

Vorwort zur 3. Auflage

Seit der ersten Auflage von 2001 (damals unter dem Titel «Kommunikation») hat sich bezüglich der deutschen Sprache und den Kommunikationsgrundlagen kaum etwas geändert. Die veränderten Rahmenbedingungen an den Hochschulen und den Zubringerschulen nach Abschluss der Bologna-Reform sind heute aber deutlicher sichtbar und einheitlicher als damals: Grosse Jahrgangsklassen, volle Stundenpläne und eigenverantwortliches Selbststudium prägen den Lernalltag. Die Schulen verlangen von Studierenden mehr Lernleistungen in kürzerer Zeit.

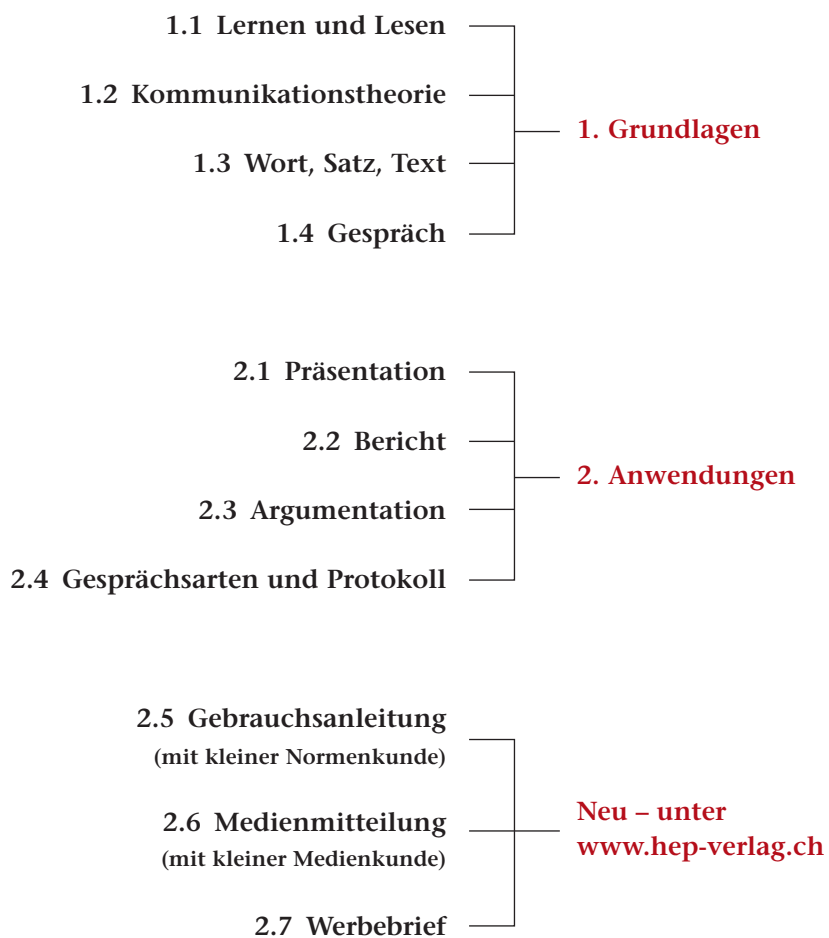
Das überarbeitete Handbuch möchte deshalb das selbstverantwortliche Lernen von Studierenden noch stärker unterstützen und so die raren Kontaktlektionen von der reinen Wissensvermittlung entlasten.

