



# Impressum

Erarbeitet im Auftrag des Bayerischen Staatsministeriums für Unterricht und Kultus

## Leitung des Arbeitskreises

Martina Hoffmann Staatsinstitut für Schulqualität und Bildungsforschung

## Mitglieder des Arbeitskreises

Julia Biermeier Staatliches Berufsschulzentrum Wasserburg am Inn

Christina Kühnel Staatliches Berufliches Schulzentrum Deggendorf

## Herausgeber

Staatsinstitut für Schulqualität und Bildungsforschung

Abteilung Berufliche Schulen

Schellingstr. 155

80797 München

Tel.: 089 2170-2211

Fax: 089 2170-2215

Internet: [www.isb.bayern.de](http://www.isb.bayern.de)

E-Mail: [berufliche.schulen@isb.bayern.de](mailto:berufliche.schulen@isb.bayern.de)

# Hörprotokoll

## Beschreibung

Die Schülerinnen und Schüler erarbeiten eigenständig die Inhalte eines Themas ihrer jeweiligen Ausbildungsrichtung auf Grundlage von Lernvideos, Podcasts oder ähnlichen Medien. Sie notieren wesentliche Inhalte mit Hilfe einer strukturierten Lernvorlage (= Hörprotokoll). Das Hörprotokoll unterstützt vor allem die Verwendung beruflich relevanter Fachbegriffe, Formulierungen und Sachverhalte. Dies kann mit Hilfe von Methoden (z. B. *Scaffolding*, *Wortgeländer*) erfolgen. Die Schülerinnen und Schüler lernen die Stopp-/Repeat-Funktion von Videos zu nutzen, um Sequenzen nochmals zu hören oder zu reflektieren.

## Variante

Zur Differenzierung können leistungsstarke Schülerinnen und Schüler wesentliche Inhalte aus Audio- bzw. Videodateien ohne Hörprotokoll notieren, auch in Kombination mit der Methode *Kürzelikon*.

Die Methode ist besonders gut einsetzbar, um ...

- den Umgang mit Erklärvideos zu erproben.
- angeleitet wesentliche Fachbegriffe zu erkennen.
- die Rechtschreibung wesentlicher Fachbegriffe zu fokussieren.
- Gehörtes in Geschriebenes zu transformieren.

## Literatur/weiterführender Link

- [https://www.berufssprache-deutsch.bayern.de/fileadmin/user\\_upload/BSD/Uploads/BSD\\_Berufsausbildung/6\\_Bueromanagement/11\\_BM\\_11\\_LF\\_7\\_Rueckruf\\_durchfuehren.pdf](https://www.berufssprache-deutsch.bayern.de/fileadmin/user_upload/BSD/Uploads/BSD_Berufsausbildung/6_Bueromanagement/11_BM_11_LF_7_Rueckruf_durchfuehren.pdf) Nacherzählen eines Videos anhand eines Hörprotokolls (S. 7)

# Kürzelikon

## Beschreibung

Die Schülerinnen und Schüler nutzen gemeinsam vereinbarte bzw. fest vorgegebene Kürzel oder Symbole, um wesentliche Inhalte aus Hör- bzw. Videodateien zu notieren. Mögliche Kürzel und Symbole sind:

bzw.	beziehungsweise	vgl.	vergleiche	zw.	zwischen	Tsd.	Tausend
asap	so schnell wie möglich	d. h.	das heißt	z. d. A.	zu den Akten	u.	und
abg.	abgeändert	bspw.	beispielsweise	z. K.	zur Kenntnis	lt.	laut
u. A. w. g.	um Antwort wird gebeten	s. o.	siehe oben	u. U.	unter Umständen	i. A.	im Auftrag
→	Folge oder Konsequenz	☺	Vorteil oder Pro	☹	Nachteil oder Kontra	=	Ergebnis
✓	erledigt	↔	Gefahr oder Widerspruch	↔	Gegenteil	≠	nicht

Die Methode ist besonders gut einsetzbar, um ...

- zeitsparendes Mitschreiben zu trainieren.
- die Schülerinnen und Schüler für sinnvoll eingesetzte Abkürzungen zu sensibilisieren.

## Variante

Diese Methode ist gut mit der Methode *Hörprotokoll* zu kombinieren. Zudem können weitere Abkürzungen und Symbole gemeinsam erarbeitet werden.

