

Stand: 11/2002

Übung 1.B.1**Problematische
Kommunikationssituationen****Fachliche Vorbemerkung**

Übung 1.B.1 stellt einen thematischen Einstieg in die Diskussion über Kommunikationsprobleme Gehörloser mit Hörenden dar. Ein Cartoon zeigt einen gescheiterten Problemlösungsversuch und führt damit zur Diskussion darüber, welche Kommunikationsprobleme es im Allgemeinen gibt und warum sie entstehen.

Vorbereitung

Material:	Verwendungshinweis:
<u>Materialbogen 3a bis 3c</u>	die drei Cartoonbilder jeweils auf DIN A 3 hochkopieren
<u>Materialbogen 4a bis 4e</u>	
Tafel, Kreide, Klebestreifen, Magnete	

Verlauf der Übung

Heften Sie das erste Bild des Cartoons zu Beginn der Übung an die Tafel oder legen Sie es für alle TeilnehmerInnen gut sichtbar auf den Tisch. Bitten Sie die TeilnehmerInnen, die abgebildete Situation in DGS zu beschreiben. Danach fragen Sie die TeilnehmerInnen, ob sie ähnliche Situationen kennen, und wie der abgebildete Gehörlose auf das dargestellte Kommunikationsproblem reagieren könnte. Folgende Fragen können diskutiert werden:

- Welche Kommunikationsprobleme habe ich erlebt?
- Warum sind diese Probleme entstanden?
- Wurden die Kommunikationsprobleme gelöst? Wenn ja, wie wurden sie gelöst?

Zeigen Sie nun das zweite Cartoonbild, um es von den TeilnehmerInnen beschreiben zu lassen und im Anschluss folgende Fragen zu diskutieren:

- Handelt der Gehörlose wie erwartet?
- Wie wird das dritte Bild aussehen? Wie wird sich der Chef verhalten?

Nach der Diskussion wird das dritte und letzte Bild aufgelegt.

- Ist das Kommunikationsproblem gelöst?

Die Gesamtsequenz soll abschließend unter folgenden Fragestellungen beurteilt werden:

- Hat sich der Gehörlose angemessen verhalten?
- Gibt es einen anderen Lösungsvorschlag?
- Warum hat der Chef die Aufforderung ignoriert oder falsch verstanden?
- Wer ist ‚schuld‘ daran, dass das Problem nicht gelöst wurde?

Sammeln Sie die genannten möglichen Gründe für das Scheitern der Kommunikation an der Tafel:

Ein nicht angemessenes Verhalten des Gehörlosen könnte darin liegen, dass er dem Chef nicht sagt, wozu er ihm den Stift und das Blatt Papier anbietet, sondern davon ausgeht, dem Chef sei klar, wozu er aufgefordert wird. Vielleicht hat der gehörlose Angestellte den hörenden Chef gar nicht darüber aufgeklärt, wie dieser in seinem Kommunikationsverhalten auf ihn eingehen kann.

Die Frage nach den anderen Lösungsvorschlägen zielt auf eine Ergänzung der Möglichkeiten, die wahrscheinlich bereits für die denkbare Reaktion des Gehörlosen in Bild 1 genannt wurden; wobei die mögliche Reaktion „Notlage überspielen“ oder „Verstehen vortäuschen“ nicht als eine Lösung anzusehen ist. Weitere Lösungsvorschläge wären beispielsweise, dass der Gehörlose seinem Chef Hinweise gibt, wie er für Gehörlose am besten verstehbar ist. Er könnte den Einsatz von DolmetscherInnen vorschlagen, er könnte um Wiederholung bitten.

Mögliche Gründe für die Reaktion des Chefs könnten in seiner Person liegen: Er ist völlig in sein Thema vertieft, ignorant oder zu bequem zum Aufschreiben, oder er hat mit dem Schreiben Schwierigkeiten. Andere Gründe können in seinem Wissenshintergrund liegen: Er weiß nicht, wie er mit dem Gehörlosen kommunizieren soll; vielleicht weiß er auch nicht, dass sein Gegenüber gehörlos ist, oder er denkt, Gehörlose können alles problemlos absehen. Zuletzt könnte der Status eine Rolle spielen: Als Chef lässt er sich nicht von einem Angestellten unterbrechen und nimmt somit dessen Versuche nachzufragen nicht wahr.

Mit den genannten Gründen ist offensichtlich, dass die ‚Schuld‘ am Scheitern der Kommunikation nicht einseitig einem der Kommunikationspartner angelastet werden kann; Kommunikation heißt, sich aufeinander einzustellen. Das befolgt der Chef insofern nicht, als er auf die Feedback-Signale seines Angestellten nicht eingeht und nicht darauf achtet, ob er verstanden wird. Nach der Diskussion können sich die TeilnehmerInnen auf Wunsch über weitere eigene Erfahrungen austauschen.