Das Handbuch bietet neu mehr Visualisierungen, damit die Studierenden das Wesentliche besser erkennen und dank anschaulichen Darstellungen Inhalte schneller aufnehmen können. Ausserdem ergänzen neue Kapitel den Teil *Anwendungen*. In vielen Aus- und Weiterbildungen spielen heute Texte aus der Unternehmenskommunikation eine wichtige Rolle. Deshalb sind Kapitel zu den Textsorten *Medienmitteilung* und *Werbebrief* – zwei bedeutenden Textsorten der Unternehmenspublizistik – dazu gekommen. Ein ebenfalls neues Kapitel entstand zum Thema *Gebrauchsanleitung*. Denn Anleitungen bilden häufig wesentliche Teile von Projektberichten, und Produktverantwortliche müssen auch Gebrauchsanleitungen verantworten. Die neuen Kapitel finden Sie als elektronische Dokumente auf der Webseite des Verlags: www.hep-verlag.ch.

Mein Dank geht an Robert Brawer für die Durchsicht der Manuskripte und an meine Kinder für ihre kompetente Beratung bei der Auswahl von illustrierenden Comics. Vielen Dank an Meret Illi für die professionelle Projektleitung. Peter Egger danke ich für die Realisierung der dritten Auflage und die vielen wertvollen Lehrmittel, mit denen er zusammen mit dem hep-Team in den letzten Jahren den Schweizer Schulbuchmarkt bereichert hat.

Susan Göldi
Mai 2008

Visualisierungen und neue Kapitel ergänzen die 3. Auflage



Inhaltsverzeichnis

1	Grundlagen	
1.1	Lernen und Lesen	13
	1 Einleitung	15
	2 Lernwege	16
	3 Lerntheorien und Lernbedingungen	22
	4 Lernplanung	30
	5 Ergebnisse	34
	6 Literaturverzeichnis	35
1.2	Kommunikationstheorie	37
	1 Einleitung	39
	2 Grundbegriffe und Modelle aus der Kommunikationstheorie	40
	3 Zwischenmenschliche Kommunikation.	50
	4 Ergebnisse	63
	5 Literaturverzeichnis	64
1.3	Wort, Satz, Text	65
	1 Einleitung	67
	2 Verständliche und prägnante Wörter und Sätze	68
	3 Texte produzieren, strukturieren, zusammenfassen	76
	4 Ergebnisse	92
	5 Literaturverzeichnis	93
1.4	Gespräch	95
	1 Einleitung	97
	2 Sprechen	98
	3 Zuhören.	106
	4 Gesprächspausen.	110
	5 Ergebnisse	112
	6 Literaturverzeichnis	113

2	Anwendungen	
2.1	Präsentation	117
	1 Einleitung	120
	2 Orientierungshilfen für Referentinnen und Referenten	121
	3 Vorbereitung des Referates	132
	4 Struktur und Elemente des Referates	134
	5 Visualisierung im Referat	139
	6 Ergebnisse	145
	7 Literaturverzeichnis	146
	8 Checkliste Präsentation	147
2.2	Bericht	149
	1 Einleitung	151
	2 Inhalt, Form und Funktion von Berichten	152
	3 Bestandteile von Berichten	154
	4 Stilistische Merkmale leicht verständlicher Berichte	165
	5 Gestaltung von Berichten	167
	6 Ergebnisse	171
	7 Literaturverzeichnis	172
	8 Checkliste Berichte/Wissenschaftliches Arbeiten	173
2.3	Argumentation	175
	1 Einleitung	177
	2 Argumentationsmuster	178
	3 Qualitätsmerkmale	185
	4 Abgrenzung von Argumentation gegenüber Manipulation	190
	5 Dialektische Struktur einer Argumentation	192
	6 Ergebnisse	194
	7 Literaturverzeichnis	195
	8 Checkliste Argumentation	196

2.4	Gesprächsarten und Protokoll	197
	1 Einleitung	200
	2 Gesprächsarten und Gesprächsstrategien	201
	3 Protokolle	219
	4 Ergebnisse	227
	5 Literaturverzeichnis	229
	6 Checklisten	230
	Sachregister	233

