

<i>900 Übungen zur Kommunikation im Beruf</i>	<b>Pädagogische Hinweise</b>	<b>A / 13</b>
<i>übergreifendes Lernziel</i>	<b>A: MÜNDLICHE TECHNIKEN BEHERRSCHEN</b>	
<i>Schwierigkeitsgrad</i>	<b>2</b>	
<i>Lernbereich</i>	<b>1: VOM EMPFÄNGER VERSTANDEN WERDEN</b>	
<i>konkretes Lernziel</i>	<b>3: Zuhören können und Redezeit beachten</b>  <b>Jemandem zuhören können.</b>  <b>1.0: Jemandem zuhören</b> <b>2.0: Zuhören ohne zu selektieren oder zu interpretieren</b>  <b>Die Redezeit planen können.</b>  <b>3.0: In einer vorgegebenen Zeit eine Nachricht übermitteln können.</b> <b>4.0: Das Wort ergreifen und dabei das Wort des anderen berücksichtigen; die Redezeit aufteilen</b>	
<i>Voraussetzungen</i>	<b>Keine</b>	
<i>Anzahl der Übungen</i>		
<i>Abschlussübungen</i>		
<i>Anmerkungen</i>		

JEMANDEM ZUHÖREN

- Die Übung Nr.1 soll die Lernenden in eine Situation bringen, die es ihnen ermöglicht, umfassend zuzuhören, das heißt ohne zu selektieren. Die Bereitschaft jedes Lernenden muss maximal sein.
- Der Ausbilder teilt das Arbeitsblatt aus und gibt Anweisungen.
- Nach 5 Minuten fragt der Ausbilder bei jedem Lernenden nach den aufgenommenen Elementen.
- Der Ausbilder kann die Lernenden auf folgende Fakten oder Feststellungen hinweisen:
  - \* Es gibt immer etwas zu hören auch das Schweigen, man kann alles hören.
  - \* Meistens hört man auf selektive Weise zu.
  - \* Zuhören ist eine spezielle Haltung, die vom Einzelnen Bereitschaft, Offenheit gegenüber seiner Umwelt voraussetzt.

<i>900 Übungen zur Kommunikation im Beruf</i>	<b>Übung</b>	<b>A / 13 – 1.2</b>
---	--------------	---------------------

### ÜBUNG Nr. 1

Stellen Sie fünf Minuten lang jegliche Aktivität ein und hören Sie NUR zu.

**ACHTUNG!!** Sie müssen alles hören!

Was kann man hören, wenn sich eine Person mündlich ausdrückt?

**- DIE STIMME:**

Ihre Form:

- hell
- beruhigend
- autoritär
- sanft

Der Klang:

- grell
- tief

Das Tempo:

- schnell
- langsam
- abgehackt
- unregelmäßig

Die Intonation:

- fragend
- bejahend

Das Vokabular:

- umgangssprachlich
- literarisch
- bildhaft
- professionell
- abstrakt

**- DAS ATMEN**

- außer Atmen
- unregelmäßig
- schnell
- langsam

**- DAS SCHWEIGEN**

- zum Nachdenken
- wegen eines Gefühls
- aus Langweile
- wegen einer Gedächtnislücke
- aus Mangel an Ideen
- wegen unausgesprochenen Dingen

Neben der ersten Bedeutung einer Nachricht kann man die Intentionen, die Motivationen, die Doppeldeutigkeiten heraushören. Diese Elemente aus dem Kontext, in dem man etwas sagt (was man sagt und was man tut), können möglicherweise auf den psychischen Zustand des Sprechers hinweisen.

<i>900 Übungen zur Kommunikation im Beruf</i>	<b>Material für den Ausbilder</b>	<b>A / 13 – 1.4</b>
---	-----------------------------------	---------------------

Auf der Basis der Liste der vorherigen Seite wiederholen die Lernenden die ÜBUNG Nr. 1 und vergleichen ihre Ergebnisse mit den vorherigen.

