

# Modellprüfung

# C2

telc-Format · Übungstest Nr. 4

Im Format: telc Deutsch C2

**Leseverstehen · Hörverstehen und Schreiben · Schriftlicher Ausdruck**

Mit Lösungen, Modelltexten, Transkripten  
und Antwortbogen.

Originales, unabhängiges Übungsmaterial  
von HowToLearnGerman.online.

Keine offizielle Prüfung des Goethe-Instituts  
oder der telc gGmbH. Alle Texte sind neu.

**howtolearngerman.online**

Learn German · Practice Real Situations · Pass Your Exam



Online mit Audio

# Inhaltsverzeichnis

|                                      |    |
|--------------------------------------|----|
| Inhaltsverzeichnis . . . . .         | 2  |
| Leseverstehen . . . . .              | 3  |
| Hörverstehen und Schreiben . . . . . | 19 |
| Schriftlicher Ausdruck . . . . .     | 21 |
| Mündlicher Ausdruck . . . . .        | 23 |
| Lösungen . . . . .                   | 26 |
| Modelltexte und Redemittel . . . . . | 27 |
| Transkripte . . . . .                | 36 |
| Antwortbogen . . . . .               | 40 |

## Hinweise zu dieser Modellprüfung

Diese Modellprüfung ist ein **originaler, unabhängiger Übungstest** von HowToLearnGerman.online. Sie bildet das öffentlich beschriebene Format von **telc Deutsch C2** nach (Aufbau, Aufgabentypen, Zeiten). Alle Texte, Personen und Aufgaben sind neu geschrieben; es handelt sich nicht um offizielles Material.

**Zeiten:** Leseverstehen ca. 80 Min. · Hörverstehen und Schreiben ca. 60 Min. · Schriftlicher Ausdruck ca. 90 Min. · Mündlicher Ausdruck ca. 15 Min.

**Hören:** Die Audiodateien finden Sie in der Online-Version (QR-Code auf jeder Seite). Die Transkripte stehen am Ende dieses Hefts.

**Bewertung:** Punkte in diesem Heft sind Übungspunkte. Offizielle Bewertungsregeln veröffentlichen das Goethe-Institut und die telc gGmbH.



# Leseverstehen

**Der Prüfungsteil Leseverstehen besteht aus drei Teilen: einem Lexikonartikel, dessen Abschnitte Sie ordnen, einem längeren Sachtext mit Aufgaben zum Detailverständnis und einer Kolumne, in der Sie auch indirekt Gesagtes erschließen müssen. Sie haben insgesamt 80 Minuten Zeit. Übertragen Sie Ihre Lösungen auf den Antwortbogen.**

Zeit: ca. 80 Minuten · Punkte: 40

## Leseverstehen – Teil 1

**Lesen Sie den folgenden Lexikonartikel mit dem Titel „Ankereffekt“. Die Abschnitte sind durcheinandergeraten. Bringen Sie die Abschnitte a-e in die richtige Reihenfolge (Aufgaben 1-5). Abschnitt z ist der Anfang des Artikels und dient als Beispiel. Jeder Abschnitt passt genau einmal.**

### **z) Abschnitt z (Beispiel)**

Ankereffekt, auch Ankerheuristik, bezeichnet in der Kognitionspsychologie die Tendenz, numerische Schätzungen und Urteile an einem zuvor wahrgenommenen Zahlenwert auszurichten – und zwar selbst dann, wenn dieser Wert für die zu beantwortende Frage offenkundig belanglos ist. Der Begriff gehört in das Forschungsfeld der Urteilsheuristiken, das sich seit den 1970er-Jahren mit systematischen Abweichungen vom rationalen Urteilen befasst.

### **a) Abschnitt a**

Für diese Befunde werden vor allem zwei Erklärungen diskutiert, die einander nicht ausschließen. Nach dem Modell der unzureichenden Anpassung nimmt man den Anker als Ausgangspunkt und korrigiert ihn schrittweise in Richtung eines plausiblen Werts, bricht diese Korrektur jedoch zu früh ab. Das Modell der selektiven Zugänglichkeit geht dagegen davon aus, dass der Anker gezielt solche Informationen ins Gedächtnis ruft, die mit ihm vereinbar sind.

### **b) Abschnitt b**



Wer sich in Verhandlungen oder beim Einkauf vor solchen Beeinflussungen schützen will, dem wird empfohlen, bewusst nach Gründen zu suchen, die gegen den vorgegebenen Wert sprechen. Die Wirksamkeit dieser Strategie ist allerdings begrenzt. Abschließend ist festzuhalten, dass einige klassische Befunde zur Stärke des Effekts in jüngeren Wiederholungsstudien deutlich kleiner ausgefallen sind als ursprünglich berichtet, was die Forschung zu einer vorsichtigeren Einschätzung veranlasst hat.

**c) Abschnitt c**

Untersucht wird das Phänomen meist mit einem zweistufigen Versuchsaufbau. Zunächst sollen die Teilnehmenden angeben, ob eine gesuchte Größe – etwa die Höhe eines Bergs oder das Gründungsjahr einer Stadt – über oder unter einem vorgegebenen Wert liegt; erst danach werden sie um eine eigene, möglichst genaue Schätzung gebeten. Der vorgegebene Wert, der sogenannte Anker, wird dabei häufig vor den Augen der Teilnehmenden und erkennbar zufällig erzeugt, zum Beispiel durch Würfeln.

**d) Abschnitt d**

Unabhängig davon, welches der beiden Modelle zutrifft, hat der Ankereffekt erhebliche praktische Bedeutung, vor allem in Verhandlungen: Wer das erste Angebot unterbreitet, setzt damit häufig den Rahmen, innerhalb dessen sich die weitere Diskussion bewegt. Auch die Preisgestaltung im Handel macht sich das Prinzip zunutze, etwa wenn neben dem aktuellen Preis ein durchgestrichener, deutlich höherer „Originalpreis“ angegeben wird.

**e) Abschnitt e**

Selbst unter diesen Bedingungen liegen die Schätzungen derjenigen, die einen hohen Anker gesehen haben, im Mittel deutlich über denen der Vergleichsgruppe mit niedrigem Anker. Bemerkenswert ist zudem, dass sich der Effekt durch Fachwissen zwar abschwächen, aber nicht beseitigen lässt: Auch erfahrene Fachleute, etwa aus dem Immobilienhandel, ließen sich in Studien von frei erfundenen Angebotspreisen beeinflussen.



**Beispiel**

- |   |                                                                    |                                                                                                |
|---|--------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ① | Beispiel: Welcher Abschnitt steht am Anfang des Artikels?          | <div style="border: 1px solid black; padding: 2px 10px; display: inline-block;">z</div>        |
| ① | Position 1: Welcher Abschnitt steht an 1. Stelle nach Abschnitt z? | <div style="border: 1px solid black; width: 60px; height: 25px; display: inline-block;"></div> |
| ② | Position 2: Welcher Abschnitt steht an 2. Stelle nach Abschnitt z? | <div style="border: 1px solid black; width: 60px; height: 25px; display: inline-block;"></div> |
| ③ | Position 3: Welcher Abschnitt steht an 3. Stelle nach Abschnitt z? | <div style="border: 1px solid black; width: 60px; height: 25px; display: inline-block;"></div> |
| ④ | Position 4: Welcher Abschnitt steht an 4. Stelle nach Abschnitt z? | <div style="border: 1px solid black; width: 60px; height: 25px; display: inline-block;"></div> |
| ⑤ | Position 5: Welcher Abschnitt steht an 5. Stelle nach Abschnitt z? | <div style="border: 1px solid black; width: 60px; height: 25px; display: inline-block;"></div> |

**Leseverstehen - Teil 2**

**Lesen Sie den folgenden Text und die Aufgaben 6-15. Entscheiden Sie, welche Lösung (a, b oder c) jeweils richtig ist. Es gibt nur eine richtige Lösung.**

**Das Wissen, das man nicht erklären kann - Wann wir unserem Bauchgefühl trauen dürfen**

Es ist kurz nach drei Uhr nachts, als in der Rettungsleitstelle eines nordhessischen Landkreises ein Anruf eingeht. Eine Frau berichtet, ihr Mann sei „irgendwie komisch“, er rede durcheinander und wolle sich nur noch hinlegen. Nach dem standardisierten Abfrageprotokoll, mit dem die Leitstelle arbeitet, würde der Fall vermutlich mit mittlerer Dringlichkeit eingestuft: kein Bewusstseinsverlust, keine Atemnot, keine Schmerzen. Tarek Haddad, seit neunzehn Jahren Disponent, alarmiert trotzdem Notarzt und Rettungswagen mit Sondersignal. Warum, kann er hinterher nur ungefähr sagen. „Es war etwas in ihrer Stimme“, erzählt er, „und die Art, wie er im Hintergrund gesprochen hat. Ich habe das schon zu oft gehört.“ In der Klinik wird ein Schlaganfall festgestellt; die Behandlung beginnt rechtzeitig.



Geschichten wie diese werden gern erzählt, wenn es darum geht, das sogenannte Bauchgefühl zu verteidigen – gegen Checklisten, Algorithmen und die Zumutungen der Bürokratie. Sie haben allerdings einen methodischen Haken: Man hört fast nur von den Fällen, in denen die Intuition recht behielt. Die Nächte, in denen ein erfahrener Disponent einen harmlosen Fall dramatisch überschätzte und damit ein Fahrzeug band, das anderswo fehlte, schaffen es selten in eine Reportage.

„Anekdoten beweisen in dieser Frage gar nichts“, sagt Margarete Hollstein, die in Bremen kognitive Psychologie lehrt und seit über zehn Jahren untersucht, unter welchen Bedingungen Fachleute verlässliche intuitive Urteile fällen. „Interessant ist nicht, ob Intuition funktioniert, sondern wann.“

Was Intuition überhaupt ist, darüber herrscht in der Forschung erstaunlich viel Einigkeit – jedenfalls, solange man sich auf eine nüchterne Bestimmung beschränkt. Gemeint ist ein Urteil, das rasch zustande kommt, dessen Gründe der urteilenden Person nicht oder nur teilweise zugänglich sind und das dennoch mit einer gewissen subjektiven Gewissheit einhergeht. Mit Hellseherei oder einem „sechsten Sinn“ habe das nichts zu tun, betont Hollstein. Intuition sei vielmehr verdichtete Erfahrung: Wer eine Situation tausendfach erlebt hat, erkennt Muster wieder, ohne die einzelnen Merkmale bewusst abarbeiten zu müssen. Das Gehirn, so die gängige Erklärung, gleicht die aktuelle Lage mit gespeicherten Konstellationen ab und meldet das Ergebnis als Gefühl – als Unbehagen, als Drängen, als plötzliche Klarheit.