# Hör-Wendungen

## Beschreibung

Die Schülerinnen und Schüler erproben Pantomimen zu Redewendungen, die das Hören und Zuhören betreffen. Sie notieren Redewendungen auf Kärtchen. Diese werden verdeckt in der Klasse verteilt.

Mögliche Redewendungen sind:

Ich bin ganz Ohr.	Mach die Ohren auf!	Spitz die Ohren!
Wer nicht hören will, muss fühlen.	Ich höre nur mit halbem Ohr hin.	Du hörst das Gras wachsen.
Du bist noch grün hinter den Ohren.	Die Wände haben Ohren.	Ich stelle die Ohren auf Durchzug.
Du hast es faustdick hinter den Ohren.	Du strahlst bis über beide Ohren.	Ich haue jemanden übers Ohr.
Ich bin bis über beide Ohren verliebt.	Das ist Musik in meinen Ohren.	Ich stoße auf taube Ohren.
Da vergeht dir Hören und Sehen.	Da schlackere ich mit den Ohren.	Halt die Ohren steif.

Die Methode ist besonders gut einsetzbar, um ...

- die nonverbale Kommunikation zu verstehen und selbst anzuwenden.
- die Sensibilität für Redewendungen zu stärken.
- die Metaphorik von Redewendungen zu erarbeiten und zu übernehmen.

Literatur/weiterführender Link

- [http://www.cap.lmu.de/download/2006/2006\\_Besser\\_Zuhoeren.pdf](http://www.cap.lmu.de/download/2006/2006_Besser_Zuhoeren.pdf) (S. 19 f.)

# Soundcollage

## Beschreibung

Die Schülerinnen und Schüler vertonen in Gruppen eine nachgestellte typische berufliche Situation oder ein selbst erstelltes Lernvideo mit Stimmen, Geräuschen und Musik innerhalb einer vorgegebenen Zeit. Anschließend präsentieren sie ihre Ergebnisse. Die Zuhörerinnen und Zuhörer versuchen, die jeweilige Situation zu beschreiben bzw. den Inhalt des Lernvideos wiederzugeben. Sie reflektieren anschließend, welche Faktoren das Zuhören erleichtern oder erschweren.

## Mögliche Kriterien für das Vertonen einer beruflichen Situation

- berufsbezogene Hintergrundgeräusche, z. B. Maschinen, Verkehr, Telefon, Computer, Kaffeeautomat, Drucker, Kopierer, Werkstatt, Küche etc.
- berufstypische (Fach-)Gespräche, z. B. Kunde, Kollegin, Vorgesetzter etc.
- Geräusche beim Ausüben einer beruflichen Tätigkeit, z. B. Verwenden des Drehmomentschlüssels beim Reifenwechsel

## Die Methode ist besonders gut einsetzbar, um ...

- eine Sensibilisierung für berufliche Geräuschkulissen zu schaffen.
- die eigene berufliche Realität kreativ nachzustellen.
- zu erkennen, dass Redebeiträge aufgrund der Geräuschkulisse und/oder musikalischer Elemente unterschiedlich wahrgenommen werden.
- über die Wirkung von Geräuschen im beruflichen Alltag ins Gespräch zu kommen.

## Literatur/weiterführender Link

- [http://www.cap.lmu.de/download/2006/2006\\_Besser\\_Zuhoeren.pdf](http://www.cap.lmu.de/download/2006/2006_Besser_Zuhoeren.pdf) (S. 37 f.)

# Stille Post

## Beschreibung

Die Schülerinnen und Schüler umschreiben in Vierergruppen Fachbegriffe in eigenen Worten und erkennen diese. Sie wiederholen das Gehörte und ergänzen um passende Beispiele sowie eigene Erfahrungswerte nach folgender Vorgehensweise:

1. Schüler A umschreibt Schüler B den zugeteilten Fachbegriff im Flüsterton, ohne den Begriff explizit zu nennen.
2. Schüler B wiederholt das Gehörte gegenüber Schüler C und nennt ein passendes Beispiel – alles im Flüsterton.
3. Schüler C wiederholt laut das Gehörte gegenüber dem Schüler D und beschreibt eine eigene Erfahrung dazu.
4. Schüler D wiederholt laut das Gesagte und nennt den Fachbegriff.
5. Das Team evaluiert die Vorgehensweise:
  - Welche Information(en) ging verloren? Warum?
  - Was hat gut geklappt? Wieso?
  - Blick in die Ausbildung:  
*In dieser Situation haben mir Informationen gefehlt, um den Auftrag richtig auszuführen ...*  
*Der Grund dafür war ...*  
*So habe ich reagiert ...*  
*Das habe ich nachgefragt ...*

Die Methode ist besonders gut einsetzbar, um ...

