

УДК 811.111'355

DOI:<https://doi.org/10.31861/gph2024.850-851.85-98>

**SPECIAL FEATURES OF THE DEVELOPMENT
OF COMMUNICATIVE COMPETENCE OF WOMEN
WITH A MIGRATION BACKGROUND WITHIN THE FRAMEWORK OF
THE INQUA PROJECT**

**BESONDERHEITEN DER ENTWICKLUNG
DER KOMMUNIKATIVEN KOMPETENZ VON FRAUEN
MIT MIGRATIONSHINTERGRUND IM RAHMEN DES PROJEKTS
INQUA**

Bohdana LABINSKA

Doktor der pädagogischen Wissenschaften, Professorin,
Beraterin in der gGmbH BIN – Berufliche Integration, Hamburg
bohdana.labinska@gmail.com
<https://orcid.org/0000-0001-5232-8022>

The article aims to introduce the educational and scientific community to the InQua project develops communicative competence in women with a migration background. The objectives of the research paper is: to familiarize with the purpose, objectives, and results of the project; to clarify the essence of the concept of communicative competence, professionally oriented communicative competence; to present models and techniques for the development of communicative competence and their effectiveness. The InQua project is a professional development program for women who aspire to become a consultant/coach in the social sphere. Upon completion of the training, project participants should be able to use models and techniques in building communication, conduct systemic counseling independently, focusing on goals and resources. In the course of the training, the project participants had the opportunity to practice, i.e. to simulate various situations that arise during counseling/coaching. After the simulation, the simulated situations were analyzed by both the participants and an experienced coach. The participants of the InQua project were eager to participate in the discussion, as this activity not only helped to develop language and communication skills, but also developed professionally oriented communication competencies. The knowledge gained contributed to better integration into German-speaking society and created conditions for professional and comprehensive personal development. At different stages of scientific research, theoretical research methods (analysis, synthesis, comparison, generalization).

Keywords: *communicative competence, models of communication, communication techniques*

Стаття має на меті ознайомити освітню і наукову спільноту з проектом InQua і тим, як саме в рамках цього проекту відбувається розвиток комунікативної компетентності у жінок з міграційним підґрунтям. До завдань наукової праці належало: ознайомити з метою, завданнями, і результатами проекту; з'ясувати суть поняття комунікативна компетентність, професійно орієнтована комунікативна

компетентність; представити моделі і техніки розвитку комунікативної компетентності та їх ефективність. Проект InQua – це програма підвищення кваліфікації для жінок, які прагнуть стати консультантом/ коучем у соціальній сфері. Після завершення курсу учасниці проекту повинні вміти використовувати моделі і техніки у вибудовуванні комунікації, самостійно проводити системне консультування, орієнтуючись на цілі і ресурси. У процесі навчання учасниці проекту мали можливість практично використовувати набуті навички і вміння, тобто моделювати й імітувати різні життєві ситуації, які можуть виникати під час консультування/коучінгу. Після моделювання здійснювався аналіз імітованих ситуацій як учасницями моделювання, так і досвідченим коучем. Учасниці проекту охоче брали участь в обговоренні, оскільки така діяльність сприяла не лише формуванню мовних і комунікативних навичок, а й розвивала професійноорієнтовану комунікативну компетентність. Отриманні знання сприяли кращому інтегруванню в німецькомовне суспільство та створювали умови для професійного та всебічного розвитку особистості. На різних етапах наукового пошуку використовувалися теоретичні методи дослідження (аналіз, синтез, порівняння, узагальнення).

Ключові слова: комунікативна компетентність, моделі комунікації, техніки комунікації.

I. EINLEITUNG

In der modernen Welt muss eine qualifizierte Fachkraft über gut ausgebildete kommunikative Fähigkeiten verfügen, um unter den sich ständig ändernden Marktbedingungen wettbewerbsfähig zu sein und zu bleiben. Der Erfolg des Einzelnen in der gewählten beruflichen Tätigkeit als Spezialkraft hängt von seiner kommunikativen Kompetenz ab.

Das Problem der Entwicklung kommunikativer Kompetenz liegt an der Schnittstelle vieler Wissenschaften, wie der Philologie, der allgemeinen Psychologie, der Sozialpsychologie und der humanistischen Psychologie. Die zwischenmenschliche kommunikative Interaktion wird durch die professionelle Beherrschung der sprachlichen und außersprachlichen Mittel, der Mechanismen der psychologischen Beeinflussung, des Bewusstseins der Ausdrucksmöglichkeiten – Sprache, Mimik und Gestik - bedingt (V. Chernysh, 2015, S. 1).

Alle Fähigkeiten und Fertigkeiten, die eine angemessene Kommunikation gewährleisten - sprachlich und soziokulturell angemessene Äußerungen, die den Anforderungen der Situation, den persönlichen Intentionen, den Beziehungen der Gesprächspartner usw. entsprechen – bilden die kommunikative Kompetenz. Die kommunikative Kompetenz, die sich bei Frauen mit Migrationsbiographie als Multiplikatorin tatsächlich entwickelt, sollte berufsorientiert sein, d.h. sich an der beruflichen Tätigkeit orientieren. Dabei spielen die Komponenten der kommunikativen Kompetenz wie linguistische, soziolinguistische und pragmatische Kompetenzen für die Entwicklung der kommunikativen Kompetenz eine wichtige Rolle.

Die Analyse der methodologischen, psychologischen, pädagogischen und linguistischen Studien zeigt, dass es bestimmte Voraussetzungen für die Lösung des Problems der Entwicklung kommunikativen berufsbezogener Kompetenz gibt. So identifizierte V. Kahn-Kalik didaktische und kommunikative Aspekte des Kommunikationsproblems. Er sah die Bedeutung der kommunikativen Interaktion in der zielgerichteten Bildung eines Systems von beruflich angemessenen intersubjektiven Beziehungen. Folgende Wissenschaftler haben theoretische Bestimmungen der pädagogischen Interaktion entwickelt: I. Androschtschuk, I. Zimna, O. Leontjew, N. Kusmina, A. Rean, Pädagogische Kommunikation: I. Ziazun, O. Bodalev, O. Druganov, V. Pasynok, N. Formanovska, L. Mamchur, O. Matvienko, O. Ratsul, V. Sergeeva, N. Nychkalo.

Eine Durchsicht der methodischen Literatur zeigt, dass der Prozess der Vermittlung vom berufsorientierten Sprechen auf der Grundlage verschiedener Fachgebiete (Wirtschaft, Technik,

Medizin, Recht) und Sprachen untersucht wurde (N. Galskova, Z. Kornieva, L. Morska, N. Mykytenko, V. Chernysh u.a.). Die Aufmerksamkeit der oben genannten Didaktikerinnen wurde auf die Problematik des berufsbezogenen Sprechens der Studenten und Lehrkräfte gelenkt.

Zweifellos haben die durchgeführten Studien einen wichtigen Beitrag zur Lösung des Problems geleistet, aber die Analyse der oben genannten Wissenschaftler zeigt, dass nicht alle Reserven bei der Untersuchung der kommunikativen Kompetenz für zukünftige Beraterinnen/Coachinnen genutzt wurden. Darüber hinaus gibt es keine speziellen ganzheitlichen Forschungen, die das Problem umfassend betrachten und uns erlauben, die Muster und Besonderheiten der Fortbildung der kommunikativen Kompetenz für zukünftige Beraterinnen/Coachinnen aufzuzeigen. All dies bestimmt die Relevanz der gewählten Thematik des Beitrags.