Hinweise und Lösungen

Beachten Sie bei der Behandlung dieses Themas, dass der Gedanke an die eigenen Kommunikationsprobleme am Arbeitsplatz Gefühle der Frustration, Wut etc. bei den TeilnehmerInnen wachrufen kann. Wir möchten an dieser Stelle dringlich unsere Empfehlung wiederholen, diesen Lektionsteil durch eine gehörlose Kursleiterin oder im Co-Teaching einer gehörlosen und einer hörenden KursleiterIn durchzuführen.

Fachlicher Kommentar

Im Folgenden finden Sie Erläuterungen zu den einzelnen Bestandteilen des Kommunikationsmodells, das auf Materialbogen 4a bis 4d abgebildet ist. Es bietet, wie gesagt, in LernerInnengruppen mit Vorkenntnissen die Möglichkeit, diejenigen Kommunikationsfaktoren explizit zu benennen, also begrifflich zu fassen, die in der von uns vorgesehenen Basisversion implizit in konkreten Beispielen vorkommen. Falls das Modell sich für einen Einsatz in Ihrem Kurs anbietet, empfehlen wir, es erst nach der eingehenden Diskussion des Cartoons (d.h. in Übung 1.B.1) einzubringen. Sie können zum Beispiel dann den Cartoon daraufhin betrachten, an welchen Stellen, bezogen auf das Kommunikationsmodell, Störungen oder Problempunkte zu lokalisieren sind. Es ist auch möglich, das Modell erstmals in Übung 1.B.2 oder Übung 1.B.3 einzusetzen.

Das Kommunikationsmodell stellt die wesentlichen Faktoren heraus, mit denen Kommunikation beschrieben werden kann. Das Modell ist in Kurzform zusammengefasst die Antwort auf folgende Frage: „Wer sagt was mit welchen Mitteln zu wem in welcher Situation?“ Eine „Senderin“ teilt einem „Empfänger“ eine „Nachricht“ mit, die mit Hilfe des „Kommunikationsmittels“ durch den „Kanal“ übertragen wird. Das Gespräch findet im Rahmen einer bestimmten „Situation“ statt, die den Kommunikationsablauf beeinflusst.

Wir präsentieren das Modell in zwei Stufen, was der obigen Aufteilung der Antwort in zwei Sätze entspricht. Stufe 1 (Materialbogen 4a und 4b) enthält die Faktoren „SenderIn“, „EmpfängerIn“, „Kanal“, „Nachricht“ und „Kommunikationsmittel“. Stufe 2 führt den in sich sehr komplexen Faktor „Situation“ ein, und zwar einmal anhand eines Beispiels (Materialbogen 4c), dann auch in einer schematischen Darstellung als Bühne, auf der die Kommunikation stattfindet (Materialbogen 4d). Auf Folie kopiert und zusammen mit Materialbogen 4a oder 4b auf den Overheadprojektor gelegt, haben wir das gesamte Modell vor uns liegen. Auf Materialbogen 4e finden Sie Blitzsymbole. Sie können sie ausschneiden und dazu verwenden, im Modell oder auf den Situationsabbildungen wie im Cartoon oder auf Materialbogen 6a bis 6l die betreffende ‚Problem‘- oder ‚Stör‘-Stelle zu markieren.

Die folgenden Erläuterungen zu den verwendeten Fachbegriffen zur Beschreibung des Modells sollen Ihnen die Verwendung des Modells erleichtern. Es ist aber nicht erforderlich, die Begriffe im Kurs in dieser Breite zu erörtern, da sich in der Anwendung vieles von selbst klären wird.

Mit „SenderIn“ und „EmpfängerIn“ sind nicht die konkreten in einer Kommunikationssituation befindlichen Personen gemeint, sondern die jeweils abwechselnd eingenommenen Gesprächsrollen: eine sprachliche Äußerung zu tun (senden, d.h. gebärden, sprechen, schreiben) oder sie aufzunehmen (empfangen, d.h. sehen, hören) und zu verstehen. In vielen linguistischen Arbeiten werden die Gesprächsrollen mit „SprecherIn“ und „HörerIn“ bezeichnet. Hier wird, um eine lautsprachliche Zentrierung in der Terminologie zu vermeiden, auf das Begriffspaar SenderIn und EmpfängerIn zurückgegriffen. Den Gesprächsrollenwechsel zeigen Sie, indem Sie abwechselnd die Folien von Materialbogen 4a und 4b auflegen.

