

Fair Play eine Sache geglücker Kommunikation

Fair Play im täglichen Leben hängt nicht zuletzt auch davon ab, wie gut man einander „versteht“. Kommunikation kann in vielerlei Hinsicht fehlschlagen. Entscheidende Faktoren für eine geglücker Kommunikation sind aufmerksames Zuhören und Einfühlungsvermögen in das Gegenüber.

Materialien

Arbeitsblatt 1: Hörst du mich? (3 Seiten)

Kopiervorlage 1: Stimmungskönig (2 Seiten)

Arbeitsblatt 2: Der Ton macht die Musik (1 Seite)

Arbeitsblatt 3: Gefesselt? (6 Seiten)

Arbeitsblatt 4: Zuhören leicht gemacht?! (1 Seite)

Lernziele

Die SchülerInnen

- werden sich der Bedeutung gelungener Kommunikation für ein friedliches Zusammenleben bewusst.
- setzen sich mit den inneren und äußeren Faktoren auseinander, die die Fähigkeit zuzuhören beeinflussen.
- lernen Stimmungen ihres Gegenübers anhand von Stimmlage und Körpersprache zu erkennen bzw. diese Ausdrucksmittel selbst gezielt einzusetzen.
- werden sich der Bedeutung nonverbaler Kommunikation bewusst und versuchen, die diesbezüglich zur Verfügung stehenden Mittel gezielt einzusetzen.
- setzen sich mit dem Aufbau von Vorträgen auseinander.

Aus den zu diesem Thema angeführten Übungen rund um das Zuhören kann je nach Klasse und Unterrichtssituation ein beliebiges Programm zusammengestellt werden.

- Übung 1: Einflussfaktoren auf die Fähigkeit zum Zuhören
- Übung 2-5: Wahrnehmen und Vermitteln von Stimmungen, die mit Stimmlage und Tonfall transportiert werden
- Übung 6-7: Nonverbale Kommunikation - Körpersprache
- Übung 8-9: Vortragen & Präsentieren

Übung 1/Arbeitsblatt 1: Hörst du mich?

Diese Übung soll dazu anregen, bewusst zuzuhören und Einflussfaktoren wahrzunehmen, die sich auf die Fähigkeit zuzuhören auswirken.

Zuerst werden verschiedene Sprech- bzw. Zuhörsituationen von den SchülerInnen bewertet. Diese bewusste Auseinandersetzung soll die Wahrnehmung äußerer Einflussfaktoren auf die Zuhörfähigkeit schärfen und Verhaltensänderungen sowohl als SprecherIn als auch als ZuhörerIn initiieren. Anschließend daran werden innere und äußere Faktoren gesammelt und geordnet, die Zuhören negativ beeinflussen können.

Phase 1 - Sprechsituationen im Unterricht

Jede SchülerIn erhält einen Bewertungsbogen (Arbeitsblatt 1), auf dem elf Sprechsituationen nach Schulnotensystem bewertet werden sollen. (1= sehr gut, 5 = nicht genügend)

Die Lehrkraft stellt nun die einzelnen Sprechsituationen in der Klasse nach:

1. frontal zur Klasse gerichtet, stehend, laut sprechen
2. frontal zur Klasse gerichtet, stehend, leise sprechen
3. frontal zur Klasse gerichtet, stehend, in normaler Unterrichtslautstärke schnell sprechen
4. frontal zur Klasse gerichtet, stehend, in normaler Unterrichtslautstärke langsam sprechen
5. zur Tafel gedreht in normaler Unterrichtslautstärke sprechen
6. von der Rückseite der Klasse in normaler Unterrichtslautstärke sprechen
7. frontal zu einer SchülerIn sprechen
8. mit Hintergrundmusik sprechen
9. durch die Klasse gehend in normaler Unterrichtslautstärke sprechen
10. hinter dem Lehrertisch sitzend in normaler „Unterrichtslautstärke“ sprechen
11. einen kurzen Text von einem Zettel ablesen, dabei nicht in die Klasse schauen

Nachdem alle Situationen „durchgehört“ wurden, werden die Bewertungsbögen gemeinsam ausgewertet. In welcher Situation war die Lehrkraft am besten/schlechtesten zu verstehen. Warum war das so?

Phase 2 - Einflussfaktoren

Gemeinsam wird analysiert, welche Faktoren bei den eben gehörten Situationen das Zuhören negativ bzw. positiv beeinflusst haben. Die Ergebnisse, die äußeren Einflussfaktoren, werden auf der Tafel gesammelt.

Anschließend bilden die SchülerInnen Kleingruppen von drei bis vier SchülerInnen. In einem Brainstorming werden weitere Faktoren gesammelt, die sie in ihrer persönlichen Fähigkeit zuzuhören beeinflussen.