Dass ausgerechnet dieser nüchterne Befund in den vergangenen Jahren zu einem Modewort der Ratgeberliteratur geworden ist, sieht Hollstein mit gemischten Gefühlen. In Führungsseminaren wird die Intuition gern als Gegenmittel gegen eine angeblich lähmende Zahlengläubigkeit angepriesen, gelegentlich sogar als eine Art innere Stimme, die man nur wieder hören lernen müsse. „Das ist eine sympathische Idee, aber sie verkennt, woher die Intuition kommt“, sagt die Psychologin. „Niemand hört eine innere Stimme, die mehr weiß, als er selbst je erfahren hat.“ Wer seine Intuition verbessern wolle, müsse deshalb nicht in sich hineinhorchen, sondern Erfahrungen sammeln – und zwar die richtigen.



Aus dieser Erklärung ergibt sich bereits, wo die Grenzen liegen. Muster kann nur erkennen, wer sie hat lernen können, und lernen lassen sie sich nur unter zwei Voraussetzungen. Erstens muss die Umgebung selbst eine gewisse Regelmäßigkeit aufweisen: Es muss tatsächlich Anzeichen geben, die mit dem späteren Ergebnis zuverlässig zusammenhängen. Zweitens muss die Person über lange Zeit eine rasche und eindeutige Rückmeldung darüber erhalten, ob ihr Urteil zutraf. Fehlt eine der beiden Bedingungen, entsteht zwar häufig ebenfalls ein starkes Gefühl der Gewissheit – nur ist es dann nicht mehr durch Erfahrung gedeckt. „Das Tückische ist, dass sich eine gut begründete und eine unbegründete Intuition von innen genau gleich anfühlen“, sagt Hollstein.

Die Leitstelle ist für die Forscherin gerade deshalb ein aufschlussreiches Beispiel, weil sie die beiden Bedingungen nur zum Teil erfüllt. Regelmäßig ist die Umgebung durchaus: Bestimmte Sprechmuster, Atemgeräusche oder Formulierungen von Angehörigen gehen tatsächlich überdurchschnittlich oft mit schweren Erkrankungen einher. Mit der Rückmeldung hingegen hapert es. Disponentinnen und Disponenten erfahren vielerorts nie, was aus den Menschen geworden ist, zu denen sie einen Wagen geschickt haben. Ob ihre Einschätzung richtig war, bleibt für sie im Dunkeln. Gemeinsam mit drei Leitstellen hat Hollsteins Arbeitsgruppe deshalb ein Experiment aufgesetzt: Ein Teil der Beschäftigten erhielt anderthalb Jahre lang wöchentlich eine anonymisierte Übersicht darüber, welche Diagnosen bei den von ihnen bearbeiteten Einsätzen gestellt worden waren; die übrigen arbeiteten weiter wie bisher.

Die Ergebnisse, die das Team im vergangenen Jahr veröffentlicht hat, fallen differenzierter aus, als man erwarten könnte. Die Gruppe mit Rückmeldung wich mit der Zeit seltener vom Protokoll ab – ihre Abweichungen waren dann aber deutlich häufiger berechtigt. In der Vergleichsgruppe blieb die Zahl der Abweichungen konstant, ihre Trefferquote ebenfalls. Überrascht hat die Forschenden vor allem ein Nebenfund: Die Disponenten ohne Rückmeldung schätzten ihre eigene Treffsicherheit am Ende des Untersuchungszeitraums höher ein als zu Beginn, obwohl sie objektiv nicht besser geworden waren. „Erfahrung ohne Rückmeldung erzeugt vor allem eines: Selbstvertrauen“, resümiert Hollstein.



Dieser Befund fügt sich in eine Reihe älterer Untersuchungen aus ganz anderen Feldern. Wo Fachleute über Jahre Urteile fällen, deren Richtigkeit sich erst spät oder nie überprüfen lässt, ist ihre Intuition oft kaum besser als die von Laien, gelegentlich sogar schlechter als einfache statistische Faustregeln. Prognosen über die langfristige Entwicklung von Märkten, über politische Umbrüche oder darüber, wie sich eine Bewerberin in fünf Jahren im Beruf bewähren wird, gehören zu diesen Bereichen. Bezeichnend ist, dass gerade hier die Neigung, sich auf das eigene Gespür zu berufen, besonders ausgeprägt zu sein scheint. Wer keine Rückmeldung erhält, wird eben auch nie widerlegt.

Nicht alle Fachleute teilen diese Lesart. Ein leitender Notarzt aus Kassel, der die Studie aufmerksam verfolgt hat, gibt zu bedenken, dass die wöchentliche Übersicht die Disponenten auch verunsichert haben könnte. „Wer schwarz auf weiß sieht, wie oft er danebenlag, wird vorsichtiger“, sagt er. „Ob das in jedem Fall ein Gewinn ist, wissen wir nicht – vielleicht sind dadurch auch berechtigte Abweichungen unterblieben.“ Hollstein hält den Einwand für bedenkenswert, verweist aber darauf, dass die Zahl der übersehenen schweren Fälle in der Gruppe mit Rückmeldung nicht gestiegen sei. Vorsicht allein sei auch kein Qualitätsmerkmal, räumt sie ein; entscheidend sei, ob sie sich an den richtigen Stellen zeige. Eine Folgestudie, die genau diese Frage untersuchen soll, ist bereits geplant.

Besonders hartnäckig hält sich zudem die Vorstellung, das Bauchgefühl sei gerade bei komplexen Alltagsentscheidungen dem bewussten Abwägen überlegen – etwa beim Kauf einer Wohnung oder bei der Wahl eines Studienfachs. Vor einigen Jahren schienen Laborstudien diese These zu stützen: Versuchspersonen, die nach dem Lesen zahlreicher Produktinformationen kurz abgelenkt wurden, trafen angeblich bessere Entscheidungen als jene, die gründlich nachdachten. Spätere Versuche, diese Ergebnisse mit größeren Stichproben zu wiederholen, blieben jedoch überwiegend erfolglos. Hollstein hält die Debatte dennoch für lehrreich: „Sie zeigt, wie groß das Bedürfnis ist, sich vom mühsamen Abwägen zu entlasten. Eine Befreiung vom Nachdenken hat die Forschung aber nicht im Angebot.“



Ganz anders sieht es in Tätigkeiten aus, in denen sich ein Urteil unmittelbar bewährt oder blamiert. Hollstein nennt als Beispiel die Prüferinnen und Prüfer in der Qualitätskontrolle einer Glashütte im Bayerischen Wald, die ihre Arbeitsgruppe vor einigen Jahren begleitet hat. Dort werden pro Schicht Hunderte mundgeblasener Gläser begutachtet; ob ein winziger Einschluss später zum Bruch führt, zeigt sich in der nachfolgenden Belastungsprobe noch am selben Tag. Erfahrene Prüferinnen erkannten fehlerhafte Stücke in Sekundenbruchteilen und konnten oft nicht angeben, worauf sie dabei achteten. Als die Forschenden ihre Blickbewegungen aufzeichneten, zeigte sich, dass sie systematisch auf Stellen schauten, die Neulinge übersahen – ein Wissen, das in keiner Schulungsunterlage stand.

Aus solchen Beobachtungen ist inzwischen ein Ausbildungsprojekt entstanden. Hollsteins Arbeitsgruppe hat gemeinsam mit einer Rettungsdienstschule eine Sammlung von mehreren hundert aufgezeichneten und anonymisierten Notrufen zusammengestellt, deren Ausgang bekannt ist. Angehende Disponentinnen und Disponenten hören die Anrufe, treffen eine Einschätzung und erfahren unmittelbar danach, was tatsächlich vorlag. Auf diese Weise wird gewissermaßen im Zeitraffer jene Rückmeldung nachgeholt, die der Berufsalltag vorenthält. Erste Auswertungen deuten darauf hin, dass die Teilnehmenden bestimmte Warnzeichen deutlich früher erkennen als Vergleichsgruppen, die nur das Protokoll gelernt haben. Hollstein warnt allerdings vor überzogenen Erwartungen: Ein Training könne Erfahrung verdichten, aber nicht ersetzen, und es bereite naturgemäß nur auf Fälle vor, die bereits einmal vorgekommen seien.

Gerade das Nicht-erklären-Können, das die Prüferinnen in der Glashütte auszeichnete, hat die Intuition in der Arbeitswelt allerdings in Verruf gebracht. Organisationen, die auf Nachvollziehbarkeit angewiesen sind – Behörden, Kliniken, Versicherungen –, misstrauen Entscheidungen, die sich nicht begründen lassen, und das nicht ohne Grund: Was nicht begründet werden kann, lässt sich weder kontrollieren noch weitergeben. Hinzu kommt ein Gerechtigkeitsargument. Wer bei der Vergabe von Stellen oder Krediten auf sein Gefühl hört, reproduziert leicht Vorurteile, die ihm selbst gar nicht bewusst sind. Das Bauchgefühl, so formuliert es ein Personalberater, mit dem die Arbeitsgruppe zusammengearbeitet hat, sei „häufig nur der Name, den wir unserer Voreingenommenheit geben“.



