

Kommunikation	Deutsch/Kommunikation	
Lehrkraft: Fr. Frings	Klasse:	Datum:



## Kommunikationsprobleme – eine Auswahl

Es gibt viele Gründe, warum es innerhalb der Kommunikation zu Störungen kommen kann. Diese Störungen können auf Seiten des Empfängers oder des Senders liegen. Interpretieren die Kommunikationspartner auf einer oder mehreren Ebenen eine Nachricht hauptsächlich nur nach einem Aspekt und/oder einfach anders, führt das zu Missverständnissen und Konflikten. Z.B.:

### Störungen beim Empfänger

**Wahrnehmung erfolgt hauptsächlich über ein Ohr**

- 1. Einseitige Wahrnehmung über das Sachohr:** Hier wird vor allem auf der Sachebene wahrgenommen, was dazu führt, dass die Botschaften auf den drei anderen Ebenen zu wenig wahrgenommen werden. So werden hierbei vor allem para- und nonverbale Kommunikationselemente auf der Selbstkundgabe-, der Appell- und der Beziehungsebene übersehen.

**Situation:**

*Herr Rand (laut gestikulierend): „Sind Sie denn wahnsinnig? Sie können doch nicht den Azubi alleine an der Maschine stehen lassen!“*

*Herr Blum: „Da müssten wir erst einmal besprechen, was das Wort „Wahnsinn“ eigentlich bedeutet...“*

*Herr Rand (sehr aufgebracht): „Das bedeutet, dass Sie nicht in der Lage sind, Gefahren zu erkennen!“*

*Herr Blum: „Gefahren sind auch hier genauer zu definieren. Meinen Sie, der Azubi hätte sich beim Ansehen des Bildschirms verletzen können? Oder beim generellen Ablauf?“*

*Herr Rand: „Das tut doch jetzt hier gar nichts zur Sache! Sie haben ihren Azubi gefährdet!“*

*Herr Blum: „Wie ich schon eben gesagt habe, brauche ich eine Definition der Gefahrenquelle!“*

Während Herr Blum nur über das Sachohr aufnimmt und folglich rein auf der Inhalts- bzw. Sachebene antwortet, sendet Herr Rand sowohl verbal wie non- und paraverbal deutliche Signale auf der Beziehungs-, der Appell- und der Selbstoffenbarungsebene, auf die Blum aber nicht eingeht, weil sein Fokus auf die Sachebene gerichtet ist. Somit ist ein Konflikt vorprogrammiert. Hier hilft die Metakommunikation.

- 2. Einseitige Wahrnehmung über das Beziehungsohr:** Ist dieses Ohr zu stark ausgeprägt, bezieht die Person jede Aussage auf sich und fühlt sich häufig persönlich angegriffen.

**Situation:**

*Herr Klump: „Heute läuft's ja richtig gut. Wir sind ja mit der Zahlenaufstellung schon fast durch.“*

*Frau Klein: „Ich arbeite aber nicht schneller als sonst! Soll das heißen, dass ich sonst nicht so effektiv arbeite? Ich bin hier schon seit Jahren und muss mir nicht sagen lassen, dass ich keine qualifizierte Mitarbeiterin bin!“*

Herr Klump freut sich vielleicht nur, dass er früher Feierabend haben wird, wohingegen Frau Klein sich sofort persönlich angegriffen fühlt.

Kommunikation	Deutsch/Kommunikation	
Lehrkraft: Fr. Frings	Klasse:	Datum:



- 3. Einseitige Wahrnehmung über das Appellohr:** Hier wird jede Nachricht als Aufforderung verstanden, etwas zu tun, obwohl eigentlich nur Feststellungen geäußert wurden.

**Situation:**

Tochter: „Mein Fahrrad ist kaputt.“

Vater: „Okay, ich repariere es morgen.“

- 4. Einseitige Wahrnehmung über das Selbstoffenbarungsohr:** Hier wird jede Botschaft des Senders über seine Selbstoffenbarung gedeutet.

**Situation:**

Ehemann: „Ich jogge heute Abend mit dem Marathonläufer von nebenan.“

Ehefrau: „Angeber!“

## Störungen beim Sender

So wie auf der Empfängerseite einseitig mit einem Ohr wahrgenommen werden kann, ist es auf Senderseite möglich, eine Ebene zu stark zu betonen. Häufig wird auch versucht, das eigene Verhalten bewusst oder unbewusst zu verschleiern. Hier einige Beispiele:

### 1. Probleme auf der Selbstoffenbarungsebene

**Selbstkundgabeangst:** Jeder Mensch sucht Anerkennung. Deshalb versucht man Situationen zu meiden, in denen eine Selbstkundgabe die Anerkennung tatsächlich oder vermeintlich schwächt. Ein typisches Beispiel hierfür sind Prüfungen. Viele Menschen haben davor Angst, was ihre Leistungen über sie selbst aussagen. „Was sagen die anderen über mich, wenn ich versage?“. Diese Angst äußert sich z.B. durch Herzrasen, Muskelanspannung etc. Oftmals will man diese Angst verbergen, also meldet man sich seltener zu Präsentationen, Projekten etc. Zwei verschleiernde Techniken der Selbstkundgabe sind:

- Imponiertechnik:** Bei dieser Technik möchte der Sender dem Empfänger seine Schokoladenseite zeigen. Es gilt also die Strategie Hoffnung auf Erfolg. Um diese Technik auszuleben, wird sich aufgespielt, angegeben, Eindruck geschunden etc. Begleitet wird diese Technik dann meist noch mit schwierigen Fachausdrücken oder man erwähnt beiläufig, wie toll man selbst ist, z.B. wenn es um ein Bauvorhaben geht: „Das klingt ja schon mal sehr gut, aber wir haben das damals so und so gemacht und haben damit noch bessere Konditionen erhalten.“
- Fassadentechnik:** Hier ist die Strategie Furcht vor Misserfolg. Sie ist also das Gegenstück zur Imponiertechnik. Die Person möchte so wenig wie möglich auffallen und versucht sich eher zu tarnen. Die Personen, die die Fassadentechnik beherrschen, sprechen abstrakt, sachlich und unpersönlich und selbst ihre Mimik und Gestik ist minimiert, also werden „Man-Sätze“, „Wir“, „Es“ bevorzugt. Auch „Du-Botschaften“ stehen hier im Vordergrund.

Kommunikation	Deutsch/Kommunikation	
Lehrkraft: Fr. Frings	Klasse:	Datum:



## 2. Probleme auf der Sachinformationsebene

Sachlichkeit: Oftmals kommt es bei Besprechungen oder Diskussionen zu fehlender Sachlichkeit. D.h., obwohl es bei Besprechungen zu einer Entscheidung kommen und nur um die reine Sache gehen sollte, wird der Prozess verlangsamt, weil sich Personen mit fehlender Sachlichkeit nicht richtig einbringen. Sie stören eher den Prozess, weil sie die anderen drei Kommunikationsebenen nicht ausblenden können. So wird das Gegenüber z.B. entweder vergöttert oder eher als lästiges Übel, ja sogar Feind gesehen. Auch Herabsetzungen sind keine Seltenheit.

## 3. Probleme auf der Appellebene

Eine Aufforderung wird nicht verstanden, weil sich der Sender nicht traut, eine direkte Aufforderung zu senden, und deshalb nur eine Feststellung auf der Sachebene äußert. Etwa: „Wir sind nächste Woche unterbesetzt.“ Dabei meint er: „Herr Oswald, Sie können sich nächste Woche nicht zwei Tage freinehmen.“

## 4. Probleme auf der Beziehungsebene

Kommt der Beziehungsaspekt in der Kommunikation zu wenig zum Ausdruck, kann sich das negativ auf die Zusammenarbeit auswirken. Zum Beispiel wenn ein Mitarbeiter von seinem Vorgesetzten trotz guter Leistungen nie oder kaum gelobt wird.

**Probleme innerhalb der Kommunikation geschehen oftmals, weil beim Sender oder Empfänger eine Störung vorliegt.**

### ***Störung beim Empfänger***

Empfänger bevorzugt beispielsweise ein Ohr, das sogenannte Lieblingsohr, und vernachlässigt die anderen Kommunikationsebenen.

### ***Störung beim Sender***

Sender verschleiern beispielsweise durch ein Verhalten seine Selbstkundgabeangst, etwa über Imponier- oder Fassadentechnik; fehlende Sachlichkeit.

Kommunikation	Deutsch/Kommunikation	
Lehrkraft: Fr. Frings	Klasse:	Datum:



### Aufgaben

1. Beschreibe den Inhalt folgender Aussagen zunächst nur auf der Sachebene, dann auf der Beziehungsebene:
  - a. „Diese Übung ist doch total bescheuert.“
  - b. „Ich hätte so Lust darauf, mal wieder ins Kino zu gehen.“
  - c. „Sie arbeiten aber heute äußerst lange.“
2. Diskutiert in Partnerarbeit, warum dir/euch manche „Seiten“ Schwierigkeiten bereiten. Überprüft, ob du/ihr eine „Lieblingsseite“ hast/habt.
3. Rollenspiel in Partnerarbeit: Wählt eine Rolle (Imponiertechnik Fassadentechnik, Selbstkundgabeangst, fehlende Sachlichkeit) und entwickelt ein Rollenspiel und tragt es schließlich vor. Das Plenum soll jeweils beurteilen, welche Rolle dargestellt wurde.
4. **Situation:** *Sie sind in einer Besprechung und wollen die Produktion um 2% steigern. Aufgrund verschiedener Störungen kommt es zu einem Konflikt.*
  - a. Entwickelt in Gruppen von vier bis fünf Personen aus der Situation heraus ein Rollenspiel. Vergebt hierzu Rollen, die mit den Störungen arbeiten, beispielsweise verwendet jemand ein Lieblingsohr oder es treten Störungen auf Seiten des Senders auf. Notizen sind erlaubt.
  - b. Das Plenum analysiert das Rollenspiel, insbesondere, wer welche Rolle spielte und woran das zu erkennen war.
  - c. Diskutiert im Plenum, wie man mit den Kommunikationsproblemen umgehen könnte.