Abschließend werden die Gruppenergebnisse miteinander verglichen, die Auflistung der äußeren Faktoren auf der Tafel wird ergänzt und zusätzlich dazu noch eine Liste mit inneren Faktoren erstellt.

Zusatzinformation

Zuhören als ein Teil der zwischenmenschlichen Verständigung ist eine oftmals unterschätzte Fähigkeit, von der man denkt, sie nicht „lernen“ oder „üben“ zu müssen.

Begreift man Zuhören nicht nur als die rein akustische Aufnahme einer Botschaft, sondern als einen Prozess, dessen Ziel deren inhaltliches Erfassen ist, so wird deutlich, dass Zuhören ein ebenso aktiver Prozess ist wie Sprechen.

Das Zuhörmodell des Kommunikationspsychologen Lyman K. Steil beschreibt Zuhören als vierstufigen Prozess:

- Wahrnehmung (W): interessensabhängiges Hören, Begreifen von Körpersprache und Gesichtsausdruck
- Interpretation (I): Sinnerfassung und Deutung auf der Grundlage eigener Glaubenssätze und Erfahrungen
- Bewertung (B): Annahme oder Ablehnung aufgrund eigenen Wissens sowie eigener und gesellschaftlicher Wertvorstellungen, die durch Erfahrungen und Kultur geprägt sind
- Reaktion (R): In einer vom Zuhörer als angemessen empfundenen Form wird auf das Gesagte verbal oder nonverbal geantwortet.

Vom Kommunikationswissenschaftler und Psychologen Paul Watzlawick stammt die Aussage: „Man kann nicht nicht kommunizieren.“

Watzlawick versteht Verhalten jeder Art als Kommunikation. Da Verhalten kein Gegenteil hat, ist es auch unmöglich, nicht zu kommunizieren. Man kann sich nicht nicht verhalten. Sobald sich zwei Personen gegenseitig wahrnehmen können, kommunizieren sie miteinander. Als Kommunikation bzw. Antwort gilt auch ein Kopfnicken, Sich-Wegdrehen oder Schweigen.

Übung 2/Kopiervorlage 1: Stimmungskönig

Wenn jemand etwas sagt, gibt er neben dem tatsächlich Gesagten durch Tonfall und Körpersprache oft auch Informationen zu seinem Gefühlszustand preis.

Die Fähigkeit dieses indirekt Gesagte wahrzunehmen, andere Menschen möglichst ganzheitlich zu erfassen, deren Gefühle zu verstehen, ohne diese notwendigerweise auch teilen zu müssen, und sich damit über deren Intention und Handeln klar zu werden wird als Empathie bezeichnet.

Um empathisch zu handeln muss man sich auf andere Menschen einlassen. Man muss ihnen genau zuhören, ihre Körpersprache beobachten, auf versteckte Botschaften in dem Gesagten achten, ihre Tagesverfassung und derzeitige Stimmungslage erkennen und bei der Einschätzung des Gesagten berücksichtigen.

Die nachfolgend beschriebene Übung soll dabei unterstützen, den Tonfall anderer Menschen besser einschätzen zu lernen. Gleichzeitig gibt sie den SchülerInnen auch die Möglichkeit, sich selbst daran zu versuchen, ihrem Gegenüber durch gezielten Einsatz ihrer Stimmlage und ihres Tonfalls Stimmungen bewusst zu vermitteln.

Übungsanleitung

Die beigelegten Stimmungskarten (Kopiervorlage 1) werden kopiert. Jede SchülerIn zieht eine oder mehrere Stimmungskarten.

Nun versuchen die SchülerInnen der Reihe nach, ihre Stimmung beim Sprechen einer typischen Telefongrüßungsfloskel zu transportieren:

„Guten Tag, mein Name ist _____ . Wie kann ich Ihnen behilflich sein?“

Nach jeder SchülerIn wird geraten, welche Stimmung vermittelt werden sollte.

Kommen Stimmungen öfter als ein Mal vor, so kann durch das Erleben und den Vergleich der Darstellungsversuche vermittelt werden, dass ein und dieselbe Stimmung bei zwei verschiedenen Menschen ganz anders klingen kann.

Nachdem alle Sätze gehört wurden, werden die Ergebnisse gemeinsam verglichen. Welche Stimmungen waren besonders einfach, welche besonders schwer zu erkennen? Gibt es Stimmungen, die man leicht verwechseln kann? Hätte man manche Stimmungen besser ausdrücken können?