Neu in dieser Untersuchung ist auch die Vorstellung von Modellen und Techniken zur Entwicklung der berufsorientierten kommunikativen Kompetenz bei Frauen mit Migrationsbiographie und die Präsentation des Lehrganges Fachkompetenz Beratung/Coaching im Rahmen des Projektes **InQua** – Integrative Qualifikation für Frauen als Multiplikatorinnen.

Ziel des Artikels ist es, der Bildungs- und Wissenschaftsgemeinschaft das **InQua**-Projekt vorzustellen und zu zeigen, wie dieses Projekt die kommunikative Kompetenz von Frauen mit Migrationsbiographie fördert. Dies erfordert die Lösung der folgenden Aufgaben:

- 1) Klärung des Wesens der Begriffe sprachliche, kommunikative und berufsbezogene kommunikative Kompetenz;
- 2) Vorstellung von Modellen und Techniken zur Entwicklung der kommunikativen Sprachkompetenz und ihre Bedeutung und Effizienz für den Aufbau des Gesprächs;
- 3) Präsentation der Zielsetzung und Aufgabenbereiche teilnehmender Frauen im Rahmen der zu erwartende Ergebnisse des **InQua**-Projekts.

In verschiedenen Phasen der wissenschaftlichen Untersuchung wurden die folgenden Forschungsmethoden verwendet: theoretische Methode (Analyse, Synthese, Vergleich, Verallgemeinerung), um die wissenschaftliche Literatur zu Fragen im Zusammenhang mit den Kategorien "Sprachkompetenz, kommunikative Kompetenz und berufsbezogene kommunikative Kompetenz" zu studiere.

II. ERGEBNISSE UND DISKUSSION

Allgemeine Merkmale der kommunikativen Kompetenz

Der Begriff "competence" (vom lateinischen *competere* – zu etwas fähig sein) war einer der ersten, den der deutsche Wissenschaftler W. von Humboldt in seinen Arbeiten über Sprache verwendete, aber als linguistischer Begriff wurde dieser Begriff vom amerikanischen Linguisten Noam Chomsky eingeführt. Nach N. Chomsky ist Sprachkompetenz eine Tatsache der individuellen Wahrnehmung. Einige Wissenschaftler glauben, dass sie das Ergebnis der Interaktion von angeborenem Wissen und passiv assimiliertem Sprachmaterial sei, während andere glauben, dass sie nicht als angeborenes Phänomen, sondern als Ergebnis des Sozialisationsprozesses gebildet wurde (Mamchur, 2006, S. 194).

Sprachkompetenz wird von wissenschaftlichen Pädagogen und Linguisten (O. Goroshkina, A. Nikitina, L. Zabolotska, I. Sokolova u.a.) definiert als das Ergebnis einer Reihe von linguistischen Kenntnissen, dem Verständnis der Regeln der Analyse und der Synthese von Spracheinheiten, die die Fähigkeit vermitteln, syntaktische Einheiten aufzubauen und zu analysieren und das Sprachsystem für die Kommunikation zu nutzen. Im weitesten Sinne handelt es sich um den Bewusstseinsgrad eines bestimmten Subjekts oder einer Gruppe von Subjekten mit einer Sprache oder von Sprachen. Die Forscher stellen fest, dass Sprachkompetenz oft als der Prozess des Erwerbs und des Verstehens sprachlicher Normen angesehen wird. Solche Normen wurden im Laufe der historischen Entwicklung

der Sprache geschaffen. Sie sind in den Regeln der Phonetik, des Wortschatzes, der Grammatik, der Orthographie, der Semantik, der Stilistik und – je nach den Umständen – in ihrer Anwendung in der Sprache, d.h. im Prozess des Gebrauchs einer bestimmten Sprache, verkörpert. Dieses Phänomen ist integrativer Natur und umfasst eine Reihe von besonderen Fähigkeiten, Kenntnissen, Fertigkeiten, Einstellungen und Strategien des Sprachverhaltens in Übereinstimmung mit spezifischen Kommunikationsbedingungen (Ivannikova, Harachuk, 2023, S. 309–310).

Der Inhalt der Sprachkompetenz wird in der Assimilation des kategorialen Sprachapparats, der Kenntnis seiner Funktionen, dem Verständnis und der adäquaten Anwendung von Mustern und Regeln systemisch-struktureller Formationen semantischer, syntaktischer, morphologischer sowie phonologischer Natur gesehen, die für das Verständnis und den Gebrauch von Sprache im Sprechprozess notwendig sind, in Übereinstimmung mit der grammatikalischen Natur der Aussage. Ebenso ist es notwendig, das Verhältnis zwischen Sprachkenntnissen und Fertigkeiten zu berücksichtigen, die für die korrekte Umsetzung von Kenntnissen erforderlich sind. Wie jede Kompetenz, basiert auch die Sprachkompetenz auf der verarbeiteten sprachlichen Erfahrung (Kapska, 1997, S. 68).

Es wird gefolgert, dass Sprachkompetenz theoretisches Wissen über sprachliche Einheiten und Kategorien von Sprache sowie Kenntnisse der Linguistik ist, die einen angemessenen Sprachgebrauch in Übereinstimmung mit den Kommunikations- und Aktivitätsbedingungen gewährleisten (Ivannikova, Harachuk, 2023, S.10).

Eine Person muss nicht nur die Sprache kennen, sondern auch in der Lage sein, sie in einem bestimmten Kontext und einer bestimmten Situation zu verwenden, d. h. über kommunikative Kompetenz verfügen. Kommunikative Kompetenz umfasst nach Ansicht von Linguisten sprachliche, diskursive, soziolinguistische, strategische und soziokulturelle Kompetenzen. Die kommunikative Kompetenz eines Individuums ist die Grundlage der oben genannten Kompetenzen. Sie steht auf der höchsten Stufe in der Hierarchie der Arten menschlicher Kompetenzen, unter der alle anderen kombiniert werden.

T. Volfovska betrachtet das Konzept der „kommunikativen Kompetenz“ als den Grad an Bildung von Erfahrungen, Fähigkeiten und Fertigkeiten der zwischenmenschlichen Interaktion, der für ein erfolgreiches Funktionieren einer Person in der Gesellschaft unter Berücksichtigung ihrer eigenen Fähigkeiten und ihres sozialen Status erforderlich ist (Volfovska, 2001, S. 13).

Die kommunikative Kompetenz einer Person ist also ein komplexes Phänomen, das durch unterschiedliche Konzepte gekennzeichnet ist und auf bestimmten Fähigkeiten eines Individuums beruht:

- die Fähigkeit, eine sozialpsychologische Prognose der Situation zu treffen, in der die Kommunikation stattfinden wird, d.h. die Fähigkeit einer Person, bestimmte Ereignisse vorherzusagen;
- die Fähigkeit, den Kommunikationsprozess sozial und psychologisch zu programmieren, basierend auf der Besonderheit der kommunikativen Situation;
- die Fähigkeit, sich an die sozialpsychologische Atmosphäre der kommunikativen Situation „zu gewöhnen“, d.h. die positiven und negativen Aspekte der Kommunikationssituation richtig einzuschätzen;
- die Fähigkeit, das soziale und psychologische Management von Kommunikationsprozessen in einer kommunikativen Situation durchzuführen (Organisation der Aufmerksamkeit der Kommunikationspartner, Stimulierung ihrer kommunikativen Aktivität, Management des Kommunikationsprozesses) (Mamchur, 2006, S. 194).