**ÜBUNG Nr. 3**

- Der Ausbilder schlägt den Lernenden vor, Zweiergruppen zu bilden.
- Er sucht einen Freiwilligen aus jeder Zweiergruppe, der an eine Person, die er besonders schätzt und / oder aus verschiedenen Gründen bewundert, denken soll, um ihn dann seinem Partner vorzustellen. Diese Person oder Figur kann aus seiner Umgebung, aus den Medien oder aus einem Roman, einem Film, aus der Geschichte gezogen sein.
- Der Ausbilder lässt den Freiwilligen ein paar Minuten Zeit zum Nachdenken und zum Vorbereiten. Sie können sich auf einem Zettel notieren, was wichtig ist, über die Person zu sagen. Danach präsentieren sie die Person ihrem Partner und rechtfertigen ihre Wahl.
- Wenn möglich, befinden sich der Ausbilder mit den anderen Mitgliedern der Gruppe während dieser Zeit in einem anderen Raum. Er gibt ihnen die folgende Anweisung:

*„Hören Sie Ihrem Partner gut zu. Versuchen Sie alles das zu hören, was man neben der formulierten Aussage hören kann. Machen Sie sich Notizen, um nichts zu vergessen.“*

Wenn die oben beschriebene Aktion ausgeführt ist, fasst der Ausbilder alles das zusammen, was von den jeweiligen Beobachtern gehört wurde.

Für das Zusammentragen der jeweiligen Daten kann die Liste A / 13 – 1.3 von Nutzen sein.

Der Ausbilder kann unter Berücksichtigung der gerade miterlebten Leistung die Liste durch die Lernenden kommentieren lassen. Er kann Schwerpunkte setzen und Sie folgende Punkte erklären lassen:

- \* Die in dem Lösungsblatt vorgegebenen Elemente spielen eine wichtige Rolle bei der Kommunikation. Sie haben den Wert einer Nachricht. Sie ergänzen die Nachricht, die in Worten gefasst wurde. In manchen Fällen können sie den Inhalt verändern.
- \* Sie können auf den psychologischen Zustand des Gesprächspartners hinweisen. Sie müssen im Kontext dessen was gesagt wurde (Was wird gesagt? Was ist passiert?) betrachtet werden.

ARBEIT AM NICHT INTERPRETIERENDEN ZUHÖREN

An die folgende Übung kann sich eine gemeinsame Überlegung über die Interpretation einer Nachricht anschließen.

**Vorschlag:**

Man interpretiert,

- wenn man Information selektiert,
- wenn man Information hinzufügt,
- wenn man Information verändert.

Die Interpretation einer Nachricht ist abhängig von unseren jeweiligen Erwartungen, Vorstellungen, Bezugssystemen und von dem Kontext, in dem man die Nachricht empfängt.

Es folgt die Beschreibung einer Übung. Die dazu zu verwendenden Arbeitsblätter befinden sich auf den zwei folgenden Seiten.

1. Der Ausbilder verwendet den Text der 2. Seite nur ein einziges Mal.
2. Der Ausbilder teilt den Lernenden das Arbeitsblatt mit den Vorschlägen (Seite 3) aus.
3. Die Lernenden kreuzen für jeden Vorschlag an **R (richtig)**, **F (falsch)** oder **? (man kann es nicht wissen)** an.
4. Der Ausbilder teilt schließlich den Text (Seite 2), den er den Lernenden vorgelesen hat, aus, um die Ergebnisse zu analysieren.

**Zuhören bedeutet nicht interpretieren**

Die junge Frau hatte sich die Tasche gerade wieder aushändigen lassen. Sie ging aus dem Haus, als im Dunkeln plötzlich ein Mann an der Straßenecke auftauchte. Er stellte ihr eine Frage, packte ihre Tasche, stieß sie um und floh in ein Auto, das genau auf seiner Höhe bremste. Sie weigerte sich, Hilfe zu rufen.