Tip

Die Übung wird schwieriger, wenn sich die „darstellenden“ SchülerInnen mit dem Rücken zum Rest der Klasse stellen müssen. So entfällt die Möglichkeit, Mimik und Gestik bei der Darstellung einzusetzen bzw. kann der Rest der Klasse diese nicht zur Interpretation der Darstellung heranziehen.

Übung 3/Kopiervorlage 1: „Stimmungs-Activity“

Die Klasse wird in drei Gruppen geteilt:

- Pantomimegruppe (pantomimische Darstellung von Stimmungen)
- Zeichengruppe (zeichnerische Darstellung von Stimmungen)
- Umschreibungsgruppe (Umschreibung von Stimmungen, die Verwendung verwandter Begriffe ist verboten)

Nun werden in jeder Gruppe die gleichen Stimmungskarten auf die einzelnen Gruppenmitglieder verteilt, sodass es zu jeder Stimmung in jeder Gruppe eine VertreterIn gibt.

Aufgabe der SchülerInnen ist es, so rasch als möglich ihre StimmungskollegInnen aus den anderen Gruppen zu finden.

Übung 4/Arbeitsblatt 3: Der Ton macht die Musik

Ausgehend von einem kurzen Dialog wird trainiert, verschiedene Gefühlslagen und Stimmungen anhand von Stimmlage und Tonfall zu erkennen bzw. zu vermitteln.

Jede SchülerIn erhält eine Kopie des Dialogs „Autogrammjäger“. (Arbeitsblatt 3)

Variante 1

Die LehrerIn liest Sprecher A in einer bestimmten Gefühlslage. Die SchülerInnen lesen der Reihe nach Sprecher B in unterschiedlichen Stimmungslagen. Der Dialog wird so oft wiederholt, bis alle SchülerInnen an der Reihe gewesen sind.

Variante 2

Zwei gegensätzliche Gefühlslagen werden bestimmt: z.B. wütend und fröhlich. Die SchülerInnen lesen abwechselnd immer einen Satz von Sprecher A in der einen und die Antwort darauf von Sprecher B in der entgegengesetzten Gefühlslage.

Variante 3

Jede SchülerIn liest einen Satz des Dialogs. Die LehrerIn gibt spontan die Stimmungslage vor, die mit dem nächsten Satz vermittelt werden soll.

Übung 5: Adleraugen

Neben dem gesprochenen Wort sind die Signale, die wir mit unserem Körper aussenden, für das gegenseitige Verständnis sehr wichtig. In den folgenden Übungen können die SchülerInnen erleben, was passiert, wenn die Körpersprache nicht mit dem Gesagten übereinstimmt. Sie schulen Augen und Ohren, Diskrepanzen zwischen verbaler und nonverbaler Kommunikation wahrzunehmen.

Die Klasse bildet Zweiergruppen, die sich gegenüberstehen. Die LehrerIn stellt nun verschiedene Aufgaben:

- Stellt euch Fragen, die mit „Ja“ oder „Nein“ beantwortet werden können. Dabei gilt: Lautet die Antwort „Ja“ – schüttelt den Kopf, lautet sie „Nein“ – dann nickt dazu.
- Sagt euch gegenseitig etwas Nettes. Zieht dabei ein grimmiges Gesicht und sprecht mit harter Stimme.
- Sagt euch gegenseitig etwas Unfreundliches, Gemeines. Lächelt euch dabei an und sprecht mit höflicher Stimme.
- Erzählt, wie cool und selbstbewusst ihr seid, und verhaltet euch dabei schüchtern, vorsichtig und zurückhaltend.
- Erzählt, wie schüchtern ihr seid, und verhaltet euch dabei überheblich, angeberisch und forsch.
- Sagt, dass ihr heute wahnsinnig glücklich seid, und lasst dabei den Kopf traurig hängen.
- Sagt, dass ihr es eilig habt, und bewegt euch ganz langsam dazu.

Nach Abschluss der Übung werden folgende Fragen gemeinsam diskutiert:

- War es schwer, die Übungen auszuführen?
- Haben die SchülerInnen solche Widersprüche zwischen laut und indirekt Gesagtem bereits im Alltag erlebt?
- Was ist für die SchülerInnen in ihrer Wahrnehmung wichtiger: das gesprochene Wort oder der Tonfall und die Geste, die damit verbunden werden?
- Kennen die SchülerInnen Menschen, die sich oft widersprüchlich ausdrücken?
- Welche Missverständnisse können durch solche Widersprüche entstehen?
- Wie kann man diese Missverständnisse wieder aufklären?

Übung 6: Nein

Diese Übung zielt darauf ab, eine bestimmte Botschaft bewusst durch Körpersprache zu verstärken.

