



Ein Kommunikationstest

In dem vorliegenden Selbsteinschätzungsbogen geht es um deine spontanen Reaktionen auf verschiedene Situationen. Insgesamt gibt es zwölf unterschiedliche Situationen mit jeweils vier Antwortmöglichkeiten.

Bitte kreuze für jede Situation diejenige Antwort an, die dir am ehesten entspricht. Es gibt dabei kein «richtig» oder «falsch». Kreuze möglichst spontan die Reaktion an, für die du dich wahrscheinlich entscheiden würdest; und nicht jene, die du am «besten» oder «vernünftigsten» findest.

Situation 01

Du stehst in einer Schlange beim Bäcker. Du wartest schon eine ganze Weile. Endlich bist du an der Reihe und sagst rasch, was du haben möchtest. Die Verkäuferin runzelt die Stirn und sagt: «Mal ganz langsam. Das ist ja eine Hektik heute.»

- a. Du stimmst ihr zu, dass heute viel los ist.
- b. Du ärgerst dich, dass die Verkäuferin dich so unfreundlich behandelt, statt sich zu beeilen.
- c. Du sagst der Verkäuferin, dass du es nicht so eilig hast.
- d. Du stellst dir vor, dass es wirklich stressig sein muss, an ihrer Stelle zu sein.

Situation 02

Auf dem Gang triffst du einen Kollegen aus einer anderen Abteilung, den du vor einem Jahr auf einem Seminar kennen gelernt hast. Der Kollege grüsst dich nicht.

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

Situation 03

Dein Freund M. hat dich zu einer Party eingeladen. Eine dir unbekannte, etwa gleichaltrige Person des anderen Geschlechts fragt dich: «Und woher kennst du den M.?»

- a. Du vermutest, dass er/sie ein kontaktfreudiger Mensch ist und gerne auf andere zugeht.
- b. Du hast den Eindruck, dass er/sie sich für dich interessiert und dich gerne kennen lernen möchte.
- c. Du vermutest, dass er/sie hier wenig Leute kennt und nimmst dir bewusst Zeit für ihn/sie.
- d. Du überlegst, wie lange du M. kennst, beantwortest die Frage und denkst dir nichts weiter dabei.



Situation 04

Ein Kollege, zu dem du ein eher distanzierendes Verhältnis hast, kommt zu einer Besprechung in dein Büro und sagt: «Ui, das ist ja ganz schön stickig hier.»

- Du stellst fest: «Das kann gut sein. Wir hatten das Fenster heute noch nicht offen.»
- Der Kollege will dich offenbar auffordern, zu lüften.
- Du hast den Eindruck, dass dein Kollege viel Wert auf frische Luft legt.
- Du denkst dir, dass er ja wieder gehen kann, wenn es ihm hier nicht passt.

Situation 05

Du kommst an einem warmen Sommerabend müde und geschafft von einem langen Bürotag nach Hause. Dein Partner fragt dich: «Na, willst du erstmal duschen?» Er/sie will damit sagen:

- dass du schlecht riechst.
- dass er/sie sich um dein Wohlbefinden sorgt und hofft, dass dir die Dusche guttun wird.
- dass eine Dusche nach einem anstrengenden Tag erfrischend ist.
- dass du duschen gehen sollst.

Situation 06

Du erhältst 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.»

Du antwortest:

- innerlich gereizt: «Um was geht es denn?»
- mit ehrlicher Anteilnahme: «Das ist ja ärgerlich, dass so oft besetzt war.»
- mit dem Versuch, das Ärgernis wieder gut zu machen: «Das tut mir leid. Wie kann ich Ihnen weiterhelfen?»
- neutral: «Um was geht es denn?»

Situation 07

Du hast einen Termin mit deinem Vorgesetzten vereinbart, weil du einige fachliche Fragen hast. Als du sein Büro betrittst, blickt er nicht vom Bildschirm auf und arbeitet weiter am PC, während er sagt: «Schiessen Sie schon mal los. Ich höre Ihnen zu.»

- Du versuchst dich kurz zu fassen, damit dein Vorgesetzter nicht zu lange unterbrochen wird.
- Du hast den Eindruck, dass dein Chef im Stress ist und deshalb versucht, zwei Sachen auf einmal zu erledigen.
- Du findest es taktlos, dass dein Chef weiterarbeitet, während du mit ihm sprichst.
- Du stellst deine Fragen und bemerkst kaum, dass dein Chef noch auf den Bildschirm blickt.



Situation 08

Bei einer engagierten Diskussion im Freundeskreis sagt ein Freund in scharfem Tonfall zu dir: «Jetzt hast du mich schon zum dritten Mal unterbrochen.»

- Du kannst verstehen, dass dein Freund sich ärgert, dass er unterbrochen wurde.
- Du überlegst, ob es stimmt, dass du ihn schon dreimal unterbrochen hast.
- Du versuchst, ihn jetzt nicht mehr zu unterbrechen.
- Du fühlst dich angegriffen und blossgestellt.

Situation 09

Du arbeitest seit einem Jahr in einer Projektgruppe zur Entwicklung einer neuen Software mit. Heute präsentierst du vor den Führungskräften deiner Abteilung die Zwischenergebnisse der Projektarbeit. Als du die Präsentation beendet hast, sagt der Abteilungsleiter: «Und dafür hat die Projektgruppe ein Jahr gebraucht?»