O. Sibyl definiert kommunikative Kompetenz als „Kenntnisse und Fähigkeiten, die eine objektive Wahrnehmung anderer ermöglichen, einen angemessenen Kommunikationsstil und -ton zu finden, die Fähigkeit, emotional auf die Erfahrungen anderer Menschen zu reagieren, die Merkmale

der Persönlichkeit und des psychologischen Zustands des Gesprächspartners zu berücksichtigen, wie auch die Entwicklung der Selbstwahrnehmung, Introspektion der eigenen kommunikativen Fähigkeit, sowie die Position in der Kommunikation. Dazu zählt auch die Fähigkeit, Beziehungen unter Berücksichtigung der Eigenschaften anderer Menschen aufzubauen, mit Hilfe von sprachlichen und nicht-sprachlichen Kommunikationsmitteln (Sibil, 2004, S. 11).

Durch die Analyse verschiedener Ansichten, Argumente und Positionen von Wissenschaftlern, in Anlehnung an L. Mamchur, glauben wir, dass die kommunikative Kompetenz im Allgemeinen das kommunikative Potenzial eines Individuums darstellt, das seine kommunikativen Fähigkeiten charakterisiert und die Qualität und den Erfolg seiner Kommunikation in verschiedenen Lebensbereichen bestimmt. Die kommunikative Kompetenz ist ein praktischer Aspekt des Problems des gegenseitigen Verständnisses, spiegelt den kulturellen Entwicklungsstand des Individuums in der Gesellschaft wider und ist einer der Faktoren zur Förderung von Toleranz und gegenseitigem Verständnis. Kommunikative Kompetenz sei „ein Indikator für das Bewusstsein des Subjekts im Bereich der Kommunikation“ (V. Bulhakova, 2005, S. 85), „zufriedenstellende Beherrschung bestimmter Fähigkeiten und Fertigkeiten, Regeln, Normen des Kommunikationsverhaltens“ (Mamchur, 2006, S. 195).

Der Wissenschaftler André Moritz vertritt die Ansicht, dass die kommunikative Kompetenz die Fähigkeit ist, konstruktiv, effektiv und bewusst zu kommunizieren. Dazu gehört die Kenntnis wichtiger Kommunikationskonzepte und -modelle, aber auch das Beherrschen konkreter Kommunikationstechniken (Moritz, 2022).

Das Kommunikationskonzept bildet den organisatorischen Rahmen, um die Instrumente für eine zielgerichtete Kommunikation festzulegen.

Nach dem Kommunikationsmodell *Kommunikationsquadrat*/4-Ohren-Model von Friedemann Schulz von Thun wird eine Nachricht auf vier Ebenen vermittelt: Sachinhalt = Worum geht es? Appell = was will die Person mit ihrer Aussage erreichen? – Beziehung = wie ist die Beziehung zum Gesprächspartner? Selbstoffenbarung = was sagt sie über sich selbst aus (Fischer-Epe, 2017). Jede Information kann also vom Sender auf vier verschiedene Arten gemeint sein und vom Empfänger auf vier unterschiedliche Arten interpretiert werden (Projekte, leicht gemacht, 2017).

Die Sachebene enthält die reinen Fakten der Information. Häufig handelt es sich um Zahlen und/oder Daten, bei denen kein Spielraum zur Interpretation vorliegt. Stattdessen bewertet der Empfänger die Information:

Wahr / unwahr? Stimmt die Information oder nicht?

Relevant / irrelevant? Ist diese Information für mich wichtig oder nicht?

Ausreichend / unzureichend? Habe ich alle Informationen oder benötige ich mehr? (Projekte, leicht gemacht, 2017).

Kommunizieren beide Gesprächspartner auf dieser Sachebene und werden die Botschaften präzise formuliert, wird das Risiko für Missverständnisse gesenkt.

Appellebene. Das Ziel der Aussage. Auf der Appell-Ebene will ein Sender den Empfänger zu einer Handlung bewegen, zum Beispiel durch die Äußerung von Kommandos, Ratschlägen oder Wünschen (Projekte, leicht gemacht, 2017).

Beziehungsebene. Die Beziehung zum Gesprächspartner. Der Sender kann mit Formulierungen, Tonfall, Mimik seine Botschaft übermitteln und damit die Beziehung zum Empfänger ausdrücken.

Beim Empfänger kann die Nachricht unterschiedlich aufgenommen werden: respektiert, geachtet, kritisiert oder verachtet.

Selbstoffenbarung. Informationen über den Sprechenden. Der Sender gibt etwas über sich preis, zum Beispiel einen Wunsch, Gefühle oder Werte. Diese Selbstkundgabe muss nicht durch klare Aussagen erfolgen, sondern kann auch implizit oder ungewollt geschehen.

Der Empfänger hört auf diesem Ohr genau auf die Informationen des Senders und lernt den Sender näher kennen.

Beispiel:

Die Beraterin sagt zu Ihrer Klientin:

„Ich habe einen Termin beim Jobcenter für Sie vereinbart. Wir treffen uns am Montag, pünktlich um 8 Uhr vor dem Eingang. Einen späteren Termin habe ich nicht bekommen“.

Sachinhalt = Worum geht es?

Termin beim Jobcenter am Montag

Appeal = was will sie mit ihrer Aussage erreichen?

Die Klientin soll pünktlich vor Ort sein.

Beziehung = wie ist die Beziehung zum Gesprächspartner?

Sie fühlt sich verantwortlich dafür, dass die Klientin den Termin wahrnimmt.

Selbstoffenbarung = was sagt sie über sich selbst aus, vermittelt durch: Formulierung, Tonfall, Mimik, Gestik.

Ihr ist die Uhrzeit eigentlich zu früh und sie mag keine Unpünktlichkeit (S. Bülow-Fischer, 2024).

Das Kommunikationsquadrat von Friedemann Schulz von Thun / das „4-Ohren-Model“ ist hervorragend dafür geeignet, die Ursachen von Missverständnissen leichter zu erkennen und darauf zu reagieren.

Das *Funktionsmodell der Transaktionsanalyse* nach Erik Berne. Seinzustände (ego states). Kritisches Eltern-Ich (kEI): „Willst du dich wohl anständig hinsetzen!“, Fürsorgliches EI (fEI): „Na, sitzt du denn auch bequem so?“, Erwachsene-ICH (Er): „Ich sitze auf einem Stuhl“, Angepaßtes K (aK): „Darf ich jetzt bitte aufstehen?“, Rebellisches K (rK) „Neeeiin! Jetzt stehe ich erst recht nicht auf!“, „Freies“ K (fK): „Aaaah! Dieser Stuhl ist so suuuuper-bequem!“ (Berne, 1976; Stewart, Joines, 2015).

Es ist bekannt, dass wir alle Ich-Zustände benötigen, um gut und angemessen mit der Umwelt interagieren zu können. Mit Hilfe des Funktionsmodell kann man beobachten, in welchem Zustand der einzelne und seine Mitmenschen sich befinden. Man kann sich selbst analysieren, und das verschafft einem die Möglichkeit, sich in bisher unbefriedigenden Situationen neu zu verhalten. Indem man die Ich-Zustände von anderen Menschen analysiert, hat man die Möglichkeit, sie besser zu verstehen. Das sind die Ich-Zustände der Transaktionsanalyse.