Die naheliegende Konsequenz – Intuition durchweg durch Regeln und Algorithmen zu ersetzen – hält Hollstein jedoch für zu kurz gegriffen. Zum einen beruhen viele Regelwerke ihrerseits auf dem verdichteten Erfahrungswissen von Praktikern; auch das Abfrageprotokoll der Leitstellen wurde aus den Beobachtungen erfahrener Kräfte entwickelt. Zum anderen versagen starre Vorgaben erfahrungsgemäß gerade in ungewöhnlichen Situationen, für die sie nicht gemacht wurden. Der Mann, der nachts „irgendwie komisch“ redete, passte in keine Kategorie des Protokolls. „Regeln sind gut für den Normalfall“, sagt die Psychologin. „Für den Ausnahmefall brauchen wir Menschen, die bemerken, dass gerade ein Ausnahmefall vorliegt.“

Statt die Frage „Bauch oder Kopf?“ grundsätzlich zu beantworten, plädiert sie dafür, die Bedingungen zu prüfen, unter denen ein Urteil entsteht. Drei Fragen hält sie dabei für entscheidend: Gibt es in diesem Bereich überhaupt verlässliche Anzeichen? Hatte die urteilende Person ausreichend Gelegenheit, diese Anzeichen mit verlässlicher Rückmeldung kennenzulernen? Und ähnelt die gegenwärtige Situation jenen, in denen sie diese Erfahrung gesammelt hat? Nur wenn alle drei Fragen mit Ja beantwortet werden können, verdiene die Intuition einen Vertrauensvorschuss. Die subjektive Sicherheit der urteilenden Person sei dagegen kein brauchbares Kriterium – im Gegenteil.

Hinzu kommt ein Faktor, der in der Debatte oft übersehen wird: der Zustand der urteilenden Person. Auch eine gut trainierte Intuition ist kein unveränderliches Instrument. In den Daten aus den Leitstellen fiel auf, dass Abweichungen vom Protokoll in den letzten Stunden langer Nachtschichten seltener berechtigt waren als zu Schichtbeginn – bei denselben Personen. Müdigkeit, Zeitdruck und emotionale Belastung, so vermutet Hollstein, verengen die Wahrnehmung und lassen das Gefühl der Gewissheit gleichsam entgleisen. Für sie folgt daraus nicht, dass man erschöpften Fachkräften grundsätzlich misstrauen müsse, wohl aber, dass Dienstpläne und Pausenregelungen auch eine Frage der Urteilsqualität seien.



Für Organisationen ergibt sich daraus eine Aufgabe, die bislang kaum wahrgenommen wird: Sie müssten Rückmeldeschleifen gezielt einrichten, statt darauf zu vertrauen, dass sich Erfahrung von selbst in Urteilkraft verwandelt. In den beteiligten Leitstellen wird die wöchentliche Übersicht inzwischen allen Beschäftigten angeboten. Datenschutzrechtlich war das kein einfaches Unterfangen, und nicht alle nehmen das Angebot an. Manche, berichtet Tarek Haddad, wollten gar nicht so genau wissen, wie oft sie danebengelegt hätten. Er selbst liest die Übersicht jede Woche. „Am Anfang war das ernüchternd“, sagt er. „Ich lag öfter falsch, als ich gedacht hätte. Aber inzwischen weiß ich besser, wann ich meinem Gefühl trauen kann – und wann ich es einfach nur habe.“

**Beispiel**

- ① Der Disponent Tarek Haddad ...
- ☒ **a** handelte entgegen der Einstufung, die das Abfrageprotokoll nahegelegt hätte.
  - ☐ **b** hielt sich in der geschilderten Nacht genau an die Vorgaben des Protokolls.
  - ☐ **c** konnte seine Entscheidung im Nachhinein präzise begründen.
- ⑥ Geschichten wie die von Tarek Haddad taugen nach Darstellung des Textes nur bedingt als Beleg für die Intuition, weil ...
- ☐ **a** sie von den Beteiligten meist im Nachhinein ausgeschmückt werden.
  - ☐ **b** Fälle, in denen das Bauchgefühl irrte, kaum je erzählt werden.
  - ☐ **c** sie sich auf Notfälle beziehen, die im Berufsalltag selten vorkommen.
- ⑦ Unter Intuition versteht man laut Text ...
- ☐ **a** eine besondere Begabung, über die nur wenige Fachleute verfügen.
  - ☐ **b** ein Urteil, das bewusstes Nachdenken grundsätzlich überflüssig macht.
  - ☐ **c** ein schnelles Urteil, das auf wiedererkannten Erfahrungsmustern beruht.



- ⑧ Was sagt Hollstein über begründete und unbegründete Intuitionen?
- ☐ **a** Für die urteilende Person sind sie nicht voneinander zu unterscheiden.
  - ☐ **b** Unbegründete Intuitionen gehen in der Regel mit spürbaren Zweifeln einher.
  - ☐ **c** Begründete Intuitionen entstehen auch ohne Rückmeldung, wenn die Umgebung regelhaft ist.
- ⑨ Was fehlt den Beschäftigten in Leitstellen nach Darstellung des Textes häufig?
- ☐ **a** Ein einheitliches Verfahren zur Einschätzung eingehender Anrufe.
  - ☐ **b** Erkennbare Merkmale, die auf schwere Erkrankungen hindeuten.
  - ☐ **c** Informationen darüber, wie die von ihnen veranlassten Einsätze ausgegangen sind.
- ⑩ Die Disponentinnen und Disponenten, die regelmäßig Rückmeldung erhielten, ...
- ☐ **a** wichen im Lauf der Zeit häufiger vom Protokoll ab.
  - ☐ **b** wichen seltener vom Protokoll ab, dafür aber öfter zu Recht.
  - ☐ **c** schätzten ihre eigene Treffsicherheit am Ende höher ein als zuvor.
- ⑪ In Bereichen, in denen sich Urteile erst spät oder gar nicht überprüfen lassen, ...
- ☐ **a** berufen sich Fachleute offenbar besonders gern auf ihr Gespür.
  - ☐ **b** sind Fachleute einfachen statistischen Faustregeln meist überlegen.
  - ☐ **c** verzichten erfahrene Fachleute weitgehend auf intuitive Urteile.
- ⑫ Die Laborstudien, nach denen kurz abgelenkte Personen bessere Kaufentscheidungen trafen, ...
- ☐ **a** belegen, dass gründliches Abwägen bei Alltagsentscheidungen schadet.
  - ☐ **b** ließen sich in späteren, größeren Untersuchungen überwiegend nicht bestätigen.
  - ☐ **c** hält Hollstein für eine überflüssige Ablenkung von der eigentlichen Forschung.



- ⑬ Die Beobachtungen in der Glashütte zeigten, dass erfahrene Prüferinnen ...
- ☐ **a** ihre Kriterien für fehlerhafte Gläser genau benennen konnten.
  - ☐ **b** sich bei der Kontrolle streng an ihre Schulungsunterlagen hielten.
  - ☐ **c** ihren Blick gezielt auf Stellen richteten, die Anfängern entgingen.
- ⑭ Gegen intuitive Entscheidungen in Organisationen spricht laut Text unter anderem, dass sie ...
- ☐ **a** unbewusste Vorurteile begünstigen können.
  - ☐ **b** in der Regel mehr Zeit beanspruchen als formale Verfahren.
  - ☐ **c** von Beschäftigten ohne Berufserfahrung getroffen werden.
- ⑮ Hollstein vertritt die Auffassung, dass ...
- ☐ **a** Intuition in Organisationen konsequent durch Algorithmen ersetzt werden sollte.
  - ☐ **b** starre Regeln gerade in ungewöhnlichen Situationen an ihre Grenzen stoßen.
  - ☐ **c** die subjektive Gewissheit ein verlässlicher Hinweis auf ein gutes Urteil ist.

### **Leseverstehen – Teil 3**

**Lesen Sie die Kolumne „Zweihundertvierzehn Wasserkocher“. Sie ist in die Abschnitte a-m gegliedert. Lesen Sie dann die Aussagen 16-25. Entscheiden Sie, in welchem Abschnitt sich die jeweilige Aussage – ausdrücklich oder indirekt – wiederfindet. Jeder Abschnitt passt höchstens einmal. Es ist möglich, dass eine Aussage zu keinem Abschnitt passt. Markieren Sie in diesem Fall „x“.**

**a) Abschnitt a**



Ich gebe es gleich zu Beginn zu: Ich bin der Mensch, der im Restaurant als Letzter bestellt. Meine Begleitung hat die Karte längst zugeklappt, der Kellner tritt diskret von einem Fuß auf den anderen, und ich frage zum dritten Mal, ob das Risotto eher cremig oder eher bissfest sei. Man hat mir das lange als Rücksichtnahme ausgelegt – ich wolle eben niemandem etwas wegbestellen, hieß es nachsichtig. Das ist freundlich, aber falsch. Ich will nur nicht das Falsche bestellen. Und da sich das Falsche erst zeigt, wenn es zu spät ist, schiebe ich den Moment, in dem es zu spät ist, so weit wie möglich hinaus.

**b) Abschnitt b**

Erlösung versprach mir im Frühjahr ein Sachbuch, das mir eine Kollegin mit vielsagendem Blick auf den Schreibtisch gelegt hatte. Darin lernte ich, dass es zwei Sorten von Menschen gibt: solche, die sich mit einer ausreichend guten Lösung zufriedengeben, und solche, die unbedingt die beste finden wollen. Letztere, die sogenannten Maximierer, seien gründlicher, erfolgreicher – und unzufriedener. Ich las das Kapitel zweimal und fühlte mich auf eine Weise verstanden, die ich sonst nur von meiner Hausärztin kenne. Mein Leiden hatte jetzt einen Namen, und was einen Namen hat, so sagte ich mir, ist schon so gut wie besiegt.

**c) Abschnitt c**

Die Gelegenheit, mein neues Wissen anzuwenden, ergab sich schneller als erhofft. An einem Dienstagmorgen gab unser Wasserkocher mit einem leisen Knacken seinen Geist auf, nach elf Jahren treuer und, wie mir erst jetzt auffiel, nie hinterfragter Dienste. Ein Blick in den Onlineshop eines großen Elektronikversands ergab 214 Treffer. Dazu kamen zahllose Testberichte, Vergleichsportale und ein Forum, in dem sich Menschen seit Jahren über die richtige Wassertemperatur für Grüntee streiten. Früher hätte mich diese Fülle gelähmt. Jetzt aber war ich gewappnet. Ich würde, so beschloss ich beim Zähneputzen, diese Entscheidung weder dem Zufall noch meiner Laune überlassen, sondern sie so treffen, wie es die Wissenschaft empfiehlt: systematisch, transparent, nachvollziehbar.