Die Klasse bildet Zweiergruppen. Person A „bedroht“ Person B, Person B soll nun versuchen nur durch ihre Körperhaltung ein eindeutiges „Nein“ zu signalisieren. Die SchülerInnen sollen dabei verschiedene Körperhaltungen ausprobieren und auf Mimik und Gestik des Gegenüber achten. Nach einigen Minuten wird gewechselt.

Als Abschluss der Übung tauschen die SchülerInnen gemeinsam ihre Erfahrungen aus: Welche Signale drücken eindeutig „Nein“ aus? Wie fühlt man sich in einer Körperhaltung, die „Nein“ ausdrückt? Wie wirkt eine solche Körperhaltung auf das Gegenüber?

Übung 7/Arbeitsblatt 3: Gefesselt

Wie gut wir jemandem zuhören können, wie aufmerksam wir sind, wie lange wir einem mündlichen Vortrag folgen können, hängt nicht zuletzt auch vom Inhalt bzw. von dessen Aufbereitung ab. Die folgende Übung gibt den SchülerInnen die Möglichkeit, sich bewusst mit der Frage auseinanderzusetzen, bei welchen Inhalten bzw. welcher Form der Aufbereitung es ihnen tendenziell einfacher fällt zuzuhören.

Lesen Sie einen oder mehrere der Vorträge vor bzw. lassen Sie diese von SchülerInnen, die gut präsentieren können, vortragen.

Zu jedem Vortrag machen sich die SchülerInnen auf dem Analyseblatt Notizen. Diese fungieren anschließend als Grundlage, um gemeinsam zu diskutieren, wo die SchülerInnen die Stärken bzw. Schwächen der verschiedenen Vorträge sehen.

Mögliche Diskussionsfragen:

- Hat die Aufbereitung des Inhalts dem Publikum des Vortrags entsprochen?
- Hat die Aufbereitung des Inhalts dem Anlass entsprochen?
- Hat die Sprachwahl Anlass und Publikum entsprochen?
- Was müsste geändert werden, damit die SchülerInnen sich vom Vortrag angesprochen fühlen?

Tipp

Geben Sie den SchülerInnen nach der gemeinsamen Diskussion die Aufgabe, zu einem der Themen selbst einen Vortrag zu gestalten.

Quellen

- Vortrag 1-5: Bilinski, Wolfgang: Rhetorik - Das Trainingsbuch. Haufe Verlag GmbH & CoKG 2006; S. 173f, S. 263f, S. 229ff, S. 244ff.
- Vortrag 5: http://www.haha.at/sonstigetexte/sonstigetexte/Wissenschaftliche_Abhandlung_ueber_den_Strom/

Übung 8/Arbeitsblatt 4: Zuhören leicht gemacht

Vorträge, Referate, Präsentationen begleiten uns unser Leben lang. Wer gut präsentieren kann, hat in vielen Lebenssituationen einen Vorteil, sowohl im Berufs- als auch im Privatleben.

Die Anwendung grundlegender Präsentationsregeln erleichtert nicht nur der RednerIn die Vorbereitung und den tatsächlichen Vortrag, sondern macht es auch dem Publikum einfacher zuzuhören.

Phase 1:

Geben Sie Ihren SchülerInnen die Aufgabe, einen 5-minütigen Vortrag zu einem frei gewählten Thema zu verfassen. Dieser Vortrag kann anschließend

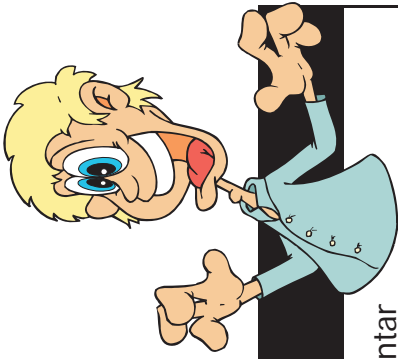
- jeweils in 5er-Gruppen den anderen Gruppenmitgliedern präsentiert werden.
- vor der gesamten Klasse präsentiert werden.
- in Zweiergruppen jeweils von der PartnerIn gelesen werden.

Phase 2:

Die Vorträge werden nun mit den Vorgaben auf Arbeitsblatt 5 verglichen: Wer hat sich an die grundsätzlichen Vorgaben zum Aufbau eines guten Vortrags gehalten? Waren diese Vorträge tatsächlich fesselnder? - Falls nein: Warum nicht? Abschließend können die SchülerInnen auf Basis ihrer Analyse eigene Regeln für die Gestaltung eines gelungenen Vortrags verfassen.






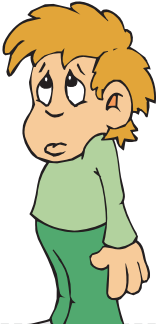


Hörst du mich?