Kapitel unter www.hep-verlag.ch

2.5	Gebrauchsanleitung (mit kleiner Normenkunde)
	1 Einleitung
	2 Gesetze und Normen
	3 Inhalte von Gebrauchsanleitungen
	4 Visualisierungen in Gebrauchsanleitungen
	5 Gefahrenhinweise und Warnschilder
	6 Ergebnisse
	7 Literaturverzeichnis
	8 Checkliste Gebrauchsanleitung

2.6	Medienmitteilung (mit kleiner Medienkunde)
	1 Einleitung
	2 Beliebte Medienmitteilungen
	3 Platzieren von Medienmitteilungen
	4 Standards für Medienmitteilungen
	5 Beispiel einer Medienmitteilung
	6 Ergebnisse
	7 Literaturverzeichnis
	8 Checkliste Medienmitteilung

2.7	Werbebrief
	1 Einleitung
	2 Vorteile von Werbebriefen
	3 Konstruktion von Werbebriefen
	4 Manipulationstechniken für Werbebriefe
	5 Testen von Werbebriefen und Kontrolle der Werbeaktion
	6 Beispiel und Analyse eines Werbebriefes
	7 Ergebnisse
	8 Literaturverzeichnis
	9 Checkliste Werbebrief

1.1 Lernen und Lesen

Zusammenfassung

Wir befassen uns mit Lernwegen, Lerntheorien und Lernbedingungen. Die Lernwege Hören, Sehen und Handeln bewirken in Kombination den grössten Lerneffekt. Lernen durch Lesen ist besonders anstrengend, aber auch besonders effizient. Konkrete Vorstellungen von Lerninhalten, genügend Zeit, Wissen und Aufmerksamkeit erleichtern das Lernen. Aufmerksamkeit hängt mit vielfältiger Motivation und Abwechslung beim Lernen zusammen.

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	15
2	Lernwege	16
2.1	Hören	16
2.2	Sehen.	16
2.3	Handeln	17
2.4	Lesen	18
2.4.1	Lesen als Schwerarbeit	18
2.4.2	Lesetechnik	19
	Überfliegen und Anlesen	19
	Bearbeiten	20
	Kontrollieren.	20
3	Lerntheorien und Lernbedingungen	22
3.1	Gehirngerechtes Lernen nach Birkenbihl	22
3.2	Dreistufiger Lernvorgang nach Vester	23
3.3	Lernbedingungen	24
3.3.1	Motivation	24
	Innere Motive	25
	Äussere Motive	26
	Soziale Motive.	27
3.3.2	Konzentration.	28
4	Lernplanung	30
4.1	Langfristige Lernplanung	30
4.2	Mittelfristige Lernplanung	30
4.3	Kurzfristige Lernplanung	32
4.4	Vorteile der Lernplanung	32
5	Ergebnisse	34
6	Literaturverzeichnis	35

1 Einleitung

Beim Lernen setzen wir Informationen in eigene Fähigkeiten und in eigene Kenntnisse um. Dazu müssen wir die Informationen verarbeiten. Wie machen wir das? Wie gehen wir beim Lernen vor? Die Auseinandersetzung mit diesen Fragen soll das bewusste Lernen fördern und für zentrale Lernprobleme Lösungen anbieten.

Ich stütze mich bei den folgenden Ausführungen vor allem auf die Darstellungen von Metzger¹ und Kugemann² und beziehe mich auf die zwei lerntheoretischen Konzepte von Vester³ und Birkenbihl⁴. Natürlich fließen auch Erkenntnisse aus meiner eigenen Lehr- und Lernerfahrung mit ein.

Zunächst gehe ich auf die drei Lernwege Hören, Sehen und Handeln ein und beschreibe dann den Lernweg Lesen ausführlich. Weil Lesen der weitaus abstrakteste und für Studierende wichtigste Lernweg ist, wollen wir ihm besondere Beachtung schenken. Anschliessend erläutere ich kurz die beiden Lerntheorien von Birkenbihl und Vester. Letztere führt uns zu den zentralen Lernbedingungen Motivation und Konzentration. Schliesslich erläutere ich Arten und Zwecke von Lernplänen.