**d) Abschnitt d**

Ich legte also eine Tabelle an. In die Zeilen kamen die Kandidaten, die eine erste Grobsichtung überstanden hatten, in die Spalten die Kriterien: Fassungsvermögen, Lautstärke, Aufheizzeit, Kalkanfälligkeit, Kabellänge, Optik. Jedes Kriterium erhielt ein Gewicht, jedes Gerät eine Note. Nach einem ganzen Sonntag stand der Sieger fest: ein grauer Kasten, der aussah wie ein Messinstrument aus einem Heizkraftwerk. Ich habe daraufhin die Gewichtung der Optik behutsam erhöht, dann noch einmal, dann ein drittes Mal, bis endlich das hübsche cremefarbene Modell vorn lag, das mir schon am Dienstag ins Auge gefallen war. Fachleute nennen so etwas, glaube ich, Kalibrierung.

**e) Abschnitt e**

Zur Absicherung las ich anschließend Kundenbewertungen, und zwar nicht ein paar, sondern alle, die ich zu den drei bestplatzierten Geräten finden konnte. Ich erfuhr dabei vieles. Ich erfuhr, dass ein Herr aus Bielefeld einen Stern vergab, weil seine Katze sich vor dem Gerät fürchtete, und dass eine Kundin fünf Sterne verlieh, „obwohl ich ihn noch gar nicht ausgepackt habe“. Ich erfuhr, dass ein und derselbe Wasserkocher zugleich „flüsterleise“ und „laut wie ein startender Jet“ ist. Über Wasserkocher erfuhr ich, wenn ich ehrlich bin, wenig. Über Menschen dafür umso mehr.

**f) Abschnitt f**

Am Mittwoch der zweiten Woche schilderte ich meine Lage in der Kaffeeküche unserer Redaktion. Ein Kollege aus dem Sportressort, ein Mann von beneidenswerter innerer Ruhe, hörte mir zu, rührte in seiner Tasse und sagte dann: „Nimm doch einfach den, der hier steht. Der läuft seit Jahren, und keiner hat sich je beschwert.“ Ich habe ihn angesehen, wie man jemanden ansieht, der auf die Frage nach dem Sinn des Lebens mit der Uhrzeit antwortet. Der Vorschlag war, das sah ich sofort, methodisch unhaltbar: eine Stichprobe von eins, keine Vergleichsgruppe, keinerlei Gewichtung. Ich bedankte mich höflich und ging zurück an meine Tabelle.

**g) Abschnitt g**

Meine Partnerin Ruth, die das Projekt bis dahin mit wachsender Sorge verfolgt hatte, schlug schließlich vor, eine Münze zu werfen. Das klang zunächst nach Kapitulation, doch auch dafür hatte mein Buch eine Theorie parat: Die Münze entscheide nicht, sie zeige einem nur, was man sich wünscht – nämlich in dem Augenblick, in dem sie fällt. Ich warf. Kopf, das hieß: der graue Kasten. Und tatsächlich – ich spürte einen Stich der Enttäuschung. Allerdings: Hätte ich das Buch nicht gelesen, hätte ich dann auch Enttäuschung gespürt? Oder spürte ich nur, was ich nach der Lektüre zu spüren erwartete? Ich schlug vor, das Ergebnis über fünf Würfe zu ermitteln. Ruth verließ den Raum.

### **h) Abschnitt h**

Man fragt sich vielleicht, wie wir in diesen Wochen unseren Tee zubereitet haben. Die Antwort ist unspektakulär: in einem kleinen Stieltopf, den wir einmal für Milchreis angeschafft hatten. Er bringt einen Liter Wasser in ungefähr viereinhalb Minuten zum Kochen, ist weder besonders laut noch besonders leise, setzt so vor sich hin Kalk an und hat, soweit ich sehen kann, im ganzen Internet keine einzige Bewertung. Ruth bemerkte irgendwann, der Tee schmecke genauso wie vorher. Ich habe darauf nichts erwidert, weil es stimmte.

### **i) Abschnitt i**

Gegen Ende der dritten Woche machte ich, ganz im Geist meiner neuen Gründlichkeit, eine Bilanz auf. Ich addierte die Stunden, die ich mit Tabellen, Bewertungen, Testberichten und Vergleichsportalen verbracht hatte, und kam auf knapp vierzehn. Multipliziert mit dem Honorar, das ich für eine Kolumne wie diese erhalte, ergab sich ein Betrag, für den man nicht einen Wasserkocher, sondern eine kleine Wasserkocherfabrik hätte erwerben können. Ich habe die Rechnung zweimal überprüft. Sie war leider korrekt, was mich in meiner Sorgfalt durchaus bestätigte.

### **j) Abschnitt j**



Bestellt habe ich schließlich – Sie ahnen es – das cremefarbene Modell. Es kam zwei Tage später, in einem Karton, der für ein Gerät dieser Größe erstaunlich viel Luft enthielt. Ich packte es aus, stellte es auf die Arbeitsplatte, betrachtete es eine Weile von verschiedenen Seiten, füllte es und schaltete es ein. Es kochte, und zwar ziemlich genau so, wie Wasserkocher eben kochen. Noch während ich mir den ersten Tee aufgoss, meldete mein Telefon, der Hersteller habe soeben ein Nachfolgemodell vorgestellt, mit Temperaturwahl und beleuchtetem Wasserstandsfenster. Ich habe das Telefon umgedreht, den Newsletter abbestellt und mir fest vorgenommen, den Onlineshop bis auf Weiteres nicht mehr zu betreten.

### **k) Abschnitt k**

Man könnte nun fragen, ob das Problem nicht vielleicht bei mir liegt. Ich möchte die Frage lieber umdrehen. Wer hat eigentlich beschlossen, dass ein Mensch zwischen 214 Wasserkochern wählen können muss? Gefragt hat mich niemand; es ist einfach geschehen, wie das Wetter. Man erzählt uns, Wahlfreiheit sei ein Gewinn, und meistens stimmt das ja auch. Aber irgendwo zwischen dem hundertsten und dem zweihundertsten Gerät hört die Freiheit auf, und die Hausaufgabe beginnt. Diesen Gedanken fand ich so überzeugend, dass ich ihn eine ganze Weile für die Lösung meines Problems hielt.

### **l) Abschnitt l**

Ruth übrigens hat sich vor zwei Jahren ein Fahrrad gekauft. Sie ging in einen Laden, ließ sich zwei Modelle zeigen, fuhr mit einem davon einmal um den Block und bezahlte. Die ganze Sache dauerte, wie sie behauptet, keine halbe Stunde. Ich habe damals vermutet, sie sei einfach unzureichend informiert, und vermute es, offen gesagt, noch heute. Allerdings fährt sie jeden Tag mit diesem Rad zur Arbeit und hat es seither kein einziges Mal mit einem anderen verglichen. Wenn ich ganz ehrlich bin – und das fällt mir an dieser Stelle nicht leicht –, beneide ich sie ein wenig um diesen Mangel an Information.

### **m) Abschnitt m**



Der Wasserkocher funktioniert tadellos. Er ist cremefarben, er ist hübsch, er ist nicht zu laut, und ich denke inzwischen kaum noch an das Nachfolgemodell, höchstens morgens. Was ich gelernt habe? Dass die Entscheidungsforschung ein faszinierendes Gebiet ist, mit dem man sich unbedingt beschäftigen sollte – nur vielleicht nicht, während man ein Haushaltsgerät kauft. Für diese Kolumne fehlt mir jetzt nur noch eine Überschrift. Ich habe sieben Vorschläge notiert und eine kleine Tabelle angelegt. Die Redaktion schließt in vierzig Minuten.

Wenn es keine passende Lösung gibt, schreiben Sie x.

- |    |                                                                                                                        |                          |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| 16 | Der Autor schlägt einen naheliegenden Rat aus, weil er ihm methodisch nicht anspruchsvoll genug erscheint.             | <input type="checkbox"/> |
| 17 | Der Autor glaubte zunächst, schon die Benennung seines Problems bringe ihn der Lösung entscheidend näher.              | <input type="checkbox"/> |
| 18 | Der Autor erwägt, das defekte Gerät reparieren zu lassen oder selbst zu reparieren.                                    | <input type="checkbox"/> |
| 19 | Der Autor muss zugeben, dass ein Behelf seinen Zweck genauso gut erfüllt wie das, was er ersetzen soll.                | <input type="checkbox"/> |
| 20 | Der Autor verändert ein angeblich objektives Verfahren so lange, bis es seine Vorliebe bestätigt.                      | <input type="checkbox"/> |
| 21 | Der Autor räumt widerwillig ein, dass jemandem gerade fehlendes Vergleichswissen gut bekommt.                          | <input type="checkbox"/> |
| 22 | Der Autor fragt sich, ob eine Empfindung wirklich von ihm selbst stammt oder ihm durch seine Lektüre nahegelegt wurde. | <input type="checkbox"/> |
| 23 | Der Autor berichtet, dass er das neue Gerät kurz nach der Lieferung wieder zurückgeschickt hat.                        | <input type="checkbox"/> |
| 24 | Der Autor sucht die Ursache seines Dilemmas eine Zeit lang nicht bei sich, sondern in den Verhältnissen.               | <input type="checkbox"/> |
| 25 | Der Autor stellt eine Rechnung auf, deren Ergebnis ihn eigentlich beschämen müsste, ihn aber eher bestärkt.            | <input type="checkbox"/> |





# Hörverstehen und Schreiben

**In diesem Prüfungsteil hören Sie einen Vortrag und schreiben anschließend eine Zusammenfassung. Sie hören den Vortrag nur einmal und machen sich dabei Notizen (ca. 15 Minuten). Danach haben Sie ca. 45 Minuten Zeit für Ihre Zusammenfassung.**

Zeit: ca. 60 Minuten · Punkte: 40

## Hörverstehen und Schreiben – Zusammenfassung

**Sie hören einen Vortrag aus der Reihe „Psychologie im Alltag“. Sie hören den Vortrag einmal. Machen Sie sich während des Hörens Notizen. Schreiben Sie anschließend eine Zusammenfassung des Vortrags. Ihre Zusammenfassung soll den Titel des Vortrags, die fünf Hauptpunkte und die wichtigsten Einzelheiten zu jedem Hauptpunkt enthalten. Schreiben Sie einen zusammenhängenden Text in ganzen Sätzen; Stichpunkte werden nicht gewertet.**

Sie hören die Texte einmal. Audio: Online-Version (QR-Code unten).