Im Cartoon zeigt sich, dass zum Beispiel gerade der Gesprächsrollenwechsel nicht funktioniert: Der Chef, der auf dem ersten Cartoonbild der Sender ist, während der Gehörlose Empfänger ist, hört nicht auf zu reden und beansprucht durch alle drei Bilder hindurch die Rolle des Senders. Im zweiten Cartoonbild versucht der Gehörlose offensichtlich, den Chef zu unterbrechen und den Turn (Redezug) zu erhalten, d.h. selbst die Senderrolle zu übernehmen. Dies gelingt ihm nicht. Im dritten Cartoonbild hat er wieder die Rolle des Empfängers inne, ohne wirklich Empfänger zu sein, da die Rede des Chefs bei ihm nicht ankommt. Sein Versuch, dem Sender mitzuteilen, dass er ihn nicht verstehen kann, ist gescheitert.

Allgemein gesprochen ist es Aufgabe der EmpfängerIn, das Gesagte aufzunehmen, d.h. gedanklich mitzukonstruieren, und dabei der SenderIn Feedback über verstandene Informationseinheiten zu geben, so dass diese ihre weiteren Äußerungen darauf abstimmen kann. Zu den Aufgaben der SenderIn gehört es, die Information so mitzuteilen, dass die EmpfängerIn sie aufnehmen und verstehen kann. Sie muss dabei auf Verstehenssignale der EmpfängerIn achten. Genau dies unterlässt der hörende Chef im Cartoon. Der Chef wird somit seiner Rolle als Sender nicht gerecht.

Der Begriff „Kanal“ betrifft die Übertragungsmodalität der Nachricht. Hier ist die Unterscheidung zwischen optischem Kanal (Sichtbarkeit der sprachlichen Mittel) und akustischem Kanal (Hörbarkeit der sprachlichen Mittel) wichtig. Während die Gebärdensprache vom akustischen Kanal keinen Gebrauch macht (Aufmerksamkeitsanforderungssignale wie Auf-den-Tisch-Klopfen oder Stampfen wirken über die kinästhetische Wahrnehmung), werden die Äußerungen in Lautsprache primär durch den akustischen, aber auch durch den optischen Kanal aufgenommen (Gestik, Mimik, Mundbewegungen). Nur am Telefon findet eine Reduktion auf den akustischen Kanal statt. Geschriebene Kommunikation läuft über den optischen Kanal.

Gehörlose verfügen nicht über den akustischen Kanal zur Sprachwahrnehmung und sind damit auf die visuellen Merkmale gesprochener Sprache angewiesen, d.h. sie können sie nur vom Mund absehen. Hierüber lassen sich aber höchstens 30 Prozent der Laute unterscheiden, so dass die Nachricht größtenteils kombiniert und erraten werden muss. Im ersten Cartoonbild ist also der vom Sender gewählte Kanal für eine gelingende Kommunikation nicht geeignet. In Bild 2 versucht der Gehörlose, den optischen Kanal zu nutzen (Gestik, Schreiben), aber seine Geste wird nicht verstanden bzw. wahrgenommen.

Die Aspekte „Nachricht“ und „Kommunikationsmittel“ sind in einer konkreten Äußerung nicht voneinander zu trennen. Eine Nachricht im Sinne von „übermittelter inhaltlicher Vorstellung“ kommt als solche in Reinform nicht vor. Sie ist vielmehr die durch sprachliche Mittel ausgedrückte inhaltliche Vorstellung. Gerade im Vergleich zweier Sprachen ist es sinnvoll, von prinzipiell gleichen Nachrichten unter Verwendung verschieden gearteter, aber gleichwertiger Mittel auszugehen.

Für unseren Cartoon wird die Kategorie „Kommunikationsmittel“ im Zusammenhang mit der Kategorie „Kanal“ relevant. Der optische Kanal steht zwar beiden Kommunikationspartnern zur Verfügung, doch der Chef kann offensichtlich nicht DGS. Auf das geschriebene Deutsch steigt er nicht um. Die Kategorie „Nachricht“ kommt nicht ins Spiel, da die Kommunikation zwischen dem Chef und seinem Angestellten schon vorher an anderen Faktoren scheitert.

Die „Situation“ ist die umfassendste Kategorie, die vor allem die nicht im engeren Sinne sprachlichen Aspekte einer Kommunikation beinhaltet. Hierunter versteht man die Faktoren Ort und Zeit der Kommunikation, den den KommunikationsteilnehmerInnen zugänglichen Wahrnehmungsraum (mit vorhandenen Gegenständen etc.), situative Rahmenbedingungen wie mangelnde Sichtverhältnisse oder Störschall, die während der oder durch die Kommunikation vollzogenen Handlungen und Aktivitäten sowie die beteiligten Personen.