Kommunikationsmodelle beschreiben, wie die Kommunikation zwischen Menschen funktioniert und welche Faktoren dabei eine Rolle spielen. Ziel der Kommunikationsmodelle ist es den komplexen Prozess zwischenmenschlicher Kommunikation besser zu verstehen sowie verschiedene Vorgänge und Zusammenhänge auf unterschiedlichen Ebenen sichtbar zu machen.

Für die Teilnehmenden des Projektes InQua war es wichtig, diese Modelle zu verstehen. Einerseits um zu verstehen, in welchem Zustand sie als Beraterin selbst sind, andererseits um zu begreifen, in welchem Seinzustand die Klientin oder Klient sich befinden, um eine korrekte Kommunikation führen zu können und das geplante Ziel zu erreichen.

Zu den Kommunikationstechniken gehören: *Aktives Zuhören* – eine grundlegende Technik, mit der sich Vertrauen beim Gegenüber aufbauen lässt. Diese Technik eignet sich daher gut zum Aufbau und Vertiefen einer Beziehung sowie für schwierige Kommunikationssituationen. Beim Aktiven

Zuhören spiegelt ein:e Gesprächspartner:in dem:der jeweils anderen zurück, was er:sie vom Gesagten verstanden und wie es auf ihn:sie gewirkt hat.

Zuerst ist wichtig, den Klienten abzuholen und Vertrauen herzustellen. Das kann folgendermaßen geschehen:

- Schaffen Sie eine Atmosphäre, die von Wohlwollen und Akzeptanz geprägt ist.
- Vermitteln Sie dem Klienten, dass er sich öffnen kann und seine subjektiven Ansichten äußern darf. Zeigen Sie wertschätzendes Interesse.
- Verzichten Sie auf Deutungen, Belehrungen und Konfrontationen. Zeigen Sie, dass Sie die Inhalte verstanden haben.
- Vergessen Sie, „dass Sie so etwas auch schon erlebt haben“ oder was Sie über dieses Thema denken. Dabei handelt es sich nur um Ihre Projektionen, Vorurteile oder Übertragungen. Bleiben Sie beim Klienten.
- Fühlen Sie sich in den Klienten und seine Emotionen ein. Zeigen Sie, dass Sie ihn im Herzen verstanden haben (Migge, S. 35–36).

Die klientenzentrierte Gesprächsführung nach Carl Rogers geht hier noch weiter: durch die Arbeit hiermit lassen sich Missverständnisse verringern, Empathie fördern und Problemlösungen verbessern (Bülow-Fischer, 2024). Die klientenzentrierte Gesprächsführung findet auf zwei Ebenen statt – nonverbal und verbal.

Nonverbal

- Körpersprache wie Mimik, Gestik und Haltung
- Angemessenen Blickkontakt halten
- Aussprechen lassen
- Nicht abgelenkt sein (z.B. durch Mobiltelefon oder anderes)
- Zustimmungendes Nicken (Bülow-Fischer, 2024).

Verbal

Hier gibt es 7 Techniken, mit denen man das Gespräch führen kann, die da sind:

- Klärung von unspezifischen Äußerungen (Warum bist du traurig?)
- Paraphrasieren: Gesagtes mit anderen Worten wiedergeben
- Mögliche Gefühle des Gegenübers verbalisieren/ausdrücken (Dann bist du jetzt traurig?)
- Missverständnisse durch Nachfrage vermeiden (Wie meinst du das genau)
- Zusammenfassung des Gesagten
- Abwägen (Was ist wichtiger?)
- Das weitere Gespräch durch (offene Fragestellungen) anregen (Bülow-Fischer, 2024).

Innerhalb dieses Prozesses sind von Seiten der Beraterin folgende Aspekte zu beachten:

- *Nicht bagatellisieren.* Probleme oder Gefühle des Klienten sollten nicht heruntergespielt oder beschönigt werden: „Das ist doch nicht so schlimm. Das macht doch nichts.“ Hier fühlt er sich nicht ernstgenommen, weder mit seinem Problem, noch in seiner Person.

- *Nicht diagnostizieren.* Der Klient darf nicht in „eine Schublade gesteckt“ oder „abgestempelt“ werden: „Sie neigen zu Minderwertigkeitskomplexen. Das führt leicht zu sozialen Ängsten.“ Es kann keine gleichberechtigte Beziehung entstehen, wenn der Coach sich als Fachberater „aufspielt“. Zudem steht es dem Coach hinsichtlich seiner Qualifikation nicht zu einer Diagnose zu äußern. Eine leichtfertige Diagnose führt zur Fehlerschätzung und der Coach ist nicht qualifiziert etwaige Folgen der Äußerung zu begleiten, behandeln oder Kunden entsprechend zu beraten. Als Coach muss es immer Ihr Ziel sein, Coaching formal und in der Praxis von der Psychotherapie zu trennen. Psychotherapie ist ohne eine Approbation oder Erlaubnis zur Ausübung der Heilkunde (z.B. begrenzt auf das Gebiet der Psychotherapie) nicht gestattet.

Nicht dirigieren. Dem Klienten sollte kein Ratschlag erteilt werden: „Das nächste Mal machen Sie es am besten soundso“. Dadurch wird er in eine passive Rolle gedrängt und wird in der nächsten schwierigen Situation wieder nicht wissen, wie er es angehen soll. Er bleibt also auf die Ratschläge des Beraters angewiesen.

Identifikation vermeiden. Die Beraterin kann zwar Verständnis für die Situation des Klienten signalisieren. Aber sie sollte auf keinen Fall ihre eigenen Gefühle mit denen des Klienten gleichsetzen: „Das kenne ich, so habe ich das schon mal erlebt“. Dann könnten sich die Gefühle vermischen und die eigenen für den Klienten nicht mehr eindeutig erkennbar sein. Gleichzeitig könnte die Beraterin dem Klienten ihren Lösungsweg aufdrängen: „Ich habe folgendes gemacht...“. Der Klient sollte seinen eigenen Lösungsweg finden und gehen (Bülow-Fischer, 2024).

Heute findet die klientenzentrierte Gesprächsführung nicht nur Anwendung in der Therapie, sondern auch in der Pädagogik, also im schulischen Bereich, in der Medizin, beispielweise zum Abklären von Diagnosen, in der Polizeiarbeit sowie in Unternehmen oder der freien Wirtschaft (Bülow-Fischer, 2024).

Fragetechniken helfen ein Gespräch zu strukturieren und gezielt Inhalte zu erfragen. Zu den Fragenkategorien gehören: offene Frage „W-Fragen“: „Was führt Sie zu mir? Was ist Ihr Anliegen?“; offene Frage mit Suggestion: „Wie kann ich Ihnen helfen? Welches Anliegen haben Sie? (Die Suggestion dabei ist: Ich kann Ihnen helfen – Sie haben ein Problem). Die W-Fragen lenken die Aufmerksamkeit auf ein Thema. Dieses kann als Herausforderung, Ziel oder als Ressource hinterfragt werden. Geschlossene Frage: „Geht es Ihnen um ein Ziel oder ein Problem“ (entweder -oder); Ja-Nein-Fragen: „Sind Sie Führungskraft?“ Suggestive Frage: „Ein Problem haben Sie nicht, oder“. Im Coaching stellt man vorwiegend offene Fragen, da so

- eine Tiefe des Gesprächs möglich wird;
- Selbstreflektion ermöglicht wird;
- eine Perspektiverweiterung entstehen kann;
- eine Sichtweise von einem anderen Standpunkt erfolgen kann.