### Zusammenfassung

Fassen Sie den Vortrag „Was wir übersehen – Aufmerksamkeit als knappe Ressource“ von Dr. Veronika Stadlober schriftlich zusammen. Nennen Sie den Titel, die fünf Hauptpunkte und die wichtigsten Details. Schreiben Sie in ganzen Sätzen und in einem sachlichen Stil.

- Titel des Vortrags
- Hauptpunkt 1: Warum Aufmerksamkeit begrenzt ist
- Hauptpunkt 2: Unaufmerksamkeitsblindheit
- Hauptpunkt 3: Der Mythos Multitasking
- Hauptpunkt 4: Unterbrechungen im digitalen Alltag
- Hauptpunkt 5: Gegenstrategien für Einzelne und Organisationen

keine Wortvorgabe (zusammenhängender Text in ganzen Sätzen) · ca. 45 Minuten

Hören Sie den Text (Online-Version) und schreiben Sie dann Ihren Text.

---

---

---

---

---

---





---

---

---

---

---

---

---



# Schriftlicher Ausdruck

**Wählen Sie eines der drei Themen und schreiben Sie dazu einen argumentativen Aufsatz (Erörterung oder Stellungnahme). Sie haben 90 Minuten Zeit. Eine Wortzahl ist nicht vorgegeben.**

Zeit: ca. 90 Minuten · Punkte: 40

## Schriftlicher Ausdruck

**Wählen Sie eines der folgenden drei Themen. Schreiben Sie einen zusammenhängenden argumentativen Text. Beziehen Sie sich dabei auf mindestens drei der Texte, die Sie in dieser Prüfung gelesen bzw. gehört haben (Leseverstehen Teil 1-3, Hörverstehen). Kennzeichnen Sie Zitate und die Wiedergabe fremder Meinungen deutlich.**

Wählen Sie **eine** der folgenden Aufgaben.

### Thema 1

„Dem Bauchgefühl vertrauen“ – Erörtern Sie, unter welchen Bedingungen man sich bei wichtigen Entscheidungen auf die eigene Intuition verlassen sollte und wann eher nicht.

- Klären Sie, was unter Intuition zu verstehen ist.
- Wägen Sie Chancen und Risiken intuitiver Urteile ab (z. B. im Beruf, im Alltag).
- Beziehen Sie mindestens drei Prüfungstexte ein und kennzeichnen Sie Zitate.
- Entwickeln Sie eine begründete eigene Position.

keine Wortvorgabe · ca. 90 Minuten

### Thema 2

„Je größer die Auswahl, desto freier der Mensch.“ Nehmen Sie Stellung zu dieser These. Ist ein Übermaß an Wahlmöglichkeiten ein Gewinn oder eine Belastung?

- Erläutern Sie, worin der Wert von Wahlfreiheit besteht.
- Diskutieren Sie, wann eine große Auswahl zur Belastung werden kann.
- Beziehen Sie mindestens drei Prüfungstexte ein und kennzeichnen Sie Zitate.
- Formulieren Sie eine begründete Schlussfolgerung.

keine Wortvorgabe · ca. 90 Minuten





# Mündlicher Ausdruck

**Die mündliche Prüfung ist eine Einzelprüfung mit zwei Prüfenden und besteht aus zwei Teilen: einem Vortrag (Teil 1) und einem vertiefenden Gespräch (Teil 2). Vor der Prüfung haben Sie 20 Minuten Vorbereitungszeit; Notizen sind erlaubt.**

Zeit: ca. 15 Minuten · Punkte: 40

## Mündlicher Ausdruck – Teil 1: Vortrag

**Wählen Sie Thema A oder Thema B. Sie haben 20 Minuten Zeit zur Vorbereitung. Halten Sie anschließend einen Vortrag von ca. 6-8 Minuten, so als würden Sie eine Podiumsdiskussion zu diesem Thema eröffnen: Führen Sie in das Thema ein, stellen Sie unterschiedliche Positionen dar und beziehen Sie selbst Stellung.**

### Thema A (A)

Sanfte Lenkung: Sollen Staat und Unternehmen Menschen durch die Gestaltung von Entscheidungssituationen zu ‚besseren‘ Entscheidungen bewegen?

Vorbereitungszeit: 20 Minuten

#### Thema A – Impulse

Beispiele: automatische Teilnahme an der betrieblichen Altersvorsorge (mit Möglichkeit zum Austritt); Obst statt Süßigkeiten an der Kasse; Energieverbrauch der Nachbarschaft auf der Stromrechnung.

Pro: Menschen handeln nicht immer im eigenen Interesse; Lenkung ist billiger und freiheitsschonender als Verbote.

Contra: Bevormundung; Wer entscheidet, was ‚besser‘ ist? Gefahr der Manipulation, auch zu kommerziellen Zwecken.

- Einführung und Begriffsklärung
- Beispiele
- Argumente dafür und dagegen
- eigene Position
- Überleitung zur Diskussion



**Thema B (A)**

Maschinen entscheiden mit: Wie viele Entscheidungen sollten wir an Algorithmen abgeben – etwa bei der Auswahl von Bewerbungen, bei Empfehlungen im Alltag oder in der Medizin?

Vorbereitungszeit: 20 Minuten

**Thema B - Impulse**

Beispiele: Vorsortierung von Bewerbungen durch Software; Empfehlungssysteme bei Filmen, Nachrichten, Partnerbörsen; Diagnoseunterstützung in Kliniken.

Pro: Konsistenz, Geschwindigkeit, Entlastung; Menschen urteilen ebenfalls verzerrt.

Contra: mangelnde Nachvollziehbarkeit; übernommene Vorurteile aus Trainingsdaten; Verlust eigener Urteilsfähigkeit; Verantwortung unklar.

- Einführung und Problemaufriss
- Anwendungsbereiche
- Chancen und Risiken
- eigene Position
- Überleitung zur Diskussion

**Mündlicher Ausdruck – Teil 2: Vertiefendes Gespräch**

**Die Prüfenden stellen Ihnen im Anschluss an Ihren Vortrag Fragen zu Ihrem Thema, greifen Ihre Thesen auf und widersprechen Ihnen gegebenenfalls. Begründen Sie Ihre Position, gehen Sie auf Einwände ein und differenzieren Sie Ihre Aussagen (ca. 7-9 Minuten).**

**Teil 2 (A)**

Reagieren Sie auf die Fragen und Einwände der Prüfenden. Mögliche Fragen sind unten aufgeführt.

- Thema A: Wo genau verläuft für Sie die Grenze zwischen Lenkung und Manipulation?
- Thema A: Ist nicht jede Entscheidungssituation ohnehin gestaltet – gibt es überhaupt eine ‚neutrale‘ Wahl?
- Thema A: Sollten Unternehmen dieselben Techniken nutzen dürfen wie der Staat?
- Thema B: Würden Sie sich lieber von einem Algorithmus oder von einem Menschen beurteilen lassen – und warum?



- Thema B: Wer soll haften, wenn eine algorithmische Empfehlung zu einer Fehlentscheidung führt?
- Beide Themen: Sie sagten vorhin ..., aber ist das nicht ein Widerspruch zu ...?
- Beide Themen: Welche Rolle spielt Bildung dabei, dass Menschen selbst gute Entscheidungen treffen?



# Lösungen

## Leseverstehen

### Leseverstehen - Teil 1

1 c, 2 e, 3 a, 4 d, 5 b

### Leseverstehen - Teil 2

6 b, 7 c, 8 a, 9 c, 10 b, 11 a, 12 b, 13 c, 14 a, 15 b

### Leseverstehen - Teil 3

16 f, 17 b, 18 x, 19 h, 20 d, 21 l, 22 g, 23 x, 24 k, 25 i



# Modelltexte und Redemittel

## Hörverstehen und Schreiben – Zusammenfassung – Zusammenfassung

In ihrem Vortrag „Was wir übersehen – Aufmerksamkeit als knappe Ressource“, gehalten im Rahmen der Reihe „Psychologie im Alltag“, befasst sich die Grazer Wahrnehmungspsychologin Dr. Veronika Stadlober mit den Grenzen der menschlichen Aufmerksamkeit. Sie gliedert ihre Ausführungen in fünf Punkte.

Zunächst erläutert sie, warum Aufmerksamkeit überhaupt begrenzt ist. Da die Sinnesorgane ununterbrochen eine enorme Menge an Reizen liefern, müsse das Gehirn auswählen; andernfalls wären wir handlungsunfähig. Diese Auswahl sei auch aus energetischen Gründen notwendig: Das Gehirn mache nur etwa zwei Prozent des Körpergewichts aus, verbrauche aber rund ein Fünftel der Energie. Gesteuert werde die Auswahl einerseits zielgerichtet durch unsere Absichten, andererseits reizgesteuert durch auffällige Signale wie Geräusche, Bewegungen oder den eigenen Namen; beide Systeme stünden in ständiger Konkurrenz.

Im zweiten Teil geht es um die sogenannte Unaufmerksamkeitsblindheit. In einer Studie der Referentin in einer Einkaufspassage sollten Versuchspersonen Passanten mit roten Taschen zählen; mehr als die Hälfte bemerkte dabei nicht, dass zwei Personen mit einer großen grünen Stehlampe durchs Bild gingen. Bemerkenswert sei vor allem, dass viele Teilnehmende dies nicht glauben wollten. Daraus folgert Stadlober, dass das Gefühl, die Welt vollständig wahrzunehmen, eine Illusion sei – mit praktischen Folgen etwa im Straßenverkehr, wo Radfahrende übersehen würden, weil Autofahrer nach Autos Ausschau hielten. Auch Fachwissen schütze nur bedingt: Selbst Radiologen, die auf einem Röntgenbild gezielt nach einer bestimmten Auffälligkeit suchten, übersähen mitunter Offensichtliches, denn Erfahrung schärfe den Blick vor allem für das Erwartete.

Drittens widerlegt sie den Mythos des Multitaskings. In Wirklichkeit wechsle man schnell zwischen Aufgaben hin und her, wobei jeder Wechsel Zeit koste und die Fehlerquote erhöhe. Nur wenn eine Tätigkeit weitgehend automatisiert sei, etwa Gehen beim Sprechen, gelinge die Parallelität. Personen, die viel Multitasking betrieben, überschätzten ihre Fähigkeit und schnitten in manchen Tests sogar schlechter ab.