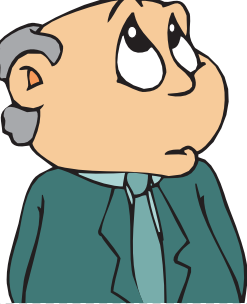
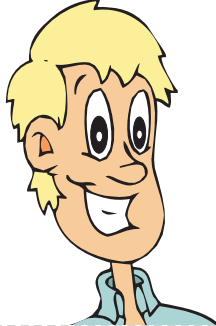



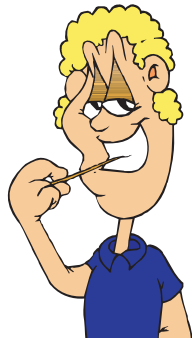


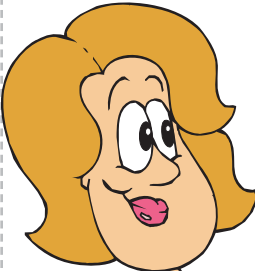

Bewerte die folgenden Sprechsituationen: Wie gut kannst du hören?
 1= sehr gut - 5= nicht genügend



Situation	Bewertung					Kommentar
	1	2	3	4	5	
laut						
leise						
schnell						
langsam						
zur Tafel gerichtet						
hinter der Klasse						
zu einer SchülerIn						
mit Hintergrundmusik						
durch die Klasse wandernd						
hinter dem Lehrertisch sitzend						
ohne Blickkontakt vorlesen						

Stimmungskarten

 <p>gelangweilt</p>	 <p>aufgeregt</p>
 <p>vorwurfsvoll</p>	 <p>fröhlich</p>
 <p>wütend</p>	 <p>traurig</p>
 <p>misstrauisch</p>	 <p>zufrieden</p>

 <p>ungeduldig</p>	 <p>stolz</p>
 <p>gelassen</p>	 <p>ängstlich</p>
 <p>interessiert</p>	 <p>überheblich</p>
 <p>gestresst</p>	 <p>beleidigt</p>
 <p>neugierig</p>	 <p>verzweifelt</p>

Der Ton macht die Musik

Autogrammjäger in der U-Bahn



A: *Verzeihen Sie bitte.*

B: ***Wie bitte?***

A: *Verzeihung.*

B: ***Ja – was ist denn?***

A: *Ich wollte Sie fragen, ob Sie vielleicht ...*

B: ***Ach! Sie haben mich erkannt! Ja, Sie haben recht – ich bin es ...***

A: *Wie? Ich wollte Sie eigentlich nur fragen ...*

B: ***Ja natürlich, gerne! Haben Sie einen Stift dabei?***

A: *Warum einen Stift?*

B: ***Na für das Autogramm!***

A: *Welches Autogramm? Sie wollen ein Autogramm von mir?*

B: ***Wie? Warum sollte ich ein Autogramm von Ihnen wollen?***

A: *Na wegen dem Stift!*

B: ***Aber Sie wollten doch eines von mir!***

A: *Ich? Nein, ich möchte kein Autogramm!*

B: ***Ja was wollen Sie dann?***

A: *Sie haben Ihren Schal verloren ...*

Vortrag 1

Ein Vorgesetzter hält eine kurze Ansprache zum 40. Geburtstag seines Angestellten Herrn Schuster.

Lieber Kollege Schuster,
liebes Team!

Den Geburtstag soll man mit Menschen verbringen, die einem wichtig sind. Es freut uns, dass Sie uns eingeladen haben, mit Ihnen anzustoßen.

Diese Geste ist nicht selbstverständlich und ich bin sehr froh, dass wir in unserem Team so gut miteinander umgehen. Schließlich sind wir fast ein Drittel unserer Zeit am Arbeitsplatz.

Sie waren schon immer ein Vorbild und brachten Freude in unsere Abteilung. Mir ist noch gut in Erinnerung, wie Sie die Initiative ergriffen, um gemeinsame Aktivitäten zu organisieren. Sie sagten damals, man muss es wie ein Landwirt halten: Wenn man Weizen ernten wolle, müsse man Weizen säen und wenn man Gerste ernten wolle, müsse man Gerste säen. Wenn man Freude ernten wolle, muss man Freude säen.

Die Geschichte vom Landwirt blieb mir bis heute in Erinnerung, und ich denke, es ist ein guter Anlass, heute daran zu erinnern.

Wir hoffen, Sie sind mit der Ernte zufrieden, und freuen uns über alles, was Sie privat und dienstlich geschafft haben. Wir wünschen Ihnen und Ihrer Familie Gesundheit, Glück und Zufriedenheit.

Lieber Herr Schuster – alles Gute!