Zirkuläre Fragen. Bei dieser Fragetechnik geht es darum sich in eine andere Person hineinzusetzen, um einen Perspektivwechsel anzustoßen, aus einer anderen Position zu antworten, in die Haut eines anderen Menschen zu schlüpfen – in der Interaktion mit einem anderen Menschen – aus der Vogelperspektive zu sehen (Metaebene). „Was glauben Sie, würde Ihre Freundin sich das auch so gefallen lassen? Welche Antwort hätte Ihre Schwester wohl Ihrem Vater gegeben, wenn sie ihn das gefragt hätte?“.

Feedback geben, um dem Gegenüber eine Rückmeldung über sein Verhalten zu geben. In einem Feedback gibt ein:e Feedbackgeber:in eine Rückmeldung, wie er:sie das Verhalten der:des Feedbacknehmer:in empfunden und was es bei ihm:ihr bewirkt hat. Für das Feedbackgeben und Feedbacknehmen gibt es Regeln, mit denen dieser Prozess strukturiert wird.

Kommunikationstechniken beschreiben Prozesse, Regeln sowie Methoden für die Gestaltung von Kommunikationsprozessen. Sie unterstützen dadurch die Kommunikation zwischen zwei oder mehreren Menschen, indem sie die Art und Weise strukturieren, wie diese Informationen ausgetauscht werden. Durch sie lässt Kommunikation sich formalisieren und ritualisieren. Das verleiht den Gesprächspartner:innen Sicherheit, vor allem in schwierigen Kommunikationssituationen wie Konfliktgesprächen. Die Techniken basieren in der Regel auf Erfahrungen und wissenschaftlichen Erkenntnissen, die im Rahmen der Erforschung der Kommunikation entwickelt wurden. Der Einsatz von Kommunikationstechniken hat die folgenden Vorteile: Die Qualität der Kommunikation steigt,

da sich Gesprächspartner:innen auf den Austausch der Informationen konzentrieren und Störungen in der Kommunikation dank festgelegter und bekannter Regeln und Formen vermieden werden. Sie erleichtern es, in unbekanntem und schwierigen Situationen den Kommunikationsprozess wertschätzend zu gestalten. Sie verringern Stress und Konflikte, die durch Missverständnisse in der Kommunikation verursacht werden (Bohinc, 2022).

Zusammenfassend kann man behaupten, dass die Verwendung der Kommunikationsmodelle und Kommunikationstechniken Grundlagen der Entwicklung der kommunikativen Kompetenz und berufsbezogene kommunikative Kompetenz sind. Die Verwendung von Kommunikationsmodellen und -techniken verbessert das Verständnis zwischen Kommunizierenden, die Qualität des Gesprächs im Allgemeinen und speziell in der Beratung, und stellt sich als Zielorientierung dar.

Eine wichtige Komponente der Kommunikationskompetenz für Frauen mit Migrationsbiographie ist der berufsbezogene Aspekt.

Berufssprache erscheint einer solchen Konzeption zufolge als eine mehr oder weniger bunte Mischung aus bzw. als ein wenig spezifisches Glied zwischen Allgemeinsprache und Fachsprache. Berufliche Kommunikation greift ihrerseits auf verschiedene Varietäten bzw. Register, neben allgemein und bildungssprachlicher vor allem auch fachsprachlicher Provenienz, zurück (Roelcke, 2020, S. 6–7).

T. Roelcke unterscheidet drei spezifische Konzeptionen bzw. Modelle der Betrachtung beruflicher Kommunikation: „... Zum einen das systemlinguistische Inventarmodell, das sich insbesondere auf die sprachlichen und nicht sprachlichen Zeichensysteme bezieht, die innerhalb der beruflichen Kommunikation Verwendung finden; zum anderen das pragmalinguistische Kontextmodell, in dessen Rahmen die Texte beruflicher Kommunikation sowie deren sprachliche und nichtsprachliche Kontexte betrachtet werden; und schließlich das kognitionslinguistische Funktionsmodell, in dessen Zentrum die Produzenten und Rezipienten beruflicher Kommunikation selbst stehen...“ (Roelcke, 2020, S. 8).

Die Entwicklung der berufsbezogenen kommunikativen Kompetenz umfasst eine gründliche berufliche Kenntnis und die Beherrschung des begrifflichen und kategorialen Apparats eines bestimmten Berufsfeldes und des entsprechenden Begriffssystems; eine geschickte berufliche Verwendung von Sprachstilen und -gattungen in Abhängigkeit von Ort, Zeit, Umständen, Status und Rollenmerkmalen des/der Partner:in(s); die Kenntnis der Sprachformeln der Etikette und die Fähigkeit, sie in der beruflichen Kommunikation zu verwenden; die Fähigkeit, Informationen in dem betreffenden Bereich zu finden, auszuwählen, wahrzunehmen, zu analysieren und zu verwenden; Beherrschung der Grundlagen rhetorischer Kenntnisse und Fertigkeiten; Fähigkeit, eine Kommunikationssituation schnell und auf hohem professionellem Niveau zu beurteilen, Entscheidungen zu treffen und Kommunikationsmaßnahmen zu planen.

Zusammenfassend sehen wir, dass berufsbezogene kommunikative Kompetenz, fachspezifische und berufsfeldunabhängige und generell berufsweltbezogene Kommunikation in beruflichen Kontexten hat. Hiernach zeigt die Berufssprache einerseits allgemeinsprachliche und andererseits fachsprachliche Besonderheiten, und wird darüber hinaus sogar von eigenen Merkmalen bestimmt ist, die weder als allgemein noch als fachsprachlich anzusehen sind (Roelcke, 2020, S. 6).

Der nächste wichtige Aspekt für die Fortbildung der Frauen mit Migrationsbiographie ist die Entwicklung der berufsbezogenen kommunikativen Kompetenz in Fremdsprachen.

Um sich auf die berufliche Orientierung der kommunikativen Kompetenz zu konzentrieren, ist es für Teilnehmerinnen des Projektes notwendig, die Komponenten der fremdsprachlichen kommunikativen Kompetenz zu identifizieren, die die Bereitschaft und Fähigkeit der zukünftigen Beraterinnen/Coachin bestimmen. In beruflichen Situationen gibt es auftretende Probleme und typische Aufgaben mit Hilfe von Fremdsprachenkenntnissen zu lösen: kognitive Komponente (berufliche Ziele und Zielsetzungen der beruflichen Tätigkeit); operative und effektive Komponente

(Fähigkeit, die berufliche Kommunikation in einer Fremdsprache im Berufsfeld umzusetzen); Motivations- und Wertekomponente (der Grad der Repräsentation von beruflich bedeutsamen Motiven und Werten für das Erlernen einer Fremdsprache); emotionale und volitionale Komponente (die Fähigkeit zur Selbstregulierung im Bereich der beruflichen Tätigkeit und der fremdsprachlichen beruflichen Kommunikation, die Fähigkeit, die psychologische Barriere in der fremdsprachlichen Kommunikation zu überwinden); reflexive Komponente (Beherrschung von Methoden der Selbstanalyse, Selbsteinschätzung im Prozess der fremdsprachlichen beruflichen Kommunikation).