- für die individuellen Schwerpunkte beim Zuhören zu sensibilisieren.
- selektives Zuhören zu erfassen und adressatengerechtes Handeln aufgrund der Hörlücken abzuleiten.
- gezieltes Nachfragen zu Hörlücken zu stärken.
- die Zuhörfähigkeit ohne bildlicher oder schriftlicher Unterstützung zu fördern.

# Aktives Zuhören I

## Beschreibung

Die Schülerinnen und Schüler hören mit Hilfe verschiedener Techniken aktiv zu. Sie erkennen die Emotionen des Gegenübers und lernen nicht ausdrücklich Gesagtes wahrzunehmen und zu verstehen.

Verbale Technik	Beschreibung	Satzgeländer
Spiegeln	Ich wiederhole das Gehörte sachlich in eigenen Worten. Ich werte nicht.	„Du bist der Meinung, dass ...“ „Dir ist also wichtig, dass ...“ „Verstehe ich das richtig, dass ...“ „Du möchtest, dass ...“
Verbalisieren	Ich benenne die Gefühlslage auf Basis der gesendeten nonverbalen Signale.	„Dich ärgert, dass ...“ „Es freut dich, dass ...“ „Es macht dich traurig, dass ...“ „Wenn du das erzählst, spüre ich deine Begeisterung.“
Paraphrasieren	Ich wiederhole fragend einzelne Sequenzen des Gehörten.	Ihre Chefin: „Der Verkauf läuft schlecht. Das kann nicht sein!“ Ich: „Was kann nicht sein?“
nd-Technik	Ich wiederhole fragend ein einzelnes Wort.	Ihr Gesprächspartner: „Der Verkauf läuft schlecht.“ Ich: „Schlecht?“
Ich-Aussage	Ich formuliere eigene Empfindungen zum Gehörten.	„Ich finde es schade, dass es nicht geklappt hat.“ „Ich schätze das so ein ...“ „Mich enttäuscht, dass ...“
Nachfragen	Ich frage nach, wenn ich etwas nicht verstanden habe oder Details fehlen.	„Was verstehen Sie unter ...?“ „Aus welchem Grund ...?“

# Aktives Zuhören II

Nonverbale Technik	Beschreibung
Blickkontakt	Ich halte Blickkontakt mit der Gesprächspartnerin bzw. dem Gesprächspartner.
Zuwenden	Ich drehe mich mit meinem Körper der Gesprächspartnerin bzw. dem Gesprächspartner zu und zeige so meine Aufmerksamkeit. Ich verzichte auf andere Tätigkeiten.
Bestätigen	Ich bestätige das Gehörte, z. B. durch Nicken, und ermuntere die Gesprächspartnerin bzw. den Gesprächspartner zum Weitersprechen.
Ausreden lassen	Ich falle der Gesprächspartnerin bzw. dem Gesprächspartner nicht ins Wort.

Die Methode ist besonders gut einsetzbar, um ...

- Missverständnisse zu vermeiden.
- gezieltes Nachfragen zu forcieren.
- Empathie zur Gesprächspartnerin bzw. zum Gesprächspartner zu entwickeln.
- Gespräche zielgerichtet zu steuern.
- die Zielsetzung und die Absicht der Gesprächspartnerin bzw. dem Gesprächspartner zu ergründen.

Literatur/weiterführender Link

- <https://www.blueprints.de/artikel/kommunikation/zuhoeren-lernen.html>

# Emotionscoaching

## Beschreibung

Die Schülerinnen und Schüler entwickeln gemeinsam in Kleingruppen (berufsbezogene) Dilemmata. Eine Schülerin bzw. ein Schüler des Teams versetzt sich in die Rolle eines aktiven, emphatischen Zuhörers. Ein anderes Teammitglied stellt das (berufsbezogene) Dilemma vor. Die weiteren Teammitglieder beobachten das Gespräch und geben Feedback zur Rolle des aktiven Zuhörers. Nachfolgend Kriterien hierzu:

### Die Zuhörer/der Zuhörer äußert sich einfühlsam und wertschätzend.

- „Ich will dich wirklich verstehen.“
- „Ich nehme dein Problem ernst. Ich lasse dir Zeit.“

### Die Zuhörer/der Zuhörer ist aufmerksam.

- Der Zuhörer hält z. B. Blickkontakt und vermeidet Nebentätigkeiten.
- Der Zuhörer schafft eine ruhige Gesprächsatmosphäre und nimmt sich Zeit.