Vortrag 2

Ein Kollege ist unerwartet verstorben. Da das Arbeitsteam ein sehr freundschaftliches Verhältnis hatte, spricht eine Kollegin bei seinem Begräbnis.

Sehr geehrte Familie und Freunde,
verehrte Trauergemeinde,

unerwartet und viel zu früh musste uns Max verlassen. Wir sind gekommen, um gemeinsam zu trauern und uns von ihm zu verabschieden.

Er war einer unserer zuverlässigsten Kollegen und hat das Team mit aufgebaut. Er war engagiert und immer bereit, anderen zu helfen. Max hinterlässt eine große Lücke in unserer Abteilung.

Wir haben Max beruflich und menschlich hoch geschätzt, und jeder von uns hat ihm ein angenehmes Pensionsdasein gewünscht. Das war ihm leider nicht mehr möglich, plötzlich und unvorbereitet ist er von uns gegangen.

Lieber Max, wir müssen uns viel zu früh verabschieden und wir wollen uns für alles bedanken. Wir werden dich vermissen – auf Wiedersehen und ruhe in Frieden.

Verehrte Angehörige, liebe Frau Schmidt, wir nehmen Anteil an Ihrer Trauer. Max lebt in unseren Erinnerungen und in den Herzen vieler Menschen weiter.

Vortrag 3

Ein Unternehmen erneuert das Qualitätsmanagement. Diese Erneuerung bedeutet mehr Arbeit für alle MitarbeiterInnen. Jede MitarbeiterIn muss regelmäßig ein Fehlerprotokoll erstellen. Ein Mitarbeiter des Qualitätscontrollings spricht zu den AbteilungsleiterInnen über das neue Managementsystem.

Sehr geehrte Damen und Herren,
danke für Ihr Kommen und Ihr Interesse.

Ich möchte kurz erläutern, was das neue Qualitätsmanagement-System für Chancen bringt. Sie haben wahrscheinlich schon von den Veränderungen im Qualitätswesen gehört. Gerüchte gehen um, dass die Neuerungen bürokratisch seien, da sie mehr Dokumentation erfordern. Ich werde heute darauf eingehen, worum es genau geht, warum der kleine Mehraufwand sinnvoll ist und welche Vorteile das neue System hat.

Warum ist die Notwendigkeit entstanden ein neues Qualitätsmanagement einzuführen? Eine Kundenbefragung hat gezeigt, dass die Fehlerquote bei uns über dem Durchschnitt der Branche liegt. Eine Überprüfung unserer internen Revision ergibt, dass jeder Fehler beim Kunden viermal so hohe Kosten verursacht, wie der Aufwand wäre, wenn der Fehler früher entdeckt werden könnte. Sie brauchen sich nur vorzustellen, wie viele Mitarbeiter bei jeder Kundenreklamation eingebunden sind, wie viel Zeit telefoniert oder schriftlich kommuniziert wird und was es kostet, das Produkt zu ersetzen oder zu ändern. Ganz zu schweigen von dem Imageverlust unserer Firma.

Bei der Neugestaltung des Qualitätscontrollings steht daher die Minimierung der Fehler im Vordergrund. Leider werden Fehler nicht immer gleich entdeckt. Das liegt oft daran, dass niemand gerne Fehler zugibt. Meine sehr verehrten Teamleiter, wir müssen ein Klima schaffen, wo niemand Angst davor hat, einen Fehler zu melden! Nur so können wir verhindern, dass sich ein Qualitätsmangel bis zu unseren Kunden fortsetzt. Und nur so können wir sicherstellen, dass in der Organisation des Arbeitsablaufes dafür gesorgt wird, dass Fehler erst gar nicht entstehen. Dann haben wir zwei Fliegen mit einem Schlag erledigt: Erstens den Fehler frühzeitig erkannt und zweitens vorgebeugt, damit sich der gleiche Fehler nicht wiederholt!

Fehlerprävention – darum geht es beim Erreichen von Qualität. Das Einzige, was zu tun ist, ist das Führen eines Fehlerprotokolls und einer Checkliste der positiven Abläufe. Zeitmessungen zeigen, dass diese Tätigkeit weniger als zehn Minuten monatlich ausmacht. Das Ausfüllen dieser Dokumente ist wichtig, aber noch viel wichtiger ist die neue – angstfreie – Einstellung zu Fehlern, an der Sie in Ihrer Führungsfunktion maßgeblich beteiligt sind. Sorgen Sie dafür, dass Ihre Mitarbeiter den Zusammenhang erkennen und stolz auf das Finden jeder Qualitätslücke sind. Die Dokumente, meine Damen und Herren, sind für Sie ein transparentes Führungsinstrument zur Minimierung der Fehler Ihres Teams. Mehr Qualität wird sich auch in Ihrer Kostenstelle positiv bemerkbar machen und das können Sie mit Prämien oder Weiterbildungsgutscheinen wieder in Ihre Mitarbeiter investieren.