In unserem Kommunikations-Modell fassen wir auf dem Materialbogen 4d die erstgenannten äußeren Faktoren unter den drei Kategorien „Ort“, „Zeit“ und „Handlung“ zusammen. „Ort“ ist dabei umfassend gedacht und meint sowohl den Schauplatz oder institutionellen Rahmen einer Handlung (z.B. im Chefzimmer) als auch seine konkrete Ausgestaltung mit vorhandenen Dingen (quasi Requisiten, z.B. Einrichtungsgegenstände, aber auch die Pfeife im Mund des Gegenübers) und die Raumverhältnisse (z.B. es gibt Gegenlicht).

Auch die Kategorie „Zeit“ ist weit gefasst. Gemeint sind Zeitpunkte und -abschnitte wie „kurz vor Feierabend“ und „nachts“, aber auch zeitliche Rahmenbedingungen wie „in Eile“.

Die Kategorie „Handlung“ umfasst Rahmen- und Einzelhandlungen, zum Beispiel: Rahmenhandlung „Bewerbungsgespräch“; Einzelhandlung: Der Personalchef klopft nervös mit den Fingern auf die Tischplatte. Trägt man im Einzelfall zusammen, welche Aspekte einer Situation relevant sind, weil sie Einfluss auf die Kommunikation nehmen, so wird oft eine eindeutige und fraglos passende Zuordnung zu „Ort, Zeit und Handlung“ nicht möglich sein. Je nach Blickwinkel und Einschätzung der Situation wird man den einen oder anderen Aspekt auch einer der Personen zuordnen können, wie z.B. das Attribut „in Eile“.

Die für eine Erfassung der Situation unabdingbaren personenbezogenen Situationselemente sind in unserem Modell durch zwei eigene Podeste veranschaulicht. Es handelt sich um die persönlichen, dauerhaften oder vorübergehenden Eigenschaften und Merkmale der

InteraktantInnen. Wir fassen sie vereinfachend unter der Kategorienbezeichnung „Person“ zusammen.

Darunter fällt zum einen das, was wir als eine Art Sammelkategorie „Status“ nennen können. Er setzt sich aus sozialen Parametern zusammen, wie beispielsweise kulturelle Zugehörigkeit, Bildungshintergrund, Beruf, Geschlecht, Alter, Nationalität und weitere, nicht zuletzt das Merkmal „gehörlos“ oder „hörend“. Von großer Wichtigkeit ist die Beziehung, in der die InteraktantInnen zueinander stehen. Teilweise ergibt sie sich bereits aus den Momenten, die den „Status“ ausmachen. In der Betriebskommunikation ist das Verhältnis „Kollege – Kollegin“ ein anderes als das Verhältnis „Chefin – Angestellter“. Teilweise spielen situationsfremde Momente oder auch Aspekte der ‚momentanen Befindlichkeit‘ eine Rolle, also ob eine InteraktantIn müde, ärgerlich, krank, zufrieden etc. ist.

Mit Blick auf die in diesem Kurs vorherrschende Thematik erachten wir Sprachkenntnisse als einen wichtigen personenbezogenen Faktor. Kann die hörende InteraktantIn gebärden, entfallen viele Kommunikationsprobleme.

Das Kursmaterial für die Situation ist so aufbereitet, dass in den Podesten für „Ort, Zeit und Handlung“ und für die Personen genügend Platz ist, um sie bei der Besprechung einzelner Kommunikationssituationen (beispielsweise in Übung 1.B.3) inhaltlich mit den jeweils relevanten Informationen ausfüllen zu können. Ein Beispiel ist die auf Materialbogen 4c abgebildete Situation „Gespräch mit der Chefin“. Hierfür schlagen wir folgende Einträge vor:

Person 1

- angestellt
- gehörlos
- kann DGS und Deutsch
- Mann, 35 Jahre

Person 2

- Chefin
- hörend
- kann nicht DGS, kann Deutsch
- Frau, 42 Jahre

Ort/Zeit/Handlung

- im Büro der Chefin
- Gegenlicht für Person 1
- während der Arbeitszeit
- Arbeitsgespräch über Ziele und Aufgaben

Am einfachsten und zweckdienlichsten ist es, wenn nur die Fakten eingetragen werden, die für die jeweils untersuchte Szene relevant sind. Im Comic ist die Beziehung „Chef – Angestellter“ relevant für den Verlauf der Kommunikation. Unter KollegInnen hätte der Gehörlose eher die Möglichkeit, auf sich aufmerksam zu machen und das ‚Wort‘ zu erhalten bzw. zu ergreifen.

Weiter zu Übung 1.B.2