Zusammenfassen lassen sich die obigen Ansichten zum Phänomen der sprachlichen, kommunikativen, berufsbezogen kommunikativen Kompetenz wie folgt: Sprachkompetenz umfasst die Fähigkeit, die Sprachmittel phonetisch, lexikalisch, grammatikalisch und stilistisch zu nutzen, das Gehörte zu verstehen, neue Sprachformen zu generieren. Kommunikative Kompetenz ist eine Sammlung von Kenntnissen über Kommunikation unter verschiedenen Bedingungen und Umständen mit unterschiedlichen Kommunikatoren, die Fähigkeit, die persönlichen Eigenschaften und emotionalen Zustände anderer Menschen richtig einzuschätzen, angemessene Verhaltensweisen zu wählen und in unterschiedlichen Methoden und Techniken im Interaktionsprozess umzusetzen. Berufsbezogene kommunikative Kompetenz ist eine bunte Mischung zwischen Allgemeinsprache und berufsbezogene Sprache. Bei der berufsbezogenen kommunikativen Kompetenz in einer Fremdsprache bei Frauen mit Migrationsbiographie ist es wichtig, die psychologische Barriere in der fremdsprachlichen Kommunikation zu überwinden, die eigene Identität zu stärken und dabei die Wunden zu heilen, die durch die Sozialisation entstanden sind sowie die gesammelte Erfahrung kreativ und konstruktiv zu verwenden.

Das Projekt InQua – Integrative Qualifikation für Frauen als Multiplikatorin

Das Projekt **InQua** ist eine Fortbildung und Qualifizierung für Frauen, die innerhalb des eigenen Kulturkreises eine Gruppenleitung oder soziale Beratungsassistenz anstreben. Dazu gehört, dass innerhalb der Weiterbildung erlernte Wissen über Werte, Rechte und Möglichkeiten von in Deutschland lebenden Frauen aus Drittstaaten als Multiplikatorinnen an Frauen in ihrem Umfeld weitergeben zu können. Die Zielgruppe sind Frauen, die durch Hemmnisse wie fehlende Sprachkenntnisse, patriarchalisch-religiöse Familienstrukturen, fehlende Bildung und fehlende Kenntnisse über bestehende Regelstrukturen keinen Zugang zu beruflicher und Sozial-, Rechts- und Gesundheitsberatung haben, also von der gesellschaftlichen Partizipation ausgeschlossen sind. Die Bausteine der Qualifizierung bestehen aus der Kompetenzvermittlung im Rahmen der sozialen Beratung und beinhalten relevante Themen wie die Vernetzungstechniken im Sozialraum eines Stadtteils, Unterrichts- und Beratungskompetenz und Methoden der Gruppenarbeit.

Das Projekt zielt darauf ab, Frauen zu stärken und sie, durch die Verbesserung ihrer kommunikativen Kompetenz und der Stärkung ihrer Selbstwirksamkeit, zur aktiven Gestaltung ihres Lebens zu ermutigen. Das Projekt kombiniert den Erwerb sprachlicher Kompetenzen mit dem Abbau sprachlicher Barrieren durch den kontinuierlichen Austausch mit anderen Frauen im Projekt. Dies ergänzt den Kurs und fördert soziale Interaktion unter Berücksichtigung der individuellen Bedürfnisse der Teilnehmer:innen. Es gibt drei Schwerpunkte:

- Unterstützung bei der Integration in die Aufnahmegesellschaft, um den Übergang ins neue soziale Umfeld zu erleichtern und aktive Teilnahme zu fördern.
- Pflege und Erweiterung der im Integrationskurs erworbenen Sprachkompetenzen durch alltäglichen Austausch, insbesondere mit deutschsprechenden Personen.
- Festigung der sprachlichen Kompetenzen durch Stärkung des Selbstbewusstseins, was zu einer sichereren Anwendung der deutschen Sprache im Alltag führt und nachhaltige Integration ermöglicht.

Die Qualifizierung dient nicht nur der reinen Wissensvermittlung und dem praktischen Training hinsichtlich einer angestrebten Berater:innen-tätigkeit. Sie trägt wesentlich zur Stärkung des Selbstwertes, der Selbstwahrnehmung, -wirksamkeit, Reflexion sowie der Resilienz der Teilnehmerinnen bei. Nach Beendigung des Kurses sollten die Teilnehmerinnen eine Beratung selbständig, ressourcenorientiert und zielführend sicher durchführen können. Des Weiteren sollen sich die Teilnehmerinnen im vorgegebenen Rahmen untereinander austauschen und vernetzen.

Der Kern des Projektes besteht aus Qualifizierungsbausteinen, welche die Kursteilnehmerinnen durch Wissensvermittlung, Selbsterfahrung und Reflexion auf eine zukünftige Aufgabe in der Beratung schulen und vorbereiten. Der Fokus liegt hierbei auf dem Kurs "Fachkompetenz Beratung", welchen BIN mit einer doppelt so hohen Anzahl an Unterrichtseinheiten im Vergleich zu anderen ergänzenden Kursen innerhalb des Projekts angesetzt und durchgeführt hat. Die Inhalte dieses Kurses entsprechen einer systemischen Coachingausbildung mit praktischen Übungssituationen.

BIN (Berufliche Integration) gGmbH in Hamburg ist sowohl ein gemeinnütziges Unternehmen als auch zertifizierter Bildungsträger. Das Unternehmen setzt sich für die Belange von Menschen mit Migrationsbiografie sowie Fluchterfahrungen ein. Die Gründerin und Leiterin des Unternehmens ist Fahkria Menzel, Projektmanagerin des **InQua** Projektes – Julia Schoder.

Das Projekt wird durch das Programm des „Bundesamt für Migration und Flüchtlinge (BAMF)“ zum gesellschaftlichen Zusammenhalt, Stärkung der Teilhabe von Menschen mit Migrationsbiographie und interkultureller Öffnung der Aufnahmegesellschaft gefördert. Zur effizienten Gestaltung geförderte Projekt wirkt das Bundesprogramm „Gesellschaftliche Zusammenhalt – Vor Ort. Vernetz. Verbunden.“ mit. Im Auftrag des Bundesministeriums des Inneren, für Bau und Heimat (BMI) fördert das Bundesprogramm „Gesellschaftliche Zusammenhalt“ Projekte vor Ort, die ein Miteinander in Kommunen und Städten nachhaltig positiv verändern.

Der Kurs erstreckt sich über 7 Wochenstunden in sechs Monaten mit 129 Stunden. Zwei Mal pro Woche haben die Teilnehmerinnen die Möglichkeit, den Kurs im Workshopformat zu besuchen. Am Ende des Kurses ist eine Prüfung vorgesehen, um theoretische und praktische Kenntnisse zu bewerten. Vor der Prüfung soll jede TN min. 80 Prozent der Stunden präsent sein.

Der Kurs bestand aus drei Modulen: rechtliche Grundlagen und Werte, Fachkompetenz in der Beratung, Kommunikation und Gesprächsführung.