Vortrag 4

Die Teamleiterin hat erfahren, dass jemand aus dem Team gegenüber anderen Abteilungen schlecht über die TeamkollegInnen redet.

Liebes Team!

Ich möchte bei unserem heutigen Meeting etwas thematisieren, was mir seit einigen Tagen Unbehagen bereitet. Es fällt mir nicht leicht das anzusprechen, aber ich weiß, dass es sehr wichtig ist.

Vor fünf Tagen ist mir von zwei Kollegen einer anderen Abteilung zu Ohren gekommen, dass jemand aus unserem Team ein negatives Bild nach außen trägt.

Mich hat enttäuscht, dass ich von Mitarbeitern einer anderen Abteilung hören muss, dass jemand in unserer Runde unzufrieden ist. Ich finde es schade, dass derjenige das Problem nicht mit seinen Kollegen im Team bespricht oder zu mir kommt.

Was auch immer gesagt wurde, es hinterlässt ein schlechtes Bild unseres gesamten Bereichs und überlegen Sie einmal, was es bedeutet, wenn ein schlechter Ruf in andere Abteilungen sickert und wenn beispielsweise unser Vorstand davon erfährt. Glauben Sie, das stärkt meine Verhandlungsposition für Sonderzahlungen oder bezahlte Städteflüge für unser Team? Meinen Sie, so etwas erleichtert die Genehmigung eines neuen Mitarbeiters, sodass unser schädlicher Stress reduziert wird?

Die Antwort liegt auf der Hand. Ein Vogel beschmutzt ja sein eigenes Nest auch nicht. Ich möchte, dass Sie sich dieser Wirkung bewusst sind, und bei Unstimmigkeiten nicht nach außen gehen, sondern mit mir und den Kollegen reden.

Nur wenn wir miteinander reden, haben wir die Chance, etwas zu verbessern. Ein gutes Miteinander gibt unserer Abteilung eine gute Position und es gibt uns die Möglichkeit, unseren Arbeitsalltag angenehm zu gestalten.

Das Unternehmen fordert nicht, dass wir miteinander glücklich sind, sondern dass der Output passt, aber wir sind gut beraten, wenn wir mehr als das anstreben.

Ich hoffe, Sie verstehen, worum es mir geht, und lade Sie ein, mit Problemen zu mir zu kommen – meine Türe steht immer für Sie offen! Ich kann nicht versprechen, dass sich alles ändern lässt, doch ich verspreche, dass wir alles besprechen können. Nahezu alles lässt sich gemeinsam so gestalten, dass niemand zu kurz kommt.

Machen wir es gemeinsam besser!

Danke für Ihre Aufmerksamkeit und Ihr Verständnis.

Vortrag 5

Ein Angestellter des Elektrizitätswerkes spricht am Arbeitertag vor den Familien seiner Kolleginnen über das Phänomen Strom.

Strom ist sehr dünn. Deshalb braucht man für Strom keinen Schlauch. Er geht durch einfachen Draht, so dünn ist er.

Mit Holz kann man keinen Strom übertragen. Wahrscheinlich saugt Holz ihn auf. Mit Kunststoff ist es genauso.

Wenn Strom nicht gebraucht wird, ist er nicht dünn. Im Gegenteil: Er ist dickflüssig, damit er nicht aus der Steckdose fließt. Sonst müsste immer ein Tropfen auf der Steckdose sein.

Woher der Strom weiß, dass er gebraucht wird und sehr dünn werden muss, ist noch unklar. Wahrscheinlich sieht er, wenn jemand mit einem Elektrogerät ins Zimmer kommt.

Strom ist nicht nur sehr dünn, sondern auch unsichtbar. Daher sieht man auch nicht, ob in einem Draht Strom drin ist oder nicht. Dann muss man ihn anfassen.

Wenn Strom drin ist, tut es weh. Das nennt man Stromschlag. Denn Strom mag es nicht, wenn man ihn anfässt. Er wehrt sich!

Manchmal merkt man auch nichts. Entweder weil kein Strom drin ist, oder weil man plötzlich tot ist. Das nennt man Exitus.

Strom ist sehr vielseitig. Man kann damit Kochen, Bohren, Heizen und vieles mehr.

Wenn man einen Draht mit Strom an einen anderen Draht mit Strom hält, dann funkt und knallt es. Das nennt man Kurzschluss. Aber dafür gibt es Sicherungen, die kann man auswechseln.