Viertens analysiert die Referentin Unterbrechungen im digitalen Alltag. Geräte sprächen gezielt das reizgesteuerte System an. Problematisch sei weniger die Unterbrechung selbst als die Rückkehr zur ursprünglichen Aufgabe, da ein „Aufmerksamkeitsrest“ zurückbleibe. In einer Bürostudie seien Beschäftigte etwa alle sechs Minuten unterbrochen worden, rund die Hälfte der Unterbrechungen sei selbst verursacht gewesen. Die Folge seien Erschöpfung und das Gefühl, wenig geschafft zu haben.

Abschließend stellt Stadlober Gegenstrategien vor. Einzelne sollten eher ihre Umgebung verändern als auf Willenskraft zu setzen, etwa Benachrichtigungen abschalten, feste Zeiten für E-Mails festlegen, Aufgaben nacheinander erledigen und bildschirmfreie Pausen einlegen. Zugleich warnt sie davor, die Verantwortung allein dem Einzelnen zuzuschieben: Organisationen könnten störungsfreie Zeiten und klare Kommunikationsregeln einführen – als Beispiel nennt sie eine Linzer Versicherung, deren „stille Vormittage“ nach anfänglicher Skepsis sehr geschätzt würden, weil anspruchsvolle Aufgaben wieder am Stück erledigt werden könnten –, und auch von Herstellern seien standardmäßig ruhig eingestellte Geräte zu fordern. Ihr Fazit lautet, dass Aufmerksamkeit begrenzt, wertvoll und umkämpft sei und daher sorgsam behandelt werden müsse.

**Bewertungskriterien:** Inhalt (bis 25 Punkte): Titel und fünf Hauptpunkte (5 Punkte), wichtige Details zu den Hauptpunkten (bis 20 Punkte); Sprache (bis 15 Punkte): Korrektheit, Repertoire, Kohärenz; Bewertungsstufen 15 / 10 / 5 / 0; Zusammenhängender Text in ganzen Sätzen, sachlicher Stil, indirekte Rede bzw. Redewiedergabe; Eigene Formulierungen statt wörtlicher Übernahme

## **Schriftlicher Ausdruck – Thema 1**

Bauch oder Kopf? Über die Grenzen und Möglichkeiten der Intuition  
„Hör auf dein Bauchgefühl“ – kaum ein Ratschlag wird so bereitwillig erteilt und so selten hinterfragt. Er schmeichelt uns, weil er unterstellt, wir trügen das richtige Urteil bereits in uns und müssten es nur noch freilegen. Ob dieses Vertrauen berechtigt ist, lässt sich jedoch nicht pauschal beantworten. Die Frage ist vielmehr, unter welchen Umständen intuitive Urteile mehr sind als ein angenehmes Gefühl der Gewissheit.



Zunächst gilt es zu klären, wovon die Rede ist. Mit Intuition ist, wie der Artikel „Das Wissen, das man nicht erklären kann“ darlegt, kein mystischer „sechster Sinn“ gemeint, sondern „verdichtete Erfahrung“: ein schnelles Urteil, das auf dem Wiedererkennen gespeicherter Muster beruht, dessen Gründe der urteilenden Person aber weitgehend verborgen bleiben. Diese nüchterne Bestimmung entzaubert das Bauchgefühl und macht es zugleich überprüfbar.

Für die Intuition spricht, dass sie in bestimmten Situationen schlicht unersetzlich ist. Das Beispiel des Disponenten, der aufgrund einer Stimme einen Schlaganfall erahnt, obwohl das Abfrageprotokoll den Fall als weniger dringlich einstufen würde, zeigt, dass Regeln auf Normalfälle zugeschnitten sind. Die Psychologin Margarete Hollstein bringt es auf den Punkt: Für den Ausnahmefall brauche man Menschen, „die bemerken, dass gerade ein Ausnahmefall vorliegt“. Ähnliches belegen die Glasprüferinnen, die Fehler in Sekundenbruchteilen erkennen, ohne ihre Kriterien benennen zu können.

Dem stehen jedoch gewichtige Einwände gegenüber. Erstens fühlen sich begründete und unbegründete Intuitionen, so Hollstein, „von innen genau gleich“ an; die subjektive Sicherheit ist also kein Gütesiegel. Zweitens zeigt die Leitstellenstudie, dass Erfahrung ohne Rückmeldung vor allem Selbstvertrauen erzeugt, nicht aber Treffsicherheit. Drittens ist das Bauchgefühl anfällig für Verzerrungen, die uns nicht bewusst sind. Der Lexikonartikel zum Ankereffekt beschreibt, wie selbst erfahrene Fachleute sich von willkürlich vorgegebenen Zahlen leiten lassen. Und Dr. Veronika Stadlober erinnert in ihrem Vortrag daran, dass wir gar nicht wissen, „was wir nicht sehen“ – eine Intuition kann nur verarbeiten, was die Aufmerksamkeit überhaupt durchgelassen hat. Schließlich ist das Gerechtigkeitsargument ernst zu nehmen: Wer bei Personalentscheidungen auf sein Gefühl hört, gibt womöglich nur seiner „Voreingenommenheit“ einen schöneren Namen.



Wie lässt sich beides vereinbaren? Überzeugend erscheint mir der Vorschlag, nicht über Bauch oder Kopf im Allgemeinen zu streiten, sondern die Entstehungsbedingungen eines Urteils zu prüfen: Gibt es verlässliche Anzeichen, hatte die Person Gelegenheit, mit Rückmeldung zu lernen, und gleicht die Situation den früher erlebten? Wo diese Fragen bejaht werden können – in der Notfallmedizin, im Handwerk, im Sport –, verdient die Intuition Vertrauen. Bei langfristigen Prognosen, bei der Auswahl von Menschen oder bei einmaligen Lebensentscheidungen wie dem Wohnungskauf fehlt dagegen genau jene Rückmeldung, die Intuition erst verlässlich macht.

Ich plädiere daher für eine Arbeitsteilung: Das Bauchgefühl sollte als Signal ernst genommen werden, das zum genaueren Hinsehen auffordert, nicht als Urteil, das jede weitere Prüfung erübrigt. Die ironische Kolumne über die Wahl eines Wasserkochers zeigt allerdings auch die Kehrseite: Wer jedes Gefühl durch Tabellen ersetzen will, verfehlt das Ziel ebenso. Kluges Entscheiden bedeutet wohl, zu wissen, wann man seinem Gefühl trauen kann – und, mit den Worten des Disponenten, „wann ich es einfach nur habe“.

**Bewertungskriterien:** Aufgabengerechtigkeit: Thema vollständig bearbeitet, mindestens drei Prüfungstexte einbezogen, Zitate gekennzeichnet; Kohärenz/Kohäsion: klare Gliederung (Einleitung, Abwägung, Schluss), logische Verknüpfung; Korrektheit: nahezu fehlerfreie Grammatik, Orthografie und Zeichensetzung; Repertoire: differenzierter, präziser Wortschatz und variable Satzstrukturen

## **Schriftlicher Ausdruck – Thema 2**

Die Last der Möglichkeiten – eine Stellungnahme

In liberalen Gesellschaften gilt die Wahlfreiheit als eines der höchsten Güter. Dass man seinen Beruf, seinen Wohnort und seine Lebensform selbst bestimmen kann, ist eine historische Errungenschaft, die niemand ernsthaft zurückdrehen möchte. Die These, je größer die Auswahl, desto freier der Mensch, verwechselt jedoch zwei Dinge: die Freiheit, wählen zu dürfen, und die Menge dessen, was zur Wahl steht. Diese Unterscheidung möchte ich im Folgenden begründen.



Unbestreitbar ist zunächst der Wert der Wahlfreiheit selbst. Wer zwischen Alternativen entscheiden kann, ist nicht der Willkür anderer ausgeliefert, kann seine Vorlieben ausdrücken und Fehlentscheidungen korrigieren. Auch eine gewisse Vielfalt des Angebots ist ein Gewinn, denn Menschen haben unterschiedliche Bedürfnisse, die ein Einheitsprodukt nicht befriedigen könnte.

Ab einem bestimmten Punkt kippt dieser Gewinn jedoch, und zwar aus mindestens drei Gründen. Erstens ist unsere Aufmerksamkeit begrenzt. Wie Dr. Veronika Stadlober in ihrem Vortrag ausführt, muss das Gehirn mit seinen Ressourcen „haushalten“; jede zusätzliche Option beansprucht davon einen Teil. Zweitens werden wir bei großer Auswahl anfälliger für Verzerrungen. Der Lexikonartikel zum Ankereffekt zeigt, wie leicht ein durchgestrichener „Originalpreis“ unser Urteil lenkt – je unübersichtlicher das Angebot, desto eher greifen wir zu solchen scheinbaren Orientierungspunkten. Drittens wächst mit der Zahl der Möglichkeiten die Angst, die falsche gewählt zu haben. Die Kolumne „Zweihundertvierzehn Wasserkocher“ führt diesen Mechanismus mit bissiger Selbstironie vor: Der Autor verbringt vierzehn Stunden mit Tabellen und Bewertungen und ist am Ende kaum zufriedener als zuvor; kaum ist das Gerät geliefert, nagt bereits das Nachfolgemodell an ihm. Treffend formuliert er, irgendwo zwischen dem hundertsten und dem zweihundertsten Gerät höre „die Freiheit auf, und die Hausaufgabe beginnt“.

Man könnte einwenden, niemand werde gezwungen, alle Optionen zu prüfen. Das ist richtig, und die Kolumne selbst liefert in der Figur der Partnerin, die ihr Fahrrad in einer halben Stunde kauft, das Gegenmodell. Doch dieser Einwand verlagert die Verantwortung vollständig auf den Einzelnen. Wer sich mit einer „ausreichend guten“ Lösung zufriedengeben will, muss gegen ein Umfeld anarbeiten, das ihm ständig suggeriert, es gebe noch etwas Besseres. Dass dies Kraft kostet, zeigt Stadlober am Beispiel digitaler Benachrichtigungen: Geräte, die uns permanent Neues anbieten, zwingen uns, „uns gegen sie zu wehren“.