Um die im Projekt gesetzten Ziele zu erreichen, wurden moderne Ansätze und verschiedene Arbeitsformen für die Entwicklung von fachlich orientiertem Wissen im Systemcoaching eingesetzt. Die Prinzipien der Organisation des praxisorientierten Lernens, das durch eine Kombination von interdependenten Komponenten wie konzeptionell (Aktualisierung der Erfahrung des Individuums), inhaltlich (Assimilation und Einbeziehung von Neuem in die Struktur der bestehenden Erfahrung), technologisch (Gestaltung von leitenden individuellen komplexen beruflich bedeutsamer Rollen) und diagnostisch (Anerkennung der beruflichen Rollenkompetenz im Prozess der Praxis) gekennzeichnet ist, sind: motivationale Unterstützung des Lernprozesses; Verbindung zwischen Lernen und Praxis; TN-Bewusstsein und Aktivität beim Lernen.

Am diesjährigen Projekt nahmen mehr als 10 Frauen aus verschiedenen Ländern, Kulturen, Altersgruppen, familiären Backgrounds und Deutschkenntnissen teil. Das Sprachniveau reichte von B1 bis C1.

Der Kurs fand in deutscher Sprache statt, die Unterrichtsmaterialien basierten auf wissenschaftlichen, authentischen, berufsorientierten Texten aus modernen Quellen. Zu den Arbeitsformen gehörten Gruppen-, Partner- und Einzelarbeitsformen. Jede Teilnehmerin hatte die Möglichkeit, sich an der Diskussion von Themen zu beteiligen, ihre eigene Meinung zum Thema des Moduls zu äußern und zu begründen, Informationen über die Kultur und Traditionen ihres eigenen Landes einzubringen sowie sich über die Rechte der Frauen in verschiedenen Ländern auszutauschen.

Ein wichtiger Aspekt des Kurses ist der praktische Teil, der darin bestand, verschiedene Lebenssituationen im Coaching zu simulieren. Nach der Simulation der Situation wurde die Analyse der Einführung eines systematischen Coachings sowohl durch die Teilnehmerinnen als auch durch die Lehrkraft durchgeführt. Alle Teilnehmerinnen beteiligten sich bereitwillig an der Diskussion, denn sie trug dazu bei, nicht nur die sprachliche und kommunikative Kompetenz, sondern auch die berufsorientierte Kompetenz zu entwickeln. Dieser Ansatz half den Frauen, sich besser in die deutschsprachige Gesellschaft zu integrieren, und schuf die Voraussetzungen für die berufliche Entwicklung des Einzelnen.

III. ZUSAMMENFASSUNG

Die geschaffenen Bedingungen für die persönliche und berufsorientierte Weiterentwicklung halfen den Projektbeteiligten:

- eine positive Einstellung zur interkulturellen Kommunikation, zum interkulturellen Bewusstsein und zu sprachlichen Verhaltensnormen in einer fremdsprachigen Umgebung zu entwickeln;
- die rechtlichen Grundlagen in Deutschland – das Grundgesetz, Integrationsgesetz, Arbeitsrechtliche Aspekte (Jobcenter, Arbeitsverträge, Durchführung Arbeitsverhältnis, Dokumentationsprache, Religiöse und kulturelle Aspekte), das Schulsystem in Hamburg kennenzulernen;
- sich über die Werte, auf denen die Gesellschaft basiert, ein Bild zu machen und diese kritisch hinterfragen;
- das persönliche Potenzial der Teilnehmerinnen, mit denen kommuniziert wird, zu entfalten;
- die Entwicklung der sozialen und psychologischen Wahrnehmung, einschließlich Identifikation, Empathie und sozialer Reflexion zu fördern;
- Selbstvertrauen, Selbstwirksamkeit, adäquate Einbindung in eine fremdsprachige, berufsorientierte kommunikative Situation mit Hilfe der kommunikativen Modelle und Techniken zu schaffen;
- signifikante Zufriedenheit mit der Kommunikation und Reduzierung neuropsychischer Kosten im Prozess der fremdsprachlichen Kommunikation zu erreichen;
- die Fähigkeit, sich in verschiedenen Status- und Rollenpositionen auf Deutsch zu verständigen, die notwendigen Arbeitskontakte selbstständig aufzubauen und zu pflegen;
- die Fähigkeit, freundschaftliche gemeinsame Arbeit zu organisieren, ein günstiges soziales und psychologisches Klima während der Kommunikation zu schaffen, um hohe Aktivitätsergebnisse zu erzielen;
- die Kontaktaufnahme nicht nur innerhalb des beruflichen, sondern auch privaten, partnerschaftlichen Kontext zu erleichtern und hier durch eine respektive, wohlwollende Haltung, unter Berücksichtigung von Zustand und Fähigkeiten des Gegenübers, adäquat und raumgebend zu agieren.

REFERENZEN

- Андрощук І. Комунікативна компетентність як важливий засіб ефективної взаємодії учасників освітнього процесу. *Молодь і ринок. Щомісячний науково-педагогічний журнал Дрогобицького державного педагогічного університету імені Івана Франка. Освітні педагогічні науки*. Дрогобицький державний педагогічний університет імені Івана Франка, 2022. №3–4 (201–202). С. 34–38.
- Булгакова В. Адаптувати людину до життя. До питання про співвідношення понять “комунікативна компетентність” та “комунікативна компетенція”. *Іноземні мови в навчальних закладах*. 2005. №6 (16). С. 82–86.

- Вольфовська Т. Комунікативна компетентність молоді як одна із передумов досягнення життєвої мети. *Шлях освіти*. 2001. №3. С.13–16.
- Іваннікова О., Гарачук Т. Мовно-комунікативна компетентність педагога: історико-теоретичний аспект. *Актуальні питання гуманітарних наук. Педагогіка*. 2023. Вип. 61. Том 1. С. 307–314.
- Капська Л. Педагогіка живого слова: навч.-метод. посібник. Київ: ІЗМН. 1997. 140 с.
- Мамчур Л.І. Мовна і комунікативна компетентність особистості: суть і характерні ознаки. *Збірник наукових праць. Педагогічні науки*. Херсонський державний університет. 2006. № 42. С. 193–197.
- Сібіль О. Компетентність випускника школи. *Завуч*. 2004. №8 (194). С.11–12.
- Черниш В.В. Теоретико-методичні засади формування у майбутніх учителів професійно орієнтованої англійської компетентності в говорінні : автореф. дис.докт. філол наук ; Київський національний лінгвістичний університет. Київ, 2015. 46 с.
- Юхно Н.В. Суть і структура іншомовної комунікативної компетентності фахівців. *Наукові записки кафедри педагогіки*, Харківський національний університет імені В. Н. Каразіна, Харків, 2022. Issue 51. С. 113–118.
- Berne E. Ich bin o.k. – Du bist o.k.: Wie wir uns selbst besser verstehen und unsere Einstellung zu anderen verändern können – Eine Einführung in die Transaktionsanalyse. Das Standardwerk der Transaktionsanalyse. Rowohlt Verlag GmbH. 1976. 331 S.
- Bohinc T. Kommunikationstechniken. *Projektmagazin*. 2022. URL: <https://www.projektmagazin.de/glossarterm/kommunikationstechniken>
- Blog Softskills. Kommunikation. Das 4-Ohren-Modell / Kommunikationsquadrat / Vier Seiten einer Nachricht einfach erklärt. 2017. URL: <https://projekte-leicht-gemacht.de/blog/softskills/kommunikation/4-seiten-modell/>
- Bülow-Fischer S. Modul: Kommunikation und Gesprächsführung. 2024. Lehrmaterialien. Copyrights.
- Fischer-Epe M. Eingeleitet von Friedmann Schulz von Thun. Coaching: Miteinander Ziele erreichen. Rowohlt Taschenbuch Verlag. 2017. 255 S.
- Mai J. Kommunikationsmodelle: 7 wichtige Modelle im Überblick. 2024. URL: <https://karrierebibel.de/kommunikationsmodelle/>
- Migge B. Personal Coach. Verfahren und Inhalte im Überblick Coaching: Definition und Abgrenzung. Kommunikation für Coaches (Teil 1). Studienheft. Fernstudienzentrum Hamburg. 2024. S. 35–36.
- Roelcke T. Berufssprache und Berufliche Kommunikation – eine konzeptionelle Klärung. Sprache in Beruf. Franz Steiner Verlag, Stuttgart, 2020. S. 3–17. URL: <https://bibb-dspace.bibb.de/rest/bitstreams/11c56a14-0eef-4681-9d11-03342516262e/retrieve>
- Moritz A. Der Soft Skills Würfel. 26 Soft Skills in 6 Kompetenzfeldern. 2006–2022. URL: <https://www.soft-skills.com/soft-skills-wuerfel/>
- Schulz von Thun. Miteinander reden 1-4 (Faltschachtel): Störungen und Klärungen / Stile, Werte und Persönlichkeitsentwicklung / Das «Innere Team» und situationsgerechte Kommunikation / Fragen und Antworten. Taschenbuch – Sonderausgabe, August 2023. In. URL <https://www.schulz-von-thun.de/die-modelle/das-riemann-thomann-modell>
- Stewart I., Joines V. Die Transaktionsanalyse. Herder. 2015. 454 S.
- Vorhabenbeschreibung für Integrationsprojekte ab 2022. Projektträger Bin. 2022–2024.

