postersession statt, sondern es wurden die einzelnen Projekte in Kurzvorträgen präsentiert. Im Nachgang erfolgte eine kurze Fragerunde im Plenum der fünf Vortragenden mit dem Publikum.

## 1. Kommunikation lernen in der Wirtschaftswissenschaft

Frank Thiel, Wirtschaftswissenschaften der Hochschule für Technik und Wirtschaft Dresden

Innerhalb des Studiums der Betriebswirtschaft (B.A.) in Dresden bekommen die Studierenden die Möglichkeit, ihre kommunikativen Fertigkeiten innerhalb des Moduls „Teamentwicklung – Team Challenge“ (2 SWS – im vierten Semester des Studiums) im Team auszuprobieren und zu reflektieren. Dazu werden zum Semesterbeginn zufällige Teams von Studierenden gebildet, die das gesamte Semester über zusammen arbeiten. Der Präsenzunterricht im Semester beginnt in jeder Woche mit einer Teamaufgabe, die Teil der Team Challenge ist. Die 20 Studierenden der jeweiligen Seminargruppe befinden sich dabei im Wettbewerb mit den anderen Teams und erhalten für ihre Lösungen Punkte, die von Woche zu Woche kumuliert werden. Die Teamaufgaben sind Übungen, welche die Koordination und Kommunikation in den Teams fördern und jeweils bestimmte Aspekte der Teamarbeit und von Teamprozessen erfahrbar machen. Die Studierenden erhalten z.B. die Aufgabe „Orangenplantage“, in der Dreier- bzw. Vierergruppen über den An- und Verkauf von Orangen verhandeln lernen. Auf der Orangenplantage müssen Händler\_innen mit unterschiedlichen Interessen beim Plantagenbesitzer\_innen vorsprechen, um dort Früchte zu erwerben. Ziel ist es, eine Win-Win-Situation herbeizuführen. Das Spiel ist eine Umsetzung des Harvard-Konzeptes.

Das Modul verfolgt die folgenden Lernziele:

### Lern-Ziele

- Kommunikations- und Koordinationsfähigkeit der Studierenden entwickeln
- Sensibilisierung der Studierenden für Teamprozesse (z.B. Umgang mit und Auswirkungen von Erfolg und Misserfolg)

### Leistungsnachweise

- Die Studierenden müssen zwei Belege erbringen, einen Videobeleg sowie eine schriftliche Arbeit.

### Videobeleg

- Der Videobeleg ist die Teamleistung außerhalb der Team Challenge.
- Die Studierenden erstellen ein Video zu einer selbstgewählten, betriebswirtschaftlichen Fragestellung.

Vorteile sind:

- ein intensives Teamerlebnis bei der Erstellung der Teamleistung,
- die Anwendung der Erkenntnisse aus Team Challenge und Lehrveranstaltung auf das eigene Team und die
- Studierende können Kommunikations- und Organisationsstrukturen im Team frei austesten.

### Schriftliche Arbeit

Die schriftliche Arbeit bildet den Abschluss des Moduls. Die Studierenden reflektieren die Entwicklung ihres eigenen Teams über das gesamte Semester während der Team Challenge und der Erstellung des Videobeleges.

Vorteile sind:

- die kritische Reflektion der theoretischen und empirischen Modelle zum Thema Kommunikation,
- die Einordnung der eigenen Erfahrungen in den theoretischen Bezugsrahmen und
- die Vertiefung des Wissens über Teamprozesse und Teamkommunikation.

## **2. Kommunikation bei der Softwareentwicklung: „Man darf auch miteinander reden!“**

Prof. Dr. Wilfried Honekamp, Fakultät Elektrotechnik und Informatik Hochschule Zittau/Görlitz

Die Erfahrungen in der Informatikausbildung an der Hochschule Zittau/Görlitz haben gezeigt, dass sich der Stereotyp des Informatikers, egal ob weiblich oder männlich, eher als „Einzelkämpfer“ versteht. Die Studierenden erlernen innerhalb ihres Studiums eine Reihe von Fachkompetenzen. Software wird jedoch im Team entwickelt. Auch die Kommunikation mit Auftraggebern erfordert oft Fingerspitzengefühl. Es muss zwangsläufig kommuniziert werden und es entstehen nicht selten (kommunikative) Konflikte. Daher wurde an der Hochschule Zittau/Görlitz im Fach „Software-Engineering“ ein Curriculum entwickelt, das das Thema Kommunikation in den Fokus nimmt. Dabei beziehen wir uns hauptsächlich auf das Quadrat der Nachricht von Schulz von Thun, die Axiome von Paul Watzlawick, sowie die Bedürfnispyramide von Maslow.

