

Übung „Aktiv Zuhören“

Situation/Ziel: Verdeutlichung der subjektiven Deutungsmuster beim Zuhören.

TeilnehmerInnenzahl: Gut geeignet für Gruppen zwischen 15-25 TeilnehmerInnen

Vorbereitung: keine

Material: Arbeitsunterlagen für die Studierenden, Geschichtenblatt

Zeitbedarf: Ca. 30 Minuten

Beschreibung:

Den Studierenden wird eine kurze Geschichte vorgetragen (Anlage 1). Sie erhalten im Anschluss daran ein Arbeitsblatt mit vorbereiteten Aussagen zum geschilderten Sachverhalt (Anlage 2). Die Studierenden kreuzen an, ob die Aussagen richtig oder falsch sind, oder ob sie keine eindeutige Aussage darüber machen können. Im Anschluss werden die einzelnen Aussagen besprochen und es wird erarbeitet, was zu den (Fehl-)Einschätzungen geführt hat.

Aus der Praxis:

Meist werden mehr Aussagen als richtig eingeschätzt, als dies tatsächlich der Fall ist. Die Übung führt häufig zu Aha-Erlebnissen bei den Studierenden, daher eine längere Auswertephase einplanen.

Aktives Zuhören kann auch fachbezogen geübt werden. Dazu sollen die Studierenden für 5 Minuten nur zuhören, ohne sich Aufzeichnungen zu machen, und anschließend das Gehörte wiedergeben. Gut zur Demonstration des Unterschieds zwischen (passivem) Erkennungs- und (aktivem) Erinnerungsgedächtnis.

Anlagen:

1. Die Geschichte:

Ein Vorgesetzter spricht mit einem Mitarbeiter über die Einhaltung der Arbeitszeit. Der Mitarbeiter ist der Überzeugung, er habe sich nichts zu Schulden kommen lassen. Wenn er – was selten vorkomme – morgens nach 07.30 Uhr komme, bleibe er nachmittags über 16.30 Uhr hinaus da.

Der Vorgesetzte schlägt ihm vor, in Zukunft die Ankunftszeiten aufzuschreiben, der Mitarbeiter stimmt zu, wenn die Kollegen ebenfalls solche Aufzeichnungen machen.

2. Aussagen zur Übung „Aktiv Zuhören“ und Lösungen:

Bitte kreuzen Sie an, ob die genannte Aussage richtig, falsch oder nicht eindeutig als richtig oder falsch einschätzbar ist.

		Richtig	?	Falsch
1.	Der Vorgesetzte ruft einen Mitarbeiter zu sich, um mit ihm über die Einhaltung der Arbeitszeit zu sprechen.			
2.	Der Vorgesetzte ist über die Unpünktlichkeit seines Mitarbeiters verärgert.			
3.	Der Vorgesetzte überwacht eine Zeit lang die Ankunftszeiten des Mitarbeiters.			
4.	Der Vorgesetzte macht dem Mitarbeiter Vorhaltungen wegen der Nichteinhaltung der täglichen Arbeitszeit.			
5.	Der Mitarbeiter kommt in der letzten Zeit öfter zu spät.			
6.	In der Firma ist Gleitzeit eingeführt, es kommt nicht auf Anfang und Ende, sondern auf die Dauer der täglichen Anwesenheit an.			
7.	Der Mitarbeiter beweist, dass er nie weniger als vorgeschrieben anwesend war.			
8.	Der Mitarbeiter stimmt dem Vorschlag zu, wenn er auch für Kollegen gilt.			
9.	Der Vorschlag sieht vor, die tägliche Anwesenheit aufzuschreiben.			
10.	Der Mitarbeiter behauptet, er bleibe nachmittags länger da, wenn er morgens später komme.			
11.	Die Kollegen kommen ebenfalls öfter zu spät (bzw. gehen früher).			
12.	Der Vorgesetzte veranlasst, dass die Kollegen ebenfalls Aufzeichnungen machen.			
13.	Vorgesetzter und Mitarbeiter haben sich gütlich geeinigt.			

Lösungen:

		Richtig	?	Falsch
1.	Es wird im Text nichts darüber gesagt, dass der Vorgesetzte den Mitarbeiter zu sich ruft; vielleicht sucht der Vorgesetzte den Mitarbeiter auf.		X	
2.	Vielleicht ist der Vorgesetzte beunruhigt oder besorgt.		X	
3.	Das wäre eine Vermutung, im Text ist das nicht belegt.		X	
4.	Darüber enthält der Text keine Information.		X	
5.	Das ist eine Vermutung, vielleicht ist der Vorgesetzte auch sehr genau und führt nach zweimaligem Zuspätkommen bereits ein Gespräch.		X	
6.	Darüber sagt der Text nichts aus.		X	
7.	Der Mitarbeiter behauptet das.		X	
8.	Steht fast wörtlich im Text.	X		
9.	Die Ankunftszeiten sollen aufgeschrieben werden.			X
10.	Siehe Text.	X		
11.	Das ist eine Vermutung.		X	
12.	Möglicherweise wird er das tun.		X	
13.	Über eine Einigung ist nichts ausgesagt.		X	

Quelle: DÜRRSCHMIDT, Joachim: Methodensammlung für Trainerinnen und Trainer. Bonn: Manager-Seminare-Verlagsgesellschaft, 2005

<http://www.lernakademie.at/deutsch/lehrgaenge.html>