### Die Zuhörer/der Zuhörer wiederholt die wahrgenommenen Emotionen und drückt seine Empathie aus.

- „Du bist traurig, weil der Chef dich kritisiert hat. Das kann ich gut verstehen.“
- „... da würde ich auch enttäuscht sein, wenn ...“

### Die Zuhörer/der Zuhörer hilft eine konstruktive Lösung zu finden.

- „Was könnte dir helfen? Wie kann ich dir helfen?“
- „Was kannst du jetzt tun?“

Die Methode ist besonders gut einsetzbar, um ...

- den Perspektivenwechsel beim Zuhören zu fördern.
- das Mitgefühl zu stärken.
- beim Finden passender Lösungen emotional zu unterstützen.

## Literatur/weiterführender Link

- <https://www.familienhandbuch.de/familie-leben/organisieren/alltag/unserefamilieeinstarkesteam.php>

# Zuhör-Feedback

## Beschreibung

Die Schülerinnen und Schüler bilden Dreiergruppen. Jedes Teammitglied überlegt sich eine relevante berufsbezogene Situation. Anschließend nehmen sie abwechselnd folgende Rollen ein:

- Erzählerin bzw. Erzähler,
- Zuhörerin bzw. Zuhörer,
- Beobachterin bzw. Beobachter.

Die Beobachterin bzw. der Beobachter orientiert sich für das anschließende Feedback an die Zuhörerin bzw. den Zuhörer an folgenden Kriterien:

Körperhaltung	Blickkontakt	Mimik	Rückfragen
Rückmeldesignale	Art des Sprecherwechsel	Gestik	Empathie

Die Methode ist besonders gut einsetzbar, um ...

- konstruktive Rückmeldung zum eigenen Zuhörverhalten zu gewinnen.
- das aktive Zuhören zu stärken.
- eine Sensibilität für nonverbale Kommunikation zu fördern.

Literatur/weiterführender Link

- [http://www.cap.lmu.de/download/2006/2006\\_Besser\\_Zuhoeren.pdf](http://www.cap.lmu.de/download/2006/2006_Besser_Zuhoeren.pdf) (S. 56 f.)

# Notizzettel zur Sprachnachricht

## Beschreibung

Die Schülerinnen und Schüler hören eine Sprachnachricht im beruflichen Kontext und notieren wesentliche Inhalte auf einem Notizzettel.

## Variante

Vorstrukturierter Notizzettel, ggf. mit *Wortgeländer*

<b>Telefonnotiz</b>	Datum	🕒
Anruf von		
Firma		
Telefon		
Aufgenommen von		
Betrifft		
Mit der Bitte um	<input type="checkbox"/> Erledigung	<input type="checkbox"/> Rückruf
	<input type="checkbox"/> Kenntnisnahme	<input type="checkbox"/> _____
Nachricht		
Zeichen	Anlagen	
Bearbeitungsvermerke		

Die Methode ist besonders gut einsetzbar, um ...

- sich auf das Hören wesentlicher Inhalte einer Sprachnachricht zu fokussieren.
- das Verfassen von Stichworten zu trainieren.
- Schlüsselbegriffe in Audiodateien zu identifizieren.

# Zuhör-Insel

## Beschreibung

Die Schülerinnen und Schüler arrangieren *Zuhör-Inseln*. Dazu bilden sich *Lerntandems*, die sich im Abstand zu weiteren *Zuhör-Inseln* gegenüber sitzen. Jede Schülerin bzw. jeder Schüler erzählt ohne Unterbrechung innerhalb einer vorgegebenen Zeit (z. B. drei Minuten) ihrer/seiner Tandempartnerin bzw. ihrem/seinem Tandempartner von einer (beruflichen) Situation im Ausbildungs- oder Praktikumsbetrieb.

## Variante

Die *Zuhör-Insel* kann in Kombination mit den Vorgaben der Methode *Aktives Zuhören* angewandt werden.

Die Methode ist besonders gut einsetzbar, um ...

- eine (berufsbezogene) Situation oder ein Thema zu reflektieren.
- die zwischenmenschlichen Beziehungen in der Klasse zu stärken.
- aufmerksames Zuhören ohne Unterbrechungen zu fördern.
- nonverbale Kommunikation wahrzunehmen, zu verstehen und anzuwenden.
- das Erzählen unter Zeitvorgabe zu erproben.