Die Lehrinhalte beziehen sich auf drei Semester und sind wie folgt aufgebaut. Bereits im Fach Software-Engineering I im 3. Semester

werden die Grundlagen der Kommunikation (u. a. Schulz von Thun) vermittelt und im Pair-Programming sowie der Entwicklung eines Softwareproduktes im Dreier-Team praktisch umgesetzt. In Software-Engineering II im 4. Semester werden diese Kenntnisse durch praktische Anwendung vertieft. In Software-Engineering III im 5. Semester werden dann, aufbauend auf den Erfahrungen der Teamarbeit in den Vorsemestern, Gesprächsführung, Team-Building sowie Konfliktentstehung, -verhütung und -lösung in Vorlesung, Diskussion und Rollenspiel vermittelt. Darüber hinaus werden im Rahmen von Kolloquien Vorträge von Praktiker\_innen aus lokalen Softwareunternehmen angeboten, die u.a. auch die Anforderungen an die Kommunikationsfähigkeit der Informatiker\_innen verdeutlichen.

Die folgenden Lernziele stehen in den drei Semestern im Mittelpunkt:

### **Lernziele**

- Die Studierenden können im Team arbeiten und kennen die Abläufe und Verantwortlichkeiten im Softwareentwicklungsprozess.
- Die Studierenden erwerben Kenntnisse zur komponentenbasierten Software-Entwicklung im großen Team.
- Die Studierenden kennen die Grundlagen von Teambuilding, Kommunikation, Konflikten und Konfliktlösungen und können diese in der praktischen Arbeit erfahren.

### Evaluation der Lehrinhalte

Durch konzentrierte Aus- und Weiterbildung überzeugen wir unsere Studierenden von der Notwendigkeit der intensiven Kommunikation und stellen in Praxisprojekten im 5. Semester fest, dass sich dieses Engagement lohnt und die Studierenden die Grundlagen der Kommunikation zum Vorteil des Projektes anwenden können.

Durch die Hervorhebung der Kommunikationsfähigkeit im Studium können sich diese im Praktikum und nach ihrem Abschluss nahtlos in die Betriebe eingliedern und als Entwickler\_innen im Team bestehen. Die Firmen bestätigen diesen Qualitätsgewinn immer wieder durch positives Feedback.

### 3. „Nachhaltige kommunikative Kompetenz ist in einer authentischen Persönlichkeit fundiert.“

Prof. Dr. Herbert Bock, Wissenschaftlicher Leiter des Masterstudiengangs Human Communication an der Dresden International University

Im Rahmen der Postersession stellte ich einige didaktische Details aus dem Curriculum des Masterstudiengangs Human Communication an der Dresden International University vor.

Zentrales Thema des Studiums ist die nachhaltige Weiterentwicklung kommunikativer Kompetenzen. Diese Kompetenzen, so meine These, sollten immer in einer authentischen Persönlichkeit fundiert sein. Im Unterschied zu zahlreichen Studienfächern besteht die Herausforderung beim Studium der Menschlichen Kommunikation in der Rückbezüglichkeit der Studieninhalte auf die eigene Person:

Jeder Mensch entwickelt sich von Geburt an zu seinem eigenen „Kommunikationsspezialisten“ mit besonderen Fähigkeiten, Gewohnheiten, aber auch „blinden Flecken“. Die Lehrinhalte stellen damit häufig auch einen „Spiegel“ zur Bewusstmachung persönlicher Gewohnheiten und kommunikativer Überzeugungen dar. Als zentrale Aufgabenstellung der Lehre kann daraus die dialektische Verknüpfung zweier Aufgabenstellungen abgeleitet werden:

1. Die Wissensvermittlung über einschlägige Struktur- und Prozessgesetzmäßigkeiten zwischenmenschlicher Kommunikation in den verschiedensten Praxiskontexten, sowie das Studium von Befunden zu innerpsychischen Faktoren und Prozessen der beteiligten Partner\_innen an Kommunikationsepisoden.
2. Die Konfrontation mit dem persönlichen Kommunikationsstil und dessen wertschätzende Reflexion im Gruppengespräch.