¹ Metzger, Christoph; Lern- und Arbeitsstrategien. Ein Fachbuch für Studierende an Fachhochschulen und Universitäten, Aarau: Sauerländer, 1996.

² Kugemann, Walter F.; Lerntechniken für Erwachsene, Stuttgart: Rowohlt, 1990, überarb. Ausg.

³ Vester, Frederic; Denken, Lernen, Vergessen, Stuttgart: dtv, 1991, 18. Aufl. (1. Auflage 1978).

⁴ Birkenbihl, Vera F.; Kommunikationstraining, München: mvg-verlag, 1997, 19. Auflage.

2 Lernwege

2.1 Hören

Im Studium hören wir meist, was wir lernen sollten, im Rahmen von Lehrvorträgen. Es ist eine besondere Herausforderung, den Lehrvortrag nicht nur hörend aufzunehmen, sondern ihn sofort schriftlich zu verarbeiten. Mitschriften zwingen uns dazu, das Gehörte ständig zusammenzufassen, in eigene Worte zu kleiden, die Wichtigkeit zu beurteilen, den Stoff selbst zu strukturieren und Zusammenhänge darzustellen. **Durch Zusammenfassen, in eigenen Worten Formulieren, Bewerten und Strukturieren ist der Stoff schon fast gelernt** (Abb. 1).

Klären wir zusätzlich offene Fragen und fassen die Mitschrift im Nachhinein zusammen, können wir davon ausgehen, den Stoff verarbeitet und damit gelernt zu haben.

Das Mitschreiben ist sehr anstrengend, aber es ist auch enorm effizient und deshalb lohnend. Aus diesem Grund empfiehlt es sich, bei jedem Lehrvortrag eine Mitschrift anzufertigen und diese nach Möglichkeit zu Hause nachzubereiten.

2.2 Sehen

Wir können jeden Tag stundenlang im Fernsehen beim Fußballspielen zusehen, das macht aus uns noch lange keine Fußballcracks. Zwar wüssten wir mit der Zeit viel über Fußball, auch wenn unser Fernseher keinen Ton hätte, wir also nichts über Fußball hören würden. Auf Grund der Wiederholung einzelner Ereignisse schliessen wir auf Regeln und Spielstrategien. So würden wir vermutlich lernen, dass es im Fußballspiel nicht gestattet ist, jemandem das Bein zu stellen oder dass ein gutes Zusammenspiel ein Erfolgsfaktor ist. Dafür müssten wir allerdings viel Zeit und Kombinationsgabe aufwenden. Auch wären fehlerhafte Interpretationen leicht möglich. Wir beobachten z. B., dass der Torhüter und die einwerfenden Spieler den Ball behändigen dürfen und schliessen daraus, dass beim Fußballspielen der Ball auch mit der Hand gespielt werden darf. Weil die unrechtmässige Ballberührung durch die Hand sehr selten vorkommt, wäre es gut möglich, dass wir sie in hundert Spielen nie beobachten und deshalb auch keine Kenntnis davon erhalten. **Ineffizienz und mögliche Fehlinterpretationen sind also die Nachteile beim Lernen durch Zusehen.**

Modul: Lern- und Arbeitstechnik	Datum: 29.9.2008
Notizen	Anmerkungen
3 Motivkategorien: a) innere, b) äussere und c) soziale Motive	Buch von Heckhausen Motivation und Handeln
a) Innere Motive besonders wichtig. Weil: Mit Freude, Interesse und Energie geht's leichter. Aber: Auch Relaxen ist ein Bedürfnis und nützlich als Ausgleich. ☺	! Prof: Warum-Frage könnte eine Prüfungsfrage sein
b) Äussere Motive v. a. kurzfristig wirksam: Belohnung subito als Zusatzreiz (Sport, Medien, Spiele, Essen, Ausgehen ...) ans Lernen knüpfen	Bedeutung für mich: Schwimmen ans Lernen knüpfen
c) Soziale Motive: Anschluss, Macht, Selbstbestimmung Vorteile von Lerngruppen: – gemeinsamer Wort- und Erfahrungsschatz – Verarbeitungseffekt durchs Erklären – Zusatzmotivation durch Helfen – Benchmarking – Spass	Möchte ich in eine Lerngruppe? Benchmarking? Begriff nachschlagen
Positive statt negative Ziele setzen. Weil: – Selbstverbesserung statt Selbstschutz – Erfolg erreichen statt Misserfolg vermeiden	! Evtl. Prüfungsfrage Meine Ziele überprüfen und positiv formulieren