Außer dem Strom im Kabel gibt es auch Strom zum Mitnehmen. Der ist in kleine Schachteln und Dosen verpackt. Der Fachmann nennt so etwas Batterie.

Der Strom in der Schachtel kann natürlich nicht sehen, ob er gebraucht wird oder nicht. Deshalb läuft er manchmal einfach so ohne Grund aus und frißt alles kaputt.

Die verschiedenen Stromarten

Starkstrom heißt so, weil es unheimlich stark ist, was man mit ihm machen kann.

Wechselstrom heißt so, weil seine Verwendung häufig wechselt.

Gleichstrom heißt so, weil es ihm gleich ist, was man mit ihm macht.

Drehstrom heißt so, weil er für Motoren, Bohrmaschinen und auf dem Jahrmarkt für Karussells benutzt wird.

Blindstrom heißt so, weil er in Lampen benutzt wird; wenn diese nicht eingeschaltet werden, kann man nichts sehen.

Überstrom heißt so, weil mehr Strom in der Leitung ist als nötig.

Gefesselt?

Beantworte zu dem eben gehörten Vortrag folgende Fragen?

Wie ist der Vortrag bei dir angekommen?

- Hat mich amüsiert.
- Hat mich gelangweilt.
- Hat mich interessiert.
- Hat mich emotional berührt.
-



Was war Thema des Vortrags?

.....
.....

In welcher Form wurde das Thema aufgearbeitet ? (lustig, traurig, faktenorientiert, ...)

.....
.....
.....

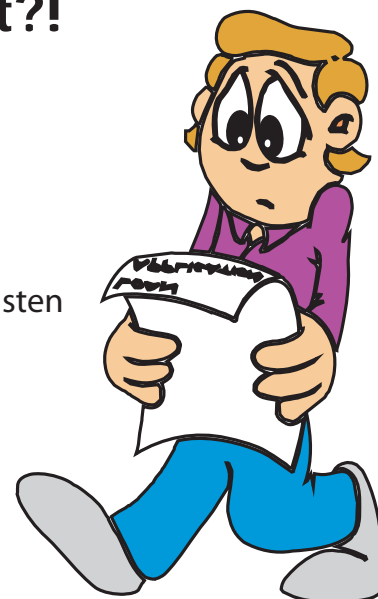
Welche Informationen hast du dir gemerkt?

.....
.....
.....
.....
.....

Zuhören leicht gemacht?!

Ein guter Vortrag hält sich an folgende **allgemeine Regeln**:

- Er ist klar und sachlich gehalten.
- Er versucht Beispiele zu bringen.
- Er zeichnet sich durch gezielte Wiederholungen der wichtigsten Informationen aus.
- Er versucht, das Publikum zu überraschen.
- Er richtet sich in seiner Länge nach dem Publikum.



Aufbau eines Vortrags

Einleitung

Die ZuhörerInnen werden auf das Thema eingestimmt. Die wesentlichen Informationen, die man mit dem Vortrag vermitteln möchte, haben hier noch nichts zu suchen. Gesucht ist ein inhaltlicher Aufhänger bzw. Aufreißer, mit dem beim Publikum die Neugierde geweckt wird.

Hauptteil

Im Hauptteil werden dem Publikum die wesentlichen Informationen präsentiert. Folgende Fragen helfen bei dessen Gestaltung: Was ist bei diesem Thema besonders wichtig? Welche Details möchte ich zusätzlich zu diesen Kerninformationen vermitteln? Gibt es konkrete Beispiele zur Veranschaulichung der Kerninformationen und Details?

Tipp: Wichtige Informationen können innerhalb eines Vortrags wiederholt werden.

Schluss

Im Schlussteil werden die wichtigsten Punkte noch einmal kurz zusammengefasst. Was soll dem Publikum unbedingt im Gedächtnis bleiben? Man kann das Publikum auch zu weiteren Überlegungen zum Thema anregen, indem man ihm zum Beispiel eine Frage zum Thema mit auf den Weg gibt.

Einsatz von Hilfsmitteln

- Folien sind keine Handouts, sie sollen besonders wichtige Schlagworte hervorheben oder z.B. ein Zitat oder eine Statistik präsentieren helfen.
- Handouts immer erst nach Ende des Vortrags austeilen. Diese könnten vom Vortrag ablenken.
- Computerpräsentationen immer vorher ausprobieren.
- Plakate sind eine gute Möglichkeit um Ergebnisse zusammenzufassen, sie können aber nicht alle Details beinhalten!
- Hilfsmittel sollen einen Vortrag immer nur unterstützen – nicht die SprecherIn ersetzen oder das Publikum ablenken! Ein Vortrag, der von Folien abgelesen wird, ist weder interessant noch spannend.