Ein Ziel des Masterstudiengangs „Human Communication – Kommunikationspsychologie und -management (HC)“ ist die Entwicklung einer nachhaltigen Kommunikationskompetenz sowie die Stärkung der persönlichen Verblüffungsresistenz in berufsnahen Kommunikationssituationen für Führungskräfte.

Diese didaktischen Überlegungen stellen ein Hintergrundthema des gesamten Curriculums dar. Neben theoretischen Grundlagen der Kommunikationspsychologie aus individual- und sozialpsychologischer Perspektive, sowie einschlägigen Beiträgen zur Kommunikation von Wissen in der modernen Arbeitswelt werden entsprechende organisationspsychologische Grundlagen und Kompetenzen zur Personalkommunikation für Führungskräfte

vermittelt. Die Grundlagenmodule werden durch Lehreinheiten zur Rhetorik, Gesprächsführung und Argumentation, zur mediengestützten Kommunikation, zur Moderation und Verhandlungsführung, zur Mediation und zum Konfliktmanagement ergänzt. Einen stark persönlichkeitsbezogenen Bezug weist schließlich ein Modul zum Sprechen, zur Körpersprache und zum kreativen Schreiben auf. Sämtliche Lehrinhalte werden im Rahmen von Tutoriumsveranstaltungen übertiefert.

Wir evaluieren unseren Studiengang fortlaufend und nehmen die Rückmeldung der Studierenden sehr ernst.

Zielgruppe dieses berufs begleitenden Masterprogramms sind Personen, die bereits ein Studium in einem beliebigen Fachgebiet absolviert haben und aufgrund ihrer beruflichen Position eine nachhaltige Stärkung ihrer kommunikativen Fähigkeiten wünschen und benötigen.

Die Erfahrungen mit dem seit dem Jahr 2005 angebotenen Masterprogramm zeigen, dass die Mehrzahl der bisherigen Teilnehmer\_innen ihre Studienentscheidung aus persönlicher Motivation getroffen und eine nachhaltige Weiterentwicklung ihrer persönlichen Kommunikationskompetenzen erfahren hat.

Weitere Informationen zum Masterstudium „Human Communication“ finden Sie unter: <http://www.di-uni.de>.

#### 4. Qualifizierung für studentische Tutor\_innen

Dipl.-Päd. Anne Dawidczak, Career Service der TU Dresden

Der Career Service der TU Dresden führt jedes Semester didaktisch-methodische Qualifizierungen für Studierende aller Fachrichtungen durch, die als studentische Tutor\_innen Gruppen leiten und erste Erfahrungen in der universitären Lehre sammeln wollen.

Tutor\_innen sind Studierende, die anderen Studierenden zum einen beim Career Service Schlüsselkompetenzen vermitteln und zum anderen an den Fakultäten in Fachtutorien Fachinhalte weitergeben (Übungen, Semestereinführungen, Praktikabetreuung etc.) bzw. als Mentor\_innen am Studienanfang zur Seite stehen.

Einige Tutor\_innen des Career Service vermitteln in ihren eigenen Workshops die Themen „Rhetorik und Präsentation“ und „Kommunikation im Studium, Alltag und Beruf“. Zielgruppe dieser Workshops des Tutor\_innenprogramms sind Studierende aller Fakultäten und aller Fachsemester, die durch die Teilnahme ihre Kommunikationsfähigkeit in Hinblick auf das Studium (Referate, mündliche Prüfungen, Verteidigung von Abschlussarbeiten), Praktika oder den Berufseinstieg verbessern wollen. Weitere Themen der Tutor\_innen des Career Service sind: Team- und Konflikttraining, Zeit- und Stressmanagement, Kreativitätstechniken, Lern- und Arbeitstechniken, sowie Projektmanagement.