Abbildung 1
Beispiel einer Vorlesungsmitschrift. Notizen und Gedanken im Unterricht formulieren bedeutet effizient lernen. Handschriftliche Aufzeichnungen erfüllen denselben Dienst. (Die wenigsten Dozierenden und Studierenden schätzen das Geklapper dutzender Laptops.)

Die meisten Menschen können sich bildliche Eindrücke leichter einprägen als Worte, weil es oft einfacher ist, sich einen konkreten Gegenstand zu merken als ein abstraktes Zeichen, wie etwa eine Zahl, einen Namen oder einen Begriff. Vgl. dazu auch die Ausführungen weiter unten zur Theorie des gehirngerechten Lernens.

Der grosse Vorteil des Lernens durch Sehen besteht darin, dass Bilder das Lernen optimal unterstützen und erleichtern. Ein Prinzip – das uns in verschiedenen Zusammenhängen wieder begegnen wird – lautet: **Bilder stützen Worte.**

2.3 Handeln

Auch wenn wir also stundenlang beim Fussballspielen zuschauen, sind wir selbst noch lange keine Fussballspieler. Auch wenn uns jemand, und sei das ein Weltmeister persönlich, Erklärungen dazu gibt, können wir es noch nicht. Einzig selber Fussball zu spielen vermittelt uns über die theoretischen Kenntnisse hinaus auch die praktischen Fähigkeiten.

Während wir uns Kenntnisse durch Hören oder besser durch Hören und Sehen aneignen, erwerben wir Fähigkeiten durch Handeln.

Der Lernweg Handeln ist intensiv und oft auch mit Gefahren verbunden. Kein Werkstattmeister lässt seinen Lehrling schon am ersten Tag mit den gefährlichen Maschinen hantieren. Vorher muss viel zugehört und zugeesehen werden. Der Verschleiss von Material und die Gefahren für den Lehrling wären sonst zu gross. Auch der Lernweg Handeln ist demnach verbunden mit anderen Lernwegen, nämlich dem Hören und dem Sehen (Abb. 2).

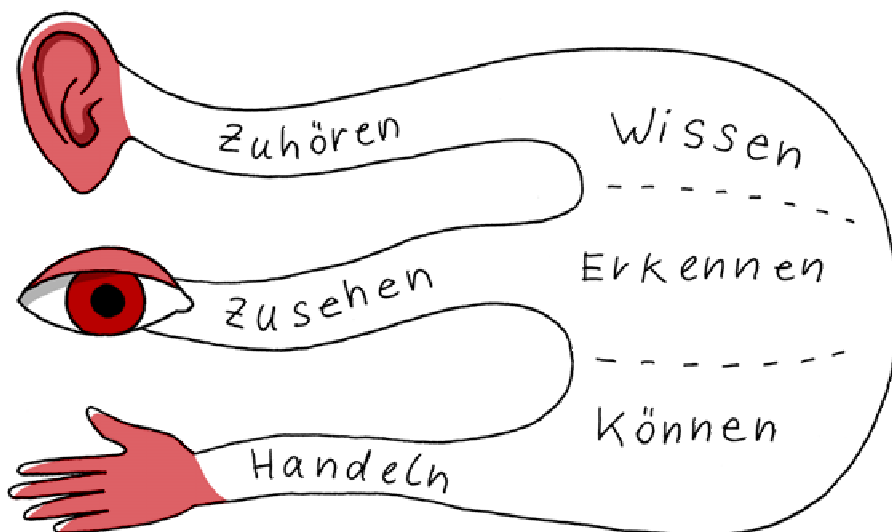
Die Kombination der drei Lernwege Hören, Sehen und Handeln führt meist zum Erfolg.⁵ So lernt der Lernende effizient, ohne beim Lernen Schaden zu nehmen oder Schaden zuzufügen.

