

Kommunikationstest

Bei dem Test geht es um Ihre spontanen Reaktionen auf verschiedene Situationen. Insgesamt gibt es zwölf unterschiedliche Situationen mit jeweils 4 Antwortmöglichkeiten. Bitte kreuzen Sie die Antwort an, die Ihnen am ehesten entspricht. Es gibt dabei kein „richtig“ oder „falsch“. Kreuzen Sie spontan die Reaktion an, für die Sie sich wahrscheinlich entscheiden würden und nicht diejenige, die Sie am „besten“ oder „vernünftigsten“ finden. Die Auswertung finden Sie im Anschluss: wie Sie vielleicht wissen, erhalten Sie nur dann ein brauchbares Ergebnis, wenn Sie unvoreingenommen zuerst den Test machen und erst danach den Blick in die Auswertung werfen...

Situation 1:

Sie stehen in einer Schlange beim Bäcker. Sie warten schon eine ganze Weile. Endlich sind Sie an der Reihe und sagen rasch, was Sie haben möchten. Die Verkäuferin runzelt die Stirn und sagt: „Mal ganz langsam. Das ist ja eine Hektik heute.“

- a) Sie stimmen ihr zu, dass heute viel los ist.
- b) Sie ärgern sich, dass die Verkäuferin Sie so unfreundlich behandelt, statt sich zu beeilen.
- c) Sie sagen der Verkäuferin, dass Sie es nicht so eilig haben.
- d) Sie stellen sich vor, dass es wirklich stressig sein muss, an ihrer Stelle zu sein.

Situation 2:

Auf dem Gang treffen Sie einen Kollegen aus einer anderen Abteilung, den Sie vor einem Jahr auf einem Seminar kennen gelernt haben. Der Kollege grüßt Sie nicht.

- a) Sie vermuten, dass er wohl mit seinen Gedanken woanders ist.
- b) Sie finden, dass es normal ist, dass man sich nach einer gewissen Zeit nicht mehr aneinander erinnern kann.
- c) Sie finden es unfreundlich, dass der Kollege Sie ignoriert.
- d) Sie vermuten, dass er in Ruhe gelassen werden will.

Situation 3:

Ihr Freund M. hat Sie zu einer Party eingeladen. Eine Ihnen unbekannte, etwa gleichaltrige Person des anderen Geschlechts fragt Sie: „Und woher kennst Du den M.?“

- a) Sie vermuten, dass er/sie ein kontaktfreudiger Mensch ist und gerne auf andere zugeht.
- b) Sie haben den Eindruck, dass er/sie sich für Sie interessiert und Sie gerne kennen lernen möchte.
- c) Sie vermuten, dass er/sie hier wenig Leute kennt und nehmen sich bewusst Zeit für ihn/sie.
- d) Sie überlegen, wie lange Sie M. kennen, beantworten die Frage und denken sich nichts weiter dabei.

Situation 4:

Ein Kollege, zu dem Sie ein eher distanzierendes Verhältnis haben, kommt zu einer Besprechung in Ihr Büro und sagt: „Ui, das ist ja ganz schön stickig hier.“

- a) Sie stellen fest: „Das kann gut sein. Wir hatten das Fenster heute noch nicht offen.“
- b) Der Kollege will Sie offenbar auffordern, zu lüften.
- c) Sie haben den Eindruck, dass Ihr Kollege viel Wert auf frische Luft legt.
- d) Sie denken sich, dass er ja wieder gehen kann, wenn es ihm hier nicht passt.

Situation 5:

Sie kommen an einem warmen Sommerabend müde und abgeschafft von einem langen Bürotag nach Hause. Ihr Partner fragt Sie: „Na, willst Du erst mal duschen?“ Er/sie will damit sagen:

- a) Dass Sie schlecht riechen.
- b) Dass er/sie sich um Ihr Wohlbefinden sorgt und hofft, dass Ihnen die Dusche gut tun wird.
- c) Dass eine Dusche nach einem anstrengenden Tag erfrischend ist.
- d) Dass Sie duschen gehen sollen.