Die Themen Kommunikation in Gruppen in Anlehnung an Schulz von Thun oder systemische Ansätze und der Umgang mit schwierigen Situationen sind wesentliche Bestandteile der Qualifizierungsworkshops, da die Tutor\_innen in ihren eigenen

Veranstaltungen zwischen Studierenden unterschiedlicher Fachrichtungen und Fachsemester vermitteln müssen.

Eine Tutorin meint dazu: „Die Workshops sind immer interdisziplinär. Daher gehört es zu meiner Aufgabe als Tutorin zwischen Geisteswissenschaftlern und Ingenieuren vermitteln zu können. Darüber hinaus ist es wichtig, dass die Kommunikation zwischen den Teilnehmern gefördert wird, damit diese miteinander arbeiten. Es ist auch wichtig, dass man sich mit der eigenen Meinung zurücknehmen kann und keine Richtung vorgibt, sondern den Teilnehmern eine eigene Erkenntnis zum Thema ermöglicht.“

Als besondere Herausforderung der Tutor\_innenqualifizierung wird häufig das Videofeedback genannt, in der die Teilnehmer\_innen eine Passage aus ihrer eigenen Veranstaltung präsentieren. Im Anschluss geben sich die Teilnehmer\_innen gegenseitig Feedback. Dadurch erhalten die Tutor\_innen nicht nur eine Selbst-, sondern auch eine Fremdeinschätzung.

Die Lehre von Fachinhalten an den Fakultäten wird durch die Vermittlung von Schlüsselkompetenzen beim Career Service von Studierenden für Studierende ergänzt und durch die sehr guten Evaluationsergebnisse bestätigt.

Der Career Service der TU Dresden bietet neben den Workshops des Tutor\_innenprogramms, zusätzliche Schlüsselkompetenzworkshops, Bewerbungstrainings und Campusevents an. Weitere Informationen unter

<http://www.tu-dresden.de/careerservice>.

## **5. Das Erlernen kommunikativer Kompetenzen im Medizinstudium – das Leipziger Curriculum**

Dr. Katrin Rockenbauch, Evelyn Kleinert, Dr. Markus Zenger; M.A. Olaf Martin, PD. Dr. Yve Stöbel-Richter – Medizinische Fakultät Leipzig, Abteilung für Medizinische Psychologie und Medizinische Soziologie

Innerhalb des Studiums der Humanmedizin an der Universität Leipzig bietet die Abteilung für Medizinische Psychologie und Medizinische Soziologie innerhalb des Grundstudiums seit sieben Jahren ein zweisemestriges Pflichtcurriculum zum Einüben kommunikativer Kompetenzen innerhalb der ärztlichen Tätigkeit an. Die Kurse finden im 3. und 4. Fachsemester statt und werden von studentischen Tutor\_innen geleitet. Jede/r Studierende hat zum Ende des Kurses mindestens ein Rollenspiel (ggf. mit Schauspielpatient\_innen) durchgeführt und individuelles Feedback zum Gespräch erhalten. Neben der Etablierung einer konstruktiven Feedbackkultur werden konkrete Gesprächsführungstechniken wie das aktive Zuhören vermittelt. Im vierten Semester rücken spezifische Gesprächsanlässe im medizinischen Kontext in den Mittelpunkt (Anamnese führen, Partizipative Entscheidungsfindung, Überbringen schlechter Nachrichten, motivierende Gesprächsführung beim Thema Verhaltensänderung etc.). Im vierten Semester kommen dazu auch Schauspielpatient\_innen zum Einsatz, die wir zuvor in Schulungen sowohl zu ihrer Rolle aber auch zum Thema Feedbackgeben geschult haben und für Ihren Einsatz vergütet werden. Die vermittelten Inhalte werden mittels einer videobasierten Klausur zum Ende des vierten Semesters auf den Prüfstand gestellt. Ein Ärzt\_innen-Patient\_innen-Gespräch muss dabei genau beobachtet werden, um z.B. daran zu erklären, wie der Gesprächsverlauf erfolgte, wo sich

die Gesprächspartner\_innen missverstanden haben, aber auch, wie man konkrete Sätze umformulieren könnte.