VORSCHLÄGE	R	F	?
1: Die junge Frau hatte sich die Tasche aushändigen lassen, bevor sie aus dem Haus ging.	.	.	.
2: Ein dunkelhäutiger Mann tauchte plötzlich an der Straßenecke auf.	.	.	.
3: Als der Mann auftauchte, ging die junge Frau aus dem Haus.	.	.	.
4: Der Mann bat sie darum, ihm ihre Tasche zu geben.	.	.	.
5: Der Mann warf sie um und hob ihre Tasche auf.	.	.	.
6: Die junge Frau weigerte sich, dass man ihr half aufzustehen.	.	.	.
7: Die junge Frau weigerte sich, ihre Tasche zu geben.	.	.	.
8: Der Mann floh in ein Auto, das auf seiner Höhe geparkt war und bereit war, loszufahren.	.	.	.
9: Der Mann packte die Tasche der jungen Frau, stieß sie um und floh.	.	.	.
10: Hilfe wurde gerufen, aber sie weigerte sich, Anklage zu erheben.	.	.	.
11: Eine junge Frau ging auf die Strasse hinaus, ein Mann tauchte auf, nahm ihre Tasche.	.	.	.
12: Die Person, die ihr die Tasche ausgehändigt hatte, war im Haus geblieben.	.	.	.
13: Die junge Frau war während dem Angriff in Begleitung gewesen.	.	.	.
14: In dieser Erzählung gibt es eine junge Frau, einen Angreifer und Zeugen.	.	.	.
15: Die Tasche der jungen Frau enthielt wichtige Dokumente.	.	.	.
16: Dieser Angriff war geplant.	.	.	.
17: Der Angreifer war bewaffnet.	.	.	.
18: Der Angreifer hatte Komplizen.	.	.	.
19: Hilfe wurde nicht gerufen.	.	.	.
20: Zur Zeit des Angriffs war es bereits Nacht geworden.	.	.	.

ZUHÖREN OHNE ZU SELEKTIEREN ODER ZU INTERPRETIEREN

In dieser Übung soll jeder Teilnehmer der Reihe nach eine Nachricht so wahrheitsgetreu wie möglich wiedergeben.

Der Ausbilder bittet einige Lernenden darum, die Rolle des „Beobachters“ zu spielen.

Die Mitglieder der Gruppe, die nicht die Rolle des Beobachters spielen, verlassen den Raum.

Der Ausbilder teilt den Beobachtern mehrere Arbeitsblätter mit demselben Text aus, damit sie im Text die Informationen unterstreichen können, die vergessen oder interpretiert worden sind.

Der Ausbilder lässt einen ersten Lernenden ins Zimmer kommen und liest ihm den angebotenen Text vor. Der Lernende hört so aufmerksam wie möglich zu, danach gibt er den Beobachtern, das was er gehört hat, so wahrheitsgetreu wie möglich wieder. Schließlich bleibt er im Raum, um den anderen Teilnehmer zuzuhören, die dasselbe wie er machen werden. Der Ausbilder liest jedes Mal den Text erneut vor, weshalb er kurz sein, aber einen hohen Informationsgehalt haben muss.

Nach dieser ersten Phase kann jeder Lernende seine Eindrücke mitteilen. Danach teilen die Beobachter ihre Betrachtungen mit. Es können Überlegungen zu folgenden Punkten folgen:

- Die Schwierigkeit eine Information umfassend zu erfassen.
- Das nicht umfassende Zuhören führt dazu, eine Nachricht zu interpretieren (indem man etwas vergisst, verändert, oder indem man Informationen hinzufügt).

Es folgt ein Text, der als Übung verwendet werden kann. Das Thema, das ziemlich ähnlich mit der vorherigen Übung ist, verlangt nach besonderer Aufmerksamkeit, vor allem um sich nicht von dem vorherigen Text beeinflussen zu lassen:

*Am Montag Abend kam Frau Drechsler gegen 22.30 Uhr nach Hause, als sie von einem dreißigjährigen dunkelgekleideten Mann angesprochen wurde. Er behauptete die Mittagstrasse zu suchen und er hielt einen Stadtplan in der Hand. Als sie anfang zu erklären, wo sich die Strasse befände, hörte sie in der Nähe das Starten des Motors eines Motorrades. Das Motorrad fuhr auf den Bürgersteig hoch und bewegte sich in die Richtung von Frau Dussel. Der Mann, der den Weg suchte, riss der Dame die Tasche weg. Dann stieg er auf das Motorrad, das als es an ihm vorbeifuhr, gebremst hatte, und die beiden Verbrecher verschwanden um die Straßenecke. Frau Drechsler hatte dem Geldautomat gerade 300 Euro entnommen.*

SEINE REDEZEIT IN EINEM VORGEGEBENEN ZEITRAUM PLANEN

Der Ausbilder teilt zuerst die 1. Seite der Übung aus. Er verteilt die 2. Seite erst, nachdem er sich vergewissert hat, dass der erste Teil der Übung tatsächlich zu Ende ausgeführt worden ist.

Der Ausbilder bietet einer ersten Hälfte der Gruppe an, die ausgewählte Geschichte vor der zweiten Hälfte der Gruppe zu erzählen (dies ohne Zeitbegrenzung).