Situation 6:

Sie erhalten einen Kundenanruf. Der Kunde sagt mit unüberhörbarer Ironie: „Das ist ja unglaublich, dass ich Sie heute noch zu sprechen bekomme. Den ganzen Vormittag hab ich versucht, Sie zu erreichen und immer war es besetzt.“

Sie antworten:

- a) innerlich gereizt: „Um was geht es denn?“
- b) mit ehrlicher Anteilnahme: „Das ist ja ärgerlich, dass so oft besetzt war.“
- c) mit dem Versuch, das Ärgernis wieder gut zu machen: „Das tut mir Leid. Wie kann ich Ihnen weiterhelfen?“
- d) neutral: „Um was geht es denn?“

Situation 7:

Sie haben einen Termin mit Ihrem neuen Vorgesetzten vereinbart, weil Sie einige fachliche Fragen haben. Als Sie sein Büro betreten, blickt er nicht vom Bildschirm auf und arbeitet weiter am PC, während er sagt: „Schießen Sie schon mal los. Ich höre Ihnen zu.“

- a) Sie versuchen, sich kurz zu fassen, damit Ihr Vorgesetzter nicht zu lange unterbrochen wird.
- b) Sie haben den Eindruck, dass Ihr Chef im Stress ist und deshalb versucht, zwei Sachen auf einmal zu erledigen.
- c) Sie finden es taktlos, dass Ihr Chef weiterarbeitet, während Sie mit ihm sprechen.
- d) Sie stellen Ihre Fragen und bemerken kaum, dass Ihr Chef noch auf den Bildschirm blickt.

Situation 8:

Bei einer engagierten Diskussion im Freundeskreis sagt ein Freund in scharfem Tonfall zu Ihnen: „Jetzt hast Du mich schon zum dritten Mal unterbrochen.“

- a) Sie können verstehen, dass Ihr Freund sich ärgert, dass er unterbrochen wurde.
- b) Sie überlegen, ob es stimmt, dass Sie ihn schon dreimal unterbrochen haben.
- c) Sie versuchen, ihn jetzt nicht mehr zu unterbrechen.
- d) Sie fühlen sich angegriffen und bloßgestellt.

Situation 9:

Sie arbeiten seit einem Jahr in einer Projektgruppe zur Entwicklung einer neuen Software mit. Heute präsentieren Sie vor den Führungskräften Ihrer Abteilung die Zwischenergebnisse der Projektarbeit. Als Sie die Präsentation beendet haben, sagt der Abteilungsleiter: „Und dafür hat die Projektgruppe ein Jahr gebraucht?“

- a) Sie antworten: „Ja, die Entwicklung der Software braucht tatsächlich länger als erwartet.“
- b) Sie spüren die Ungeduld des Abteilungsleiters und sagen: „Ich hoffe auch, dass es jetzt schneller vorangehen wird. Wir werden alles tun, damit wir rechtzeitig fertig werden.“
- c) Sie haben den Eindruck, dass Ihr Chef unter großem Druck steht und sagen: „Ich weiß, die Zeit drängt. Ich kann nachvollziehen, dass Sie sich die Ergebnisse schneller gewünscht hätten.“
- d) Sie finden diese Bemerkung abwertend, versuchen jedoch, sich Ihren Ärger über diese dumme Frage nicht anmerken zu lassen.

Situation 10:

Als Ihr Kollege, zu dem Sie ein neutrales Verhältnis haben, einen Blick auf die Liste für die Telefonbereitschaft wirft, sagt er: „Na so was, an den Freitagen kann ich Deinen Namen ja gar nicht entdecken!“ Tatsächlich machen Sie kaum einen Freitags-Dienst, weil Ihr Kollege Andi Ihnen angeboten hatte, Ihre Freitags-Dienste zu übernehmen, wenn Sie dafür seinen Service an Montagen übernehmen. Dieses Angebot hatten Sie gerne angenommen.

- a) Sie antworten: „Ja, die Dienste habe ich mit dem Andi getauscht. Aber wenn Du willst, kann ich auch den ein oder anderen Freitags-Dienst mit Dir tauschen.“
- b) Sie ärgern sich über den Eindruck, dass der Kollege Ihnen unkollegiales Verhalten unterstellt.
- c) Sie antworten: „Das stimmt. Der Andi übernimmt für mich freitags den Service und ich montags für ihn.“
- d) Sie können verstehen, dass Ihr Kollege es ungerecht findet, dass Sie freitags keine Dienste übernehmen und erklären ihm, wie es dazu kommt.

Situation 11:

Sie sitzen zuhause am Frühstückstisch und sind in den Wirtschaftsteil der Zeitung vertieft. Ihr Gegenüber stellt nach einiger Zeit die Frage: „Sag mal, was gibt’s eigentlich so Interessantes zu lesen?“ Sie erwidern:

- a) „Dich stört es, dass ich lese, nicht wahr?“
- b) „Hier steht ein Bericht über unseren aktuellen Geschäftsbericht.“
- c) „Ich werde ja wohl noch kurz die Zeitung lesen dürfen!“
- d) „Okay, bin gleich fertig!“

Situation 12:

Bei einer Besprechung, in der es um die Verbesserung der Arbeitsabläufe geht, plädieren Sie für eine flexiblere Aufteilung bei einigen Aufgaben, Herr Meier, ein älterer Kollege, lehnt das vehement ab: „Das geht doch nicht. Das gibt ja das totale Chaos.“