- Du antwortest: «Ja, die Entwicklung der Software braucht tatsächlich länger als erwartet.»
- Du spürst die Ungeduld deines Abteilungsleiters und sagst: «Ich hoffe auch, dass es jetzt schneller vorangehen wird. Wir werden alles tun, damit wir rechtzeitig fertig werden.»
- Du hast den Eindruck, dass dein Chef unter grossem Druck steht und sagst: «Ich weiss, die Zeit drängt. Ich kann nachvollziehen, dass Sie sich die Ergebnisse schneller gewünscht hätten.»
- Du findest diese Bemerkung abwertend, versuchst jedoch, dir deinen Ärger über diese dumme Frage nicht anmerken zu lassen.

Situation 10

Als dein Kollege, zu dem du ein neutrales Verhältnis hast, 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 machst du kaum einen Freitags-Dienst, weil dein Kollege Andi dir angeboten hatte, deine Freitags-Dienste zu übernehmen, wenn du dafür seinen Service an Montagen übernimmst. Dieses Angebot hattest du gerne angenommen.

- Du antwortest: «Ja, die Dienste habe ich mit dem Andi getauscht. Aber wenn du willst, kann ich auch den einen oder anderen Freitags-Dienst mit dir tauschen.»
- Du ärgerst dich über den Eindruck, dass der Kollege dir unkollegiales Verhalten unterstellt.
- Du antwortest: «Das stimmt. Der Andi übernimmt für mich freitags den Service und ich montags für ihn.»
- Du kannst verstehen, dass dein Kollege es ungerecht findet, dass du freitags keine Dienste übernimmst und erklärst ihm, wie es dazu kommt.



Situation 11

Du sitzt zu Hause am Frühstückstisch und bist in den Wirtschaftsteil der Zeitung vertieft. Dein Gegenüber stellt nach einiger Zeit die Frage: «Sag mal, was gibt's eigentlich so Interessantes zu lesen?» Du erwidest:

- «Dich stört es, dass ich lese, nicht wahr?»
- «Hier steht ein Bericht über unseren aktuellen Geschäftsbericht.»
- «Ich werde ja wohl noch kurz die Zeitung lesen dürfen!»
- «Okay, ich bin gleich fertig!»

Situation 12

Bei einer Besprechung, in der es um die Verbesserung der Arbeitsabläufe geht, plädierst du für eine flexiblere Aufteilung bei einigen Aufgaben. Herr Meier, ein älterer Kollege, lehnt das vehement ab: «Das geht doch nicht. Das gibt totales Chaos.»

- Du ärgerst dich, dass der Kollege deinen Vorschlag so abkanzelt.
- Du versuchst den Vorschlag so zu verändern, dass Herr Meier mit deiner Lösung zufrieden ist.
- Du erklärst Herrn Meier noch einmal die Vorteile deiner Lösung.
- Du merkst, dass Herr Meier auf genaue Regelungen Wert legt und versuchst, zu verstehen, welche Bedenken er genau hat.

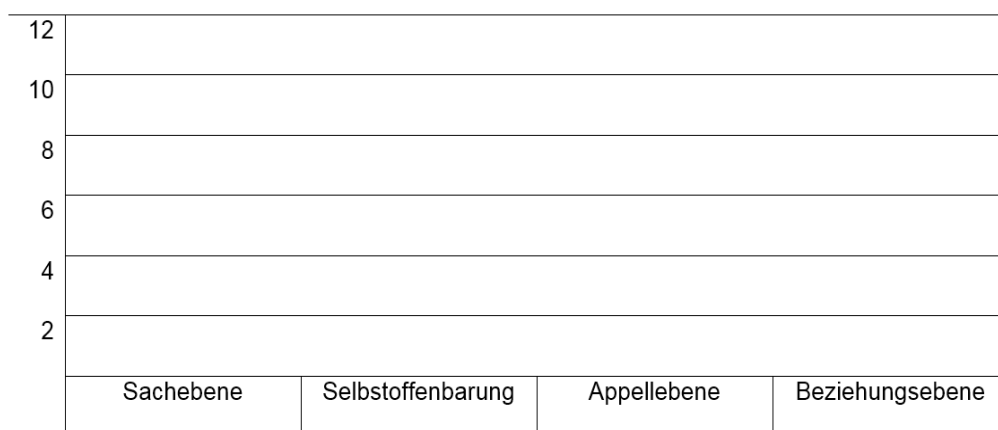


Auswertungsbogen

Bitte übertrage nun deine Antworten in die nachfolgende Übersicht. Kreuze die entsprechenden Antworten an. Addiere anschliessend die Zahlen der Kreuze in jeder Zeile.

Auswertungsbogen													
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Ebene	Anzahl
a	b	d	a	c	d	d	b	a	c	b	c	Sachebene	
d	a	a	c	b	b	b	a	c	d	a	d	Selbstoffenbarung	
c	d	c	b	d	c	a	c	b	a	d	b	Appellebene	
b	c	b	d	a	a	c	d	d	b	c	a	Beziehungsebene	

Übertrage nun deine Ergebnisse in die folgende Grafik und zeichne ein Balkendiagramm. Du erhältst so einen Überblick über die Ausprägung deiner vier «Ohren». So kannst du erkennen, für welche Ebenen der Kommunikation du empfänglicher bist und welche Seiten du noch entwickeln kannst.



Quelle: Schmidt, T. (2006): Kommunikationstrainings erfolgreich leiten. Bonn: managerSeminare Verlags GmbH.