Immer noch dieselben Teilnehmer wiederholen die Übung noch einmal, allerdings dieses Mal mit einer Zeitbegrenzung von einer Minute und 30 Sekunden.

Die Lernenden müssen sich mit einer Stoppuhr versehen oder ihnen kann auch eine Sanduhr angeboten werden.

Auf diesen ersten Teil kann eine Reflexion innerhalb der Gruppe folgen. Sie kann folgende Ausrichtung haben:

- Auf welche Schwierigkeiten kann man stoßen?
- Wie kann man seine Redezeit planen?

Für den zweiten Teil verteilt der Ausbilder die 3. Seite.

Die Mitglieder der zweiten Hälfte der Gruppe erzählen jetzt innerhalb einer Minute und 30 Sekunden die Geschichte.

DIE REDEZEIT PLANEN

Finden Sie so viele Geschichten wie möglich, die Ihnen gefallen haben. Diese Geschichten können Erlebnisse sein, sie können aus einem Buch, einem Film, usw. stammen. Schreiben Sie nur einen Titel auf, der für Sie die jeweiligen Geschichten wiedererkennbar macht.

Wählen Sie auf der vorhergehenden Seite die Geschichte aus, die sie den anderen Teilnehmern der Gruppe am liebsten erzählen würden und umranden Sie sie.

Schreiben Sie auf diesem Blatt nieder, was Sie gerne über Ihre Geschichte übermitteln möchten.

Sie könnten zum Beispiel aufschreiben:

- die verschiedenen Etappen des Geschehens
- die verschiedenen Aktionen
- die Gründe für Ihre Auswahl
- die Probleme, die in der Geschichte aufgerufen werden
- Anmerkungen, die Sie machen möchten

**DIE REDEZEIT PLANEN**

- Unterstreichen Sie in Ihren Notizen die Ideen, die Sie für unentbehrlich oder vorrangig erachten.
- Ordnen Sie sie nach Wichtigkeit:

1:

2:

3:

4:

5:

6:

7:

8:

9:

10:

11:

12:

13:

14:

15:

16:

17:

18:

19:

20:

- Wählen Sie eine vernünftige Anzahl von Ideen aus, die Sie innerhalb von einer Minute und 30 Sekunden vermitteln möchten.
- Suchen Sie nach einer Reihenfolge, die Sie für am sinnvollsten erachten.

DAS WORT ERGREIFEN UND DABEI DIE WORTE DES ANDEREN BERÜCKSICHTIGEN  
DIE REDEZEIT AUFTEILEN

Der Ausbilder und die Lernenden suchen über ein Brainstorming ein Thema für eine Diskussion.

Das ausgesuchte Thema muss wirklich alle Teilnehmer einbeziehen. Es sollte möglichst nahe am Leben, am Alltag, sogar an den Empfindungen der Lernenden sein und ein kontroverses Thema sein.

Der Ausbilder lässt den Teilnehmern einige Minuten Zeit, damit sie ihre Meinung bilden und ihre Argumentation vorbereiten können.

Zwei Freiwillige übernehmen die Rolle des Beobachters und Moderators der Debatte.

Es gelten folgende Anweisungen, die streng verfolgt werden müssen:

*\* Die Redezeit beträgt für jeden Teilnehmer 30 Sekunden.*

*\* Jeder Lernende, der das Wort ergreift, fasst das, was gerade von dem vorherigen Gesprächsteilnehmer gesagt wurde zusammen und formuliert es neu.*

*\* Es ist verboten, die anderen zu unterbrechen.*

Es ist wichtig, dass jeder Lernende sich dazu verpflichtet, diese Anweisungen zu befolgen.

Die moderierenden Beobachter der Diskussion teilen sich die Aufgabe wie folgt auf:

*\* Der Beobachter A achtet darauf, dass die Redezeit nicht überschritten wird. Er vereinbart mit der Gruppe ein akustisches Signal, das auf das Ende der 30 Sekunden hinweist.*

*Das Neuformulieren muss nicht in der Redezeit enthalten sein.*

*\* Der Beobachter B achtet darauf, dass die Zusammenfassung erfolgt, bevor erneut das Wort ergriffen wird. Ist dies nicht der Fall, weist er den Gesprächspartner durch ein anderes akustisches Signal darauf hin.*

*Er verwendet dasselbe akustische Signal, wenn ein Teilnehmer einen anderen unterbricht.*