Meines Erachtens ist die These daher in ihrer Pauschalität nicht haltbar. Freiheit bemisst sich nicht an der Zahl der Regalmeter, sondern an der Fähigkeit, eine Wahl zu treffen, mit der man leben kann. Dazu gehören sinnvolle Vorauswahl, transparente Informationen und nicht zuletzt die Bereitschaft, eine Entscheidung als getroffen zu betrachten. Eine übergroße Auswahl ist kein Mehr an Freiheit, sondern häufig nur eine verdeckte Arbeit, die vom Anbieter auf die Kundschaft abgewälzt wird.



**Bewertungskriterien:** Aufgabengerechtigkeit: klare Stellungnahme zur These, mindestens drei Prüfungstexte einbezogen, Zitate gekennzeichnet; Kohärenz/Kohäsion: nachvollziehbarer Argumentationsgang mit Gegenargument und Entkräftung; Korrektheit: nahezu fehlerfreie Sprache; Repertoire: präzise, idiomatische Ausdrucksweise auf C2-Niveau

### **Schriftlicher Ausdruck - Thema 3**

Wem gehört unsere Aufmerksamkeit?

Kaum etwas wird heute so heftig umworben wie unsere Aufmerksamkeit. Nachrichtendienste, Plattformen und Arbeitsprogramme konkurrieren um jede freie Sekunde, und viele Menschen beklagen, sie könnten sich kaum noch längere Zeit auf eine Sache konzentrieren. Wer aber ist dafür verantwortlich, diesen Zustand zu ändern? Die gängige Antwort lautet: jeder selbst. Ich halte sie für unvollständig.

Wie stark Aufmerksamkeit beansprucht wird, hat die Psychologin Dr. Veronika Stadlober in ihrem Vortrag eindrücklich beschrieben. In einer Bürostudie wurden Beschäftigte im Schnitt etwa alle sechs Minuten unterbrochen, und nach jeder Unterbrechung bleibt ein „Aufmerksamkeitsrest“ zurück, der die Rückkehr zur eigentlichen Aufgabe erschwert. Hinzu kommt, dass die Geräte gezielt jenes reizgesteuerte System ansprechen, auf das wir kaum bewusst Einfluss haben.

Für die Verantwortung des Einzelnen spricht zunächst, dass niemand gezwungen ist, jede Benachrichtigung zu lesen. Stadlober nennt eine Reihe wirksamer Strategien, etwa das Handy in einen anderen Raum zu legen oder feste Zeiten für E-Mails einzuplanen. Bemerkenswert ist, dass sie dabei rät, die Umgebung zu verändern, statt auf Willenskraft zu setzen. Genau darin liegt aber auch die Grenze dieses Ansatzes: Wenn Willenskraft knapp ist, kann man nicht erwarten, dass Menschen den ganzen Tag gegen ein Umfeld ankämpfen, das auf Ablenkung ausgelegt ist. Zudem zeigt der Befund, dass etwa die Hälfte der Unterbrechungen selbst verursacht ist, weniger mangelnde Disziplin als eine erlernte Gewohnheit.



Damit rücken die Arbeitgeber in den Blick. Eine Organisationskultur, in der jede Nachricht binnen Minuten beantwortet werden muss, macht individuelle Strategien zunichte. Unternehmen könnten, wie Stadlober vorschlägt, besprechungsfreie Zeiten vereinbaren und festlegen, welcher Kommunikationskanal wofür gedacht ist. Dass Organisationen ihre Arbeitsbedingungen gezielt gestalten können und sollten, zeigt auch der Artikel über intuitive Urteile: Dort wird gefordert, Rückmeldeschleifen bewusst einzurichten, „statt darauf zu vertrauen, dass sich Erfahrung von selbst in Urteilskraft verwandelt“. Ebenso wenig entsteht konzentriertes Arbeiten von selbst; es muss organisatorisch ermöglicht werden.

Am schwersten wiegt jedoch meines Erachtens die Verantwortung der Hersteller. Wer Produkte so gestaltet, dass sie den Menschen möglichst lange binden, nutzt systematisch die Schwächen unserer Wahrnehmung aus. Die Forschung zum Ankereffekt zeigt, wie leicht sich Urteile durch die Gestaltung einer Situation lenken lassen; dasselbe gilt für Voreinstellungen von Apps. Es wäre daher nur folgerichtig, Geräte zu fordern, die standardmäßig „ruhig eingestellt“ sind, statt den Nutzerinnen und Nutzern die Last der Abwehr aufzubürden.

Insgesamt ist die Verantwortung also geteilt, aber nicht gleich verteilt. Der Einzelne sollte tun, was in seiner Macht steht; doch wer die Bedingungen gestaltet – Arbeitgeber und Technologieanbieter –, trägt die größere Verantwortung. Wer nur an die Selbstdisziplin appelliert, macht es sich zu leicht.

**Bewertungskriterien:** Aufgabengerechtigkeit: Verantwortung aller drei Akteure erörtert, mindestens drei Prüfungstexte einbezogen, Zitate gekennzeichnet; Kohärenz/Kohäsion: schlüssige Gewichtung der Argumente, klares Fazit; Korrektheit: nahezu fehlerfreie Sprache; Repertoire: differenzierter Wortschatz, sichere Redewiedergabe

## **Mündlicher Ausdruck – Teil 1: Vortrag – Thema A**

Mögliche Gliederung und Redemittel:

- Einstieg: „Meine sehr geehrten Damen und Herren, stellen Sie sich vor, Sie beginnen eine neue Stelle und sind automatisch Mitglied der betrieblichen Altersvorsorge – es sei denn, Sie widersprechen. Ist das Fürsorge oder Bevormundung? Um diese Frage soll es heute gehen.“
- Begriff: „Unter ‚sanfter Lenkung‘ versteht man Maßnahmen, die keine Option verbieten, aber eine bestimmte Wahl wahrscheinlicher machen ...“



- Pro: „Befürworter verweisen darauf, dass Menschen systematischen Urteilsverzerrungen unterliegen – denken Sie an den Ankereffekt. Wenn ohnehin jede Gestaltung lenkt, dann doch lieber im Sinne der Betroffenen.“
- Contra: „Kritiker halten dem entgegen, dass hier eine Instanz festlegt, was gut für uns ist. Zudem ist die Grenze zur Manipulation fließend, gerade wenn Unternehmen dieselben Techniken für ihre Umsatzinteressen nutzen.“
- Position: „Ich persönlich halte Lenkung dann für vertretbar, wenn sie transparent ist, ein Ausstieg ohne Aufwand möglich bleibt und das Ziel breit geteilt wird.“
- Überleitung: „Damit möchte ich die Diskussion eröffnen – mich interessiert vor allem, wo Sie die Grenze ziehen würden.“

### **Mündlicher Ausdruck – Teil 1: Vortrag – Thema B**

Mögliche Gliederung und Redemittel:

- Einstieg: „Wann haben Sie zuletzt einen Film ausgesucht, ohne dass Ihnen eine Software dabei geholfen hat? Viele unserer Entscheidungen sind längst keine reinen Eigenleistungen mehr.“
- Problemaufriss: „Die eigentliche Frage ist nicht, ob Algorithmen mitentscheiden, sondern in welchen Bereichen und mit welcher Kontrolle.“
- Chancen: „Algorithmen werden nicht müde, sie urteilen konsistent, und sie sind – anders als unser Bauchgefühl – zumindest prinzipiell überprüfbar.“
- Risiken: „Andererseits lernen Systeme aus Daten der Vergangenheit und können deren Vorurteile fortschreiben. Hinzu kommt, dass wir verlernen könnten, selbst zu urteilen.“
- Position: „Für mich ist entscheidend, wer am Ende die Verantwortung trägt. Algorithmen sollten beraten, aber bei folgenreichen Entscheidungen über Menschen nicht das letzte Wort haben.“
- Überleitung: „Ich bin gespannt, ob Sie das ähnlich sehen oder ob Sie mir zu vorsichtig sind.“

### **Mündlicher Ausdruck – Teil 2: Vertiefendes Gespräch – Teil 2**

Redemittel für das vertiefende Gespräch:



- Präzisieren: „Lassen Sie mich das genauer fassen: Mir geht es nicht um ... an sich, sondern um ...“
- Einwand aufgreifen: „Das ist ein berechtigter Einwand. Allerdings würde ich unterscheiden zwischen ... und ...“
- Position verteidigen: „Ich bleibe dennoch dabei, dass ..., und zwar aus folgendem Grund: ...“
- Zugeständnis: „In diesem Punkt gebe ich Ihnen recht; das relativiert meine These insofern, als ...“
- Beispiel: „Nehmen wir zum Beispiel ...“
- Abschluss: „Wenn ich das zusammenfasse, würde ich sagen: ...“



# Transkripte

## Hörverstehen und Schreiben – Zusammenfassung

### Text h1 (österreichisch)

Moderator (Florian Moser): Grüß Gott, meine Damen und Herren, und herzlich willkommen zum dritten Abend unserer Vortragsreihe „Psychologie im Alltag“. Ich freue mich sehr, dass heute Dr. Veronika Stadlober bei uns ist. Sie forscht in Graz zur menschlichen Wahrnehmung und hat sich einem Thema verschrieben, das uns, glaube ich, alle betrifft – spätestens dann, wenn wir das nächste Mal am Handy hängen, während jemand mit uns redet. Frau Stadlober, bitte sehr.

Dr. Veronika Stadlober: Ja, vielen Dank für die freundliche Einführung, und danke Ihnen allen, dass Sie heute so zahlreich gekommen sind – das freut mich sehr. Mein Vortrag heißt „Was wir übersehen – Aufmerksamkeit als knappe Ressource“. Und ich möchte gleich zu Beginn sagen, wie ich vorgehe, damit Sie sich ein bisserl orientieren können. Ich werde erstens erklären, warum unsere Aufmerksamkeit überhaupt begrenzt ist. Zweitens möchte ich Ihnen zeigen, was passiert, wenn wir etwas nicht beachten – das Stichwort ist die sogenannte Unaufmerksamkeitsblindheit. Drittens geht es um einen sehr hartnäckigen Mythos, nämlich das Multitasking. Viertens schauen wir uns an, was die ständigen Unterbrechungen im digitalen Alltag mit uns machen. Und zum Schluss, fünftens, möchte ich über die Frage sprechen, was man dagegen tun kann – als Einzelner, aber auch als Organisation.