2.4 Lesen

2.4.1 Lesen als Schwerarbeit

Lernen durch Lesen ist deshalb Schwerarbeit, weil wir dabei alle bereits erwähnten Lernwege simulieren müssen. Es gibt kein Lernen ohne Hören, Sehen und Handeln. **Können wir nicht wirklich Hören, Sehen und Handeln, müssen wir dies durch virtuelle Aktivitäten ausgleichen.** Wir stellen selbst Bilder vor dem geistigen Auge – wie es so passend heisst – her (virtuelles Sehen). Wir hören die Laute mit unserem inneren Ohr (virtuelles Hören). Wir simulieren Handlungen, indem wir sie uns Schritt für Schritt als Bewegungsabläufe vorstellen (virtuelles Handeln).

Abbildung 2
Die Kombination der Lernwege führt zum Erfolg.



⁵ Aus diesem Grund bestehen auch die meisten Schulstunden aus den drei Elementen: Theorie (Hören), Beispiele (Sehen) und Übungen (Handeln).

Sie sehen, welche grosse Bedeutung die Vorstellungskraft beim Lernen durch Lesen hat. Wer nie gelernt hat, sich Vorstellungen zu machen, wer die Bilder, Laute und Prozesse immer nur konsumiert hat, wird Mühe mit dem Lernen durch Lesen haben.

Dies begründet auch den enormen pädagogischen Wert der Lektüre für Kinder, Jugendliche und Erwachsene. Wenn sich auch das lernende Lesen wesentlich vom Lesen zur Unterhaltung oder zur Informationsaufnahme unterscheidet, schulen wir dabei gleichwohl die Vorstellungskraft. So erhalten wir für das Lernen durch Lesen beste Voraussetzungen.

Beim Lernen durch Lesen durchlaufen wir die im Folgenden beschriebenen drei Phasen:

1. Überfliegen und Anlesen
2. Bearbeiten
3. Kontrollieren

Während wir diese Phasen durchlaufen, arbeiten wir hart. Nicht nur volle Konzentration, sondern auch Werkzeuge wie Schreib- und Zeichenmaterial, Papier und Karteikarten sowie Nachschlagewerke sind dazu nötig.

Wir lesen deshalb am Arbeitsplatz. Es ist naiv zu glauben, dass wir Lesestoff im Bett, im Garten oder in der Badewanne so verarbeiten könnten, dass er wirklich gelernt ist. Was als Arbeitsplatz gilt, ist eine Definitionsfrage. Wählen Sie einen Platz oder richten Sie sich einen Platz ein, der wenig Ablenkung mit einer angenehmen Atmosphäre kombiniert.

2.4.2 Lesetechnik

Überfliegen und Anlesen

Wir überfliegen den Text. Oft ist auch von *diagonalem Lesen* oder *Schnelllesen* die Rede. Das Ziel dieses ersten Durchgangs ist, sehr schnell die zentralen Fragen zu klären:

- **Um was geht es im Text und wie ist der Text aufgebaut?**

Ausserdem überlegen wir uns:

- **Ist der Text für mich von Interesse?**

Um diese Frage zu klären, müssen wir bestimmte Absichten beim Lesen verfolgen. Je genauer wir wissen, was wir durch die Lektüre lernen wollen, um so schneller finden wir einen Text, der uns das Gewünschte vermittelt. Das heisst, wir beantworten im Vorfeld des Lesens die Frage:

- **Was will ich aus dem Text lernen?**

Schliesslich strukturieren wir in dieser 1. Phase den Lernvorgang, dazu fragen wir uns:

- **Welche Textteile lese ich, wie lange brauche ich dazu und wann erledige ich das?**

Wie gehen wir beim Überfliegen vor?