Die studentischen Tutor\_innen bekommen vor jedem Semester eine 5-tägige Schulung zu den Inhalten und werden während des Semesters von ihren Bezugsdozent\_innen engmaschig betreut. Dazu kommen Methodengruppen und die Möglichkeit zur Supervision.

In der Vermittlung der Inhalte spielen folgende Theorien für uns eine große Rolle:

Sender-Empfängerinnen-Modell; Vier-Ohren, Vier-Münder (Schulz v. Thun); Axiome von Watzlawick; Wahrnehmungstheorien; Spezifische Gesprächsverlaufsmodelle (kooperatives Gespräch, Partizipative Entscheidungsfindung, Überbringen schlechter Nachrichten, motivierende Gesprächsführung)

### Lernziele

Lernziele des Curriculums sind z.B. verhaltensbezogenes Feedback geben und nehmen; Kennenlernen von Kommunikationstheorien und diese auf Beispiele übertragen und üben; einen optimalen Gesprächsverlauf erarbeiten und im Rollenspiel (RS) umsetzen; die Methode des „Aktiven Zuhörens“ kennen, üben und im RS anwenden; die Funktion des „Befinden Mitteilens“ begreifen, üben und im RS anwenden; offene und geschlossene Fragen im RS angemessen anwenden können; Techniken der Gesprächsstrukturierung kennen und im RS anwenden; die Bedeutung der Beziehungsgestaltung im Gespräch erkennen und angemessen am Beispiel wie im RS umsetzen; die Rolle des Settings für Gespräche verstehen und selbst aktiv das Setting im RS gestalten; die Rolle des nonverbalen Verhaltens im Gespräch erkennen, das eigene nonverbale Verhalten

und das von anderen beobachten und dessen Wirkung analysieren.

### Perspektiven

Derzeit erproben wir einen Beobachtungsbogen für die Durchführung von ärztlichen Gesprächen, der auch in den anderen Fächern eingesetzt werden kann. Ziel aus unserer Sicht wäre es, ein interdisziplinäres kommunikatives Längsschnittcurriculum inkl. Lernzielkatalog innerhalb der Fakultät zu entwickeln.

### Gemeinsamkeiten und Unterschiede der vorgestellten Modelle

Die vorgestellten fünf Modelle sehen „Kommunikation“ als wesentlichen Bestandteil der zu erlernenden (beruflichen) Fähigkeiten an, teilweise werden die Inhalte innerhalb von Modulen der „Schlüsselkompetenzlehre“ vermittelt. Die Theorien, auf die in den unterschiedlichen Curricula zurückgegriffen wird, sind weitgehend gleich und stehen weniger im Mittelpunkt als das (eigene) Ausprobieren und Erleben in unterschiedlichen Kontexten. Die Reflektion über das Erlebte wird in den meisten Modellen groß geschrieben, so werden dazu z.B. Hausarbeiten angefertigt. Die Stundenanzahl der vorgestellten Modelle ist sehr unterschiedlich und reicht von einem Studiengang, der sich ausschließlich mit der Thematik befasst, bis zu einzelnen Modulen, die in wenigen Stunden vermittelt werden.

Aus wissenschaftlicher bzw. hochschuldidaktischer Sicht wäre es lohnenswert zu untersuchen, unter welchen Umständen die Studierenden Inhalte der Kommunikation/Gesprächsführung gut in ihren (Berufs-)Alltag übertragen können und ob sich hierbei

fachspezifische Unterschiede finden lassen. Studierende bitten in der Lehre oft darum, sogenannte „Positivbeispiele“ der Kommunikation (im jeweiligen Berufsfeld) zu sehen, um dann selbst sicherer agieren zu können. Was würde sich bei den Studierenden und ihrem Lernverhalten ändern, wenn solch ein Portal zur Verfügung stünde?

Aufgrund der großen Anzahl von Besucher\_innen der Tagung und der zahlreichen Beiträge fand zum Abschluss eine Fragerunde im Plenum statt, die sich auf Fragen an die einzelnen Unterrichtsmodelle bezog.