Dr. Veronika Stadlober: Also, fangen wir beim Grundsätzlichen an. Unsere Sinnesorgane liefern dem Gehirn in jeder Sekunde eine ungeheure Menge an Information: Licht, Geräusche, Gerüche, die Temperatur im Raum, den Druck des Sessels, auf dem Sie gerade sitzen. Haben Sie den Sessel bis eben bemerkt? Wahrscheinlich nicht. Und das ist kein Fehler, sondern genau der Punkt. Würden wir all das gleichzeitig bewusst verarbeiten, wären wir handlungsunfähig. Aufmerksamkeit ist also im Kern ein Auswahlmechanismus: Das Gehirn entscheidet laufend, was in den Vordergrund kommt und was im Hintergrund bleibt. Und diese Auswahl ist notwendig, weil das Gehirn ein sehr teures Organ ist, im wörtlichen Sinn. Es macht nur ungefähr zwei Prozent unseres Körpergewichts aus, verbraucht aber rund ein Fünftel unserer Energie. Ein Organ, das so viel kostet, muss haushalten. Gesteuert wird die Auswahl, vereinfacht gesagt, auf zwei Wegen. Einerseits von dem, was wir uns vornehmen – ich suche meinen



Schlüssel, also achte ich auf kleine, metallisch glänzende Dinge. Und andererseits von dem, was sich von selbst aufdrängt: ein lauter Knall, eine plötzliche Bewegung am Rand des Blickfelds, der eigene Name. Diese zwei Systeme, das zielgesteuerte und das reizgesteuerte, konkurrieren ständig miteinander. Merken Sie sich das bitte, das wird später noch wichtig.

Dr. Veronika Stadlober: Damit bin ich schon beim zweiten Punkt. Wenn die Aufmerksamkeit eine Auswahl trifft, dann heißt das ja umgekehrt: Alles, was nicht ausgewählt wird, nehmen wir unter Umständen gar nicht wahr – auch wenn es direkt vor unseren Augen liegt. Das nennt man

Unaufmerksamkeitsblindheit. Wir haben dazu vor zwei Jahren eine kleine Studie gemacht, äh, in einer Einkaufspassage. Die Versuchspersonen sollten zählen, wie viele Menschen mit einer roten Einkaufstasche vorbeigehen.

Und während sie gezählt haben, sind zwei Kollegen von uns mit einer großen grünen Stehlampe quer durchs Bild gegangen, ganz langsam, mitten durch. Was glauben Sie, wie viele das bemerkt haben? ... Etwas weniger als die Hälfte. Mehr als die Hälfte hat die Lampe schlicht nicht gesehen. Und das Interessante war gar nicht so sehr diese Zahl, sondern die Reaktion danach. Viele wollten uns nicht glauben. Die waren sich völlig sicher, dass ihnen so etwas auffallen würde. Und das ist, wenn Sie so wollen, die eigentliche Lehre: Wir wissen nicht, was wir nicht sehen. Wir haben das subjektive Gefühl, die Welt vollständig wahrzunehmen, und dieses Gefühl ist eine Illusion. Das hat übrigens ganz handfeste Folgen, etwa im Straßenverkehr. Radfahrer werden oft nicht deshalb übersehen, weil sie schlecht sichtbar wären, sondern weil Autofahrer nach Autos schauen – und eben nicht nach Radfahrern. Und schützt Fachwissen davor? Leider nur bedingt. Auch Expertinnen und Experten, etwa Radiologen, die auf einem Röntgenbild gezielt nach einer bestimmten Auffälligkeit suchen, übersehen dabei mitunter etwas ganz Offensichtliches, nach dem sie gerade nicht gesucht haben. Erfahrung schärft den Blick – aber eben für das, was man erwartet.

Dr. Veronika Stadlober: Gut. Dritter Punkt: Multitasking. Ich frag Sie jetzt nicht, wer von Ihnen glaubt, er könne gut mehrere Dinge gleichzeitig tun – da würden sich vermutlich viele melden, und die Forschung müsste dann ein bisserl unhöflich zu Ihnen sein. Denn was wir Multitasking nennen, ist in den allermeisten Fällen gar kein gleichzeitiges Arbeiten, sondern ein sehr schnelles Hin-und-her-Wechseln. Und jeder dieser Wechsel kostet etwas. Das Gehirn muss die Regeln der einen Aufgabe sozusagen beiseitelegen und die der anderen wieder hervorholen. Im Labor sind diese sogenannten Wechselkosten, einzeln betrachtet, winzig – Bruchteile von Sekunden. Aber



sie summieren sich, und vor allem steigt die Fehlerquote. Es gibt schon Ausnahmen: Wenn eine der beiden Tätigkeiten so stark automatisiert ist, dass sie kaum Aufmerksamkeit braucht – Gehen und Reden zum Beispiel –, dann klappt das ganz gut. Sobald aber beide Tätigkeiten Aufmerksamkeit verlangen, sagen wir, ein E-Mail schreiben und gleichzeitig einer Besprechung folgen, dann leidet mindestens eine davon. Meistens beide. Und was ich besonders pikant finde: Menschen, die sehr viel Multitasking betreiben, schätzen ihre Fähigkeit dazu in Befragungen besonders hoch ein – in manchen Tests schneiden sie aber sogar schlechter ab als die anderen.

Dr. Veronika Stadlober: Und damit sind wir beim vierten Punkt, bei den Unterbrechungen. Da kommt jetzt das zurück, was ich am Anfang gesagt habe, nämlich die Konkurrenz zwischen dem zielgesteuerten und dem reizgesteuerten System. Unsere Geräte sind – und das ist kein Zufall – darauf ausgelegt, das reizgesteuerte System anzusprechen: ein Ton, ein Vibrieren, ein roter Punkt mit einer Zahl drin. Das sind genau die Signale, auf die wir anspringen. Jetzt könnte man sagen: Na gut, ich schau kurz drauf, das dauert ja nur zwei Sekunden. Das Problem ist aber nicht die Unterbrechung selbst, sondern der Weg zurück. Nach einer Unterbrechung brauchen wir eine gewisse Zeit, bis wir wieder auf demselben Konzentrationsniveau sind wie vorher, und ein Teil der Aufmerksamkeit bleibt gewissermaßen bei der unterbrochenen Sache hängen. Wir nennen das Aufmerksamkeitsrest. In einer Untersuchung in drei Büros sind die Beschäftigten im Schnitt etwa alle sechs Minuten unterbrochen worden. Und ungefähr die Hälfte dieser Unterbrechungen haben sie sich selbst zugefügt – also ohne äußeren Anlass einfach das Postfach geöffnet oder aufs Handy geschaut. Das finde ich eigentlich den aufschlussreichsten Befund: Wir haben uns so an die Unterbrechung gewöhnt, dass wir sie selbst herbeiführen, wenn sie einmal ausbleibt. Und, nicht ganz unwichtig: Am Ende eines solchen Tages fühlen sich die Leute erschöpft, haben aber oft das Gefühl, nichts Richtiges geschafft zu haben.

Dr. Veronika Stadlober: Was also tun? Das ist mein fünfter und letzter Punkt, und ich möchte da zwei Ebenen unterscheiden. Auf der persönlichen Ebene ist das Wichtigste, glaube ich, die Umgebung zu verändern, statt auf die eigene Willenskraft zu setzen. Willenskraft ist nämlich genau das, was uns nach einem langen Tag fehlt. Also: Benachrichtigungen abdrehen, das Handy in einen anderen Raum legen, feste Zeiten für die Mails, und – das klingt banal, wirkt aber – eine Aufgabe zu Ende bringen, bevor man die nächste anfängt. Und ab und zu auch bewusst nichts tun. Pausen ohne Bildschirm erholen die Aufmerksamkeit deutlich besser als das berühmte



schnelle Durchscrollen zwischendurch. Aber – und das ist mir wichtig – ich halte nicht viel davon, das Problem ausschließlich dem Einzelnen aufzubürden. Wenn in einem Unternehmen erwartet wird, dass man auf jede Nachricht innerhalb von Minuten antwortet, dann nützt die beste persönliche Strategie wenig. Organisationen können zum Beispiel ungestörte Arbeitszeiten vereinbaren, in denen keine Besprechungen stattfinden, oder klar regeln, welcher Kanal wofür gedacht ist, damit nicht alles gleich dringend wirkt. Ich kann Ihnen da ein Beispiel aus Linz erzählen: Dort hat eine Versicherung in einer Abteilung zwei Vormittage pro Woche zu sogenannten stillen Vormittagen erklärt – keine Termine, keine internen Anrufe, das Mailprogramm zu. Am Anfang war die Skepsis groß, das muss ich ehrlich sagen. Nach einem halben Jahr wollte aber kaum jemand mehr darauf verzichten, und die Leute haben vor allem berichtet, dass sie anspruchsvolle Aufgaben endlich wieder am Stück erledigen konnten. Und schließlich, das möchte ich zumindest erwähnen, stellt sich auch die Frage, ob wir nicht von den Herstellern mehr verlangen sollten: Geräte und Anwendungen, die von vornherein ruhig eingestellt sind und uns nicht erst zwingen, uns gegen sie zu wehren.

Dr. Veronika Stadlober: Ich komme zum Schluss. Aufmerksamkeit ist, wie wir gesehen haben, begrenzt, sie ist wertvoll, und sie ist heiß umkämpft. Wer bestimmt, worauf wir achten, der bestimmt in gewisser Weise auch, wie wir die Welt erleben. Und ich finde, das ist ein ziemlich guter Grund, ein bisserl sorgfältiger mit ihr umzugehen. Vielen Dank.



# Antwortbogen

Name: \_\_\_\_\_ Datum: \_\_\_\_\_

**Leseverstehen – Teil 1**

|   | Lösung |
|---|--------|
| 1 |        |
| 2 |        |
| 3 |        |
| 4 |        |
| 5 |        |

**Leseverstehen – Teil 2**

|    | a                        | b                        | c                        |
|----|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 6  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 13 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 14 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 15 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

**Leseverstehen – Teil 3**

|    | Lösung |
|----|--------|
| 16 |        |
| 17 |        |
| 18 |        |
| 19 |        |
| 20 |        |
| 21 |        |
| 22 |        |
| 23 |        |
| 24 |        |
| 25 |        |