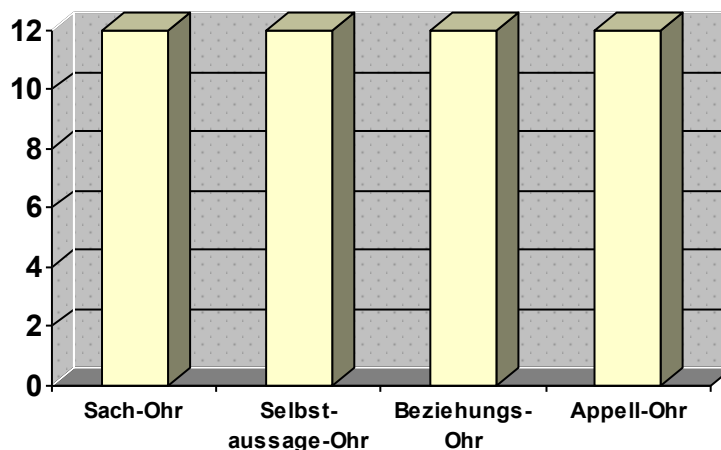
- a) Sie sind verärgert, dass der Kollege Ihren Vorschlag so abkanzelt.
- b) Sie versuchen, den Vorschlag so zu ändern, dass Herr Meier mit der Lösung zufrieden ist.
- c) Sie erklären Herrn Meier noch einmal die Vorteile Ihrer Lösung.
- d) Sie merken, dass Herr Meier auf genaue Regelungen Wert legt und versuchen, zu verstehen, welche Bedenken er genau hat.

Kommunikationstest - Auswertung

Bitte übertragen Sie nun Ihre Antworten in die nachfolgende Tabelle (durch ankreuzen). Danach addieren Sie die Zahl der Kreuze in jeder Reihe.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Anzahl	„Ohr“
a	b	d	a	c	d	d	b	a	c	b	c		Sachohr
b	c	b	d	a	a	c	d	d	b	c	a		Beziehungsohr
c	d	c	b	d	c	a	c	b	a	d	b		Appellohr
d	a	a	c	b	b	b	a	c	d	a	d		Selbstaussageohr

Übertragen Sie nun Ihre Ergebnisse in das Diagramm unten. Sie erhalten damit einen Überblick über die Ausprägungen Ihrer vier „Ohren“. Sie sehen, auf welchem „Ohr“ Sie leicht und gerne hören und erkennen auch, welches „Ohr“ schwer bzw. kaum hört. Eine Wertung ist damit nicht verbunden, jedes der „4 Ohren“ hat Vor – und Nachteile, die je nach Situation unterschiedlich zum Tragen kommen.



Was bedeuten die einzelnen „Ohren“? Nach Schulz von Thun (s.u.) könnten Sie eine Botschaft auf „4 Ohren“ hören.

Sach-Ohr: Das Sachohr hört auf der rein sachlichen Ebene die neutrale Botschaft. „Wie ist der Sachinhalt zu verstehen?“

Selbstaussage/-kundgabe/Selbstoffenbarungs-Ohr: Mit diesem Ohr hören Sie, was der Sender der Botschaft über sich selbst aussagt, wie es ihm geht. „Was ist das für ein Mensch, was geht in ihm vor?“

Beziehungs-Ohr: Mit diesem Ohr empfangen Sie Botschaften über die Beziehung zwischen Ihnen und dem Sender: „Was hält dieser Mensch von mir? Wie steht der zu mir?“

Appell-Ohr: Dieses Ohr hört, welche Aufforderung in der Botschaft steckt: „Was soll ich tun/denken/fühlen aufgrund dieser Botschaft?“

Der Empfänger „entscheidet selbst“ (nicht immer bewusst), auf welchem „Ohr“ er/sie gerade hören will. **„Wahr“** (d.h. entscheidend für die weitere Kommunikation) **ist, was der Empfänger versteht**, nicht, was der Sender abgeschickt hat. Deshalb hilft dieses Modell, Missverständnisse aufzuklären bzw. mehr Klarheit in der eigenen Kommunikation zu gewinnen.

Mehr zum Modell und seinen Anwendungsmöglichkeiten erfahren Sie praxisnah im Seminar oder theoretisch in den Büchern von: Schulz von Thun, F.: Miteinander reden 1 - Störungen und Klärungen bzw. Schulz von Thun, F. / Ruppel, J. / Stratmann, R.: Miteinander reden: Kommunikationspsychologie für Führungskräfte, jeweils neueste Auflage, Rowohlt Taschenbuchverlag, Reinbek