REFERENCES

- Androshchuk, I. (2022). Komunikatyvna kompetentnist yak vazhlyvyi zasib efektyvnoi vzaiemodii uchasnykiv osvitnoho protsesu. *Molod i rynek. Shchomisiachnyi naukovopedagogichnyi zhurnal Drohobyt'skoho derzhavnoho pedagogichnoho universytetu imeni Ivana Franka. Osvitni pedagogichni nauky*. Drohobyt'skyi derzhavnyi pedagogichnyi universytet imeni Ivana Franka. №3-4 (201-202). S. 34-38.
- Berne E. (1976). Ich bin o.k. - Du bist o.k.: Wie wir uns selbst besser verstehen und unsere Einstellung zu anderen verändern können - Eine Einführung in die Transaktionsanalyse. Das Standardwerk der Transaktionsanalyse. Rowohlt Verlag GmbH. 1976. 331 S.

- Blog Softskills (2017). Kommunikation. Das 4-Ohren-Modell / Kommunikationsquadrat / Vier Seiten einer Nachricht einfach erklärt. 2017. URL: <https://projekte-leicht-gemacht.de/blog/softskills/kommunikation/4-seiten-modell/>
- Bülow-Fischer S. (2024) Modul: Kommunikation und Gesprächsführung. 2024. Lehrmaterialien. Copyright. Projekt. InQua.
- Bohinc T. (2022). Kommunikationstechniken. Projektmagazin. URL: <https://www.projektmagazin.de/glossarterm/kommunikationstechniken>
- Bulhakova, V. (2005) Adaptuvaty liudynu do zhyttia. Do pyttannia pro spivvidnoshennia poniat "komunikatyvna kompetentnist" ta "komunikatyvna kompetentsiia". *Inozemni movy v navchalnykh zakladakh*. №6 (16). S. 82-86.
- Chernysh V.V. (2015). Teoretyko-metodychni zasady formuvannia u maibutnikh uchetiliv profesiino oriietovanoi anhlomovnoi kompetenttsii v hovorinni : avtoref. dys.dokt. filol nauk ; Kyivskiy natsionalnyi lnhvistychnyi universytet. Kyiv, 46 s.
- Fischer-Epe M. (2017). Eingeleitet von Friedmann Schulz von Thun. Coaching: Miteinander Ziele erreichen. Rowohlt Taschenbuch Verlag. 2017. 255 S.
- Ivannikova O., Harachuk T. (2023). Movno-komunikatyvna kompetentnist pedahoha: istoryko-teoretychnyi aspekt. *Aktualni pyttannia humanitarnykh nauk. Pedahohika*. Vyp. 61. Tom 1. S. 307-314.
- Mai J. (2024). Kommunikationsmodelle: 7 wichtige Modelle im Überblick. URL: <https://karrierebibel.de/kommunikationsmodelle/>
- Migge B. (2024). Personal Coach. Verfahren und Inhalte im Überblick Coaching: Definition und Abgrenzung. Kommunikation für Coaches (Teil 1). Studienheft. Fernstudienzentrum Hamburg. S. 35-36.
- Kapska L. (1997). Pedahohika zhyvoho slova: navch.-metod. posibnyk. Kyiv: IZMN. 140 s.
- Mamchur L.I. (2006). Movna i komunikatyvna kompetentnist osobystosti: sut i kharakterni oznaky. Zbirnyk naukovykh prats. Pedahohichni nauky. Khersonskiy derzhavnyi universytet. № 42. S. 193-197.
- Moritz A. (2022). Der Soft Skills Würfel. 26 Soft Skills in 6 Kompetenzfeldern. 2006-2022. URL: <https://www.soft-skills.com/soft-skills-wuerfel/>
- Roelcke T. (2020). Berufssprache und Berufliche Kommunikation – eine konzeptionelle Klärung. Sprache in Beruf. Franz Steiner Verlag, Stuttgart. S. 3–17. URL: <https://bibb-dspace.bibb.de/rest/bitstreams/11c56a14-0eef-4681-9d11-03342516262e/retrieve>
- Sibil O. (2004). Kompetentnist vypusknika shkoly. *Zavuch*. №8 (194). S.11-12.
- Schulz von Thun (2023). Miteinander reden 1-4 (Faltschachtel): Störungen und Klärungen / Stile, Werte und Persönlichkeitsentwicklung / Das «Innere Team» und situationsgerechte Kommunikation / Fragen und Antworten. Taschenbuch – Sonderausgabe. In. URL <https://www.schulz-von-thun.de/die-modelle/das-riemann-thomann-modell>
- Stewart I., Joines V. (2015). Die Transaktionsanalyse. Herder. 454 S.
- Volfovska T. (2001). Komunikatyvna kompetentnist molodi yak odna iz peredumov dosiahnennia zhyttievoi mety. *Shliakh osvity*. №3. S.13-16.
- Vorhabenbeschreibung für Integrationsprojekte (2022-2024). Projektträger Bin. e. V.
- Yukhno N.V. (2022). Sut i struktura inshomovnoi komunikatyvnoi kompetentnosti fakhivtsiv. *Naukovi zapysky kafedry pedahohiky, Kharkivskiy natsionalnyi universytet imeni V. N. Karazina, Kharkiv*, 2022. Issue 51. S. 113-118.

Отримано: 3 серпня 2024 р.

Прорецензовано: 5 вересня 2024 р.

Прийнято до друку: 17 жовтня 2024 р.