

Wie kommuniziere ich – ein kleiner Kommunikationstest

In dem vorliegenden Selbsteinschätzungsbogen geht es um Ihre spontane Reaktion auf verschiedene Situationen.

Bitte kreuzen Sie für diese 12 Situationen die Antwort an, die Ihnen am ehesten entspricht.

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: „Immer mit der Ruhe! Das ist ja ein Stress 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 kennengelernt haben. Der Kollege grüßt 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.

1

Situation 3:

Ihre Freundin M. hat Sie zu einer Party eingeladen. Dine Ihnen unbekannte, etwas gleichaltrige Person des anderen Geschlechts fragt Sie: „Und? Woher kennst du die 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 wenige 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 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 ist gut möglich. 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 erschöpft von einem langen Bürotag nach Hause. Ihre Partnerin/Ihr Partner fragt: „Na, willst du erst mal duschen?“ Sie/er will damit sagen:

- a) Dass Sie schlecht riechen.
- b) Dass sie/er 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 Anruf von einer Kundin. Die Frau sagt mit unüberhörbarer Ironie: „Das ist ja unglaublich, dass ich Sie heute noch zu sprechen bekomme. Den ganzen Vormittag habe ich versucht, Sie zu erreichen und immer war besetzt.“

2

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, die Verärgerung der Kundin 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 Ihrer neuen Vorgesetzten vereinbart, weil Sie einige fachliche Fragen haben. Als Sie ihr Büro betreten, blickt sie nicht vom Bildschirm auf und arbeitet weiter, während sie sagt: „Also, um was geht's. Ich höre dir zu.“

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

Situation 8:

Bei einer heißen 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 eines neuen Services für Ihre KundInnen mit. Heute präsentieren Sie vor den Führungskräften Ihrer Abteilung die Zwischenergebnisse der Projektarbeit. Als Sie die Präsentation beendet haben, sagt die Abteilungsleiterin: „Und dafür hat die Projektgruppe ein Jahr gebraucht?“

- a) Sie antworten: „Ja, die Entwicklung diese Services braucht tatsächlich länger als erwartet.“
- b) Sie spüren die Ungeduld Ihrer Abteilungsleiterin 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 Ihre Chefin unter großem Druck steht und sagen: „Ich weiß, die Zeit drängt. Ich kann nachvollziehen, dass Sie sich die Ergebnisse schneller gewünscht haben.“
- d) Sie finden diese Bemerkung abwertend, versuchen jedoch, sich Ihren Ärger über diese dumme Frage nicht anmerken zu lassen.

3

Situation 10:

Als Ihr Kollege, zu dem Sie in neutrales Verhältnis haben, einen Blick auf die Liste für den Telefondienst 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 Ihre Kollegin Yasemin Ihnen angeboten hat, Ihren Dienst am Freitag zu übernehmen, wenn Sie dafür ihren Dienst am Montagnachmittag übernehmen. Dieses Angebot haben Sie gerne angenommen.

- a) Sie antworten: „Ja, die Dienste habe ich mit Yasemin 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 Ihr Kollege Ihnen unkollegiales Verhalten unterstellt.
- c) Sie antworten: „Das stimmt. Yasemin übernimmt für mich am Freitag den Dienst und ich mache den Montag für sie.“
- d) Sie können verstehen, dass Ihr Kollege es ungerecht findet, dass Sie am Freitag keinen Dienst übernehmen und erklären ihm, wie es dazu kommt.

Situation 11:

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

Sie erwidern:

- a) „Dich stört es, dass ich lese, oder?“
- b) „Hier steht ein Bericht über unsere Firma.“
- c) „Ich werde wohl noch die Zeitung lesen dürfen!“
- d) „Ok, ich bin gleich fertig.“

Situation 12:

Bei einer Besprechung, in der es um die Verbesserung der Arbeitsabläufe geht, setzen Sie sich für eine flexiblere Aufteilung einiger Aufgaben ein. Herr Günal, ein älterer Kollege, lehnt das entschieden ab mit den Worten: „Das geht doch nicht, das wird ja ein totales Chaos!“

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

Auswertungsbogen

Bitte übertragen Sie nun Ihre Antworten in die nachfolgende Übersicht. Danach addieren Sie die Zahl in jeder Reihe und übertragen die Ergebnisse in die untenstehende Tabelle.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Kommunikationsebene	Anzahl
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	