Wir beachten das typografisch Hervorgehobene (Titel, Fett- und Kursivdruck, Einzüge ...). Ausserdem sehen wir uns Visualisierungen (Bilder, Schemata, Tabellen ...) und Bildlegenden an. So erhalten wir rasch Kenntnis von

Schlüsselwörtern und Schlüsselsätzen, welche uns über das Thema informieren.

Strukturierte und typografisch gestaltete Texte erleichtern uns das Überfliegen, weshalb wir mit solchen Texten arbeiten sollten, wenn wir die Wahl haben.

Haben wir nach diesem ersten Überblick noch zu wenig Informationen, um zu entscheiden, ob und wie wir weiter lesen sollen, dann beginnen wir das sogenannte *Anlesen*. Wir lesen bei jedem Abschnitt den ersten Satz oder die ersten paar Sätze, wenn es sich um lange Abschnitte handelt.

Können wir Inhalt und Nutzen des Textes noch immer nicht erfassen, lesen wir stärker an. Wir lesen bei jedem Satz die ersten Worte und konzentrieren uns in deutschen Texten auf die Nomen (grossgeschriebene Wörter). Meist ist ein so starkes Anlesen aber unnötig. Bei vielen Texten reicht es, Hervorhebungen zu beachten und die Abschnitte anzulesen.

Sobald wir alle Fragen, die sich in Phase 1 stellen, beantwortet haben, starten wir mit der Phase 2, dem Bearbeiten, oder nehmen uns einen neuen Text vor.

Bearbeiten

Beim Bearbeiten eines Textes erfassen und klären wir Kernbegriffe und Kernaussagen. Dieses Ziel lässt sich meist nicht durch lockeres Konsumieren erreichen. Wir bearbeiten deshalb den Text nicht nur mit den Augen, sondern auch handfest, indem wir Markierungen im Text anbringen, einzelne Wörter, Sätze hervorheben, unterstreichen, überstreichen, durchstreichen, indem wir Worterklärungen, Randnotizen oder separate Notizen und Zeichnungen herstellen. (Sie finden in diesem Buch eine breite Randspalte, sie lässt sich für Notizen und Skizzen nutzen.)

Insbesondere Zeichnungen können uns das Lernen erleichtern. Zeichnen ermöglicht uns, unsere abstrakten gedanklichen Vorstellungen zu konkretisieren und in sinnliche Wahrnehmung zu verwandeln, was den Lernprozess positiv unterstützt. Wer sich von etwas ein Bild machen kann, der hat etwas gelernt. Sich eigene Bilder zu machen bringt für das Lernen oft mehr als die Bilder anderer zu konsumieren. Vgl. dazu weiter unten die Theorie des gehirngerechten Lernens von Birkenbihl.

Kontrollieren

In der dritten und letzten Phase kontrollieren wir, ob das Lernziel erreicht ist. Bietet das Lehrmittel Kontrollfragen an, lösen wir diese. Sonst formulieren wir selbst Fragen und beantworten sie oder stellen sie einer sachkundigen Person.

Zur Lernkontrolle fassen wir Gelesenes bzw. Gelerntes zusammen. Die Zusammenfassung gelingt nur, wenn wir Gelesenes wirklich verstanden haben. Insofern handelt es sich um eine Kontrolle. Durch das Bemühen, eine Zusammenfassung herzustellen, erzielen wir gleichzeitig einen wichtigen Lerneffekt. Die Zusammenfassung ist so Weg und Ziel zugleich.