

Stand: 11/2002

Übung 1.B.2**Kommunikationsstörungen und
mögliche Lösungen****Fachliche Vorbemerkung**

Übung 1.B.2 setzt die Thematisierung von Störungen bzw. Problemen in der Kommunikation vertiefend fort. Anhand einer Filmsequenz wird die Problematik einer konkreten Kommunikation bewusst gemacht. Die Störungen sollen benannt werden, um im anschließenden Rollenspiel Problemlösungsmöglichkeiten zu erarbeiten und zu erproben.

Vorbereitung

Material	Verwendungshinweise
<u>Film 2</u> und <u>Film 3</u> Videorecorder und Fernseher	
Tafel und Kreide	
<u>Materialbogen 5</u>	Rollenkarten kopieren und ausschneiden

Verlauf der Übung

Führen Sie die Film 2 vor, die eine Bürosituation zeigt, in der es zwischen der hörenden Vorgesetzten und dem gehörlosen Angestellten zu beidseitig verursachten Missverständnissen über betriebliche Umstrukturierungsmaßnahmen kommt.

Die TeilnehmerInnen sollen nun versuchen, die Störungen und Probleme in der gezeigten Kommunikation zu erkennen und zu benennen. Folgende Fragen nach der Art der Kommunikationsprobleme, ihren Ursachen und Lösungsmöglichkeiten können dabei gestellt und die Antworten in Stichpunkten auf der Tafel festgehalten werden:

- 1a) Was hat die Vorgesetzte falsch gemacht?
- 1b) Was könnte die Vorgesetzte besser machen?
- 2a) Was hat der Gehörlose falsch gemacht?
- 2b) Was könnte der Gehörlose besser machen?
- 3a) Gab es missverständliche Äußerungen? Welche?
- 3b) Wurde die am besten geeignete Kommunikationsform (gebärden, sprechen, schreiben) ausgewählt?
- 3c) Wie und mit welchen Mitteln könnten die beiden GesprächspartnerInnen sich besser verständlich machen?
- 4a) Wie haben die äußeren Bedingungen (Situation) das Gespräch beeinflusst?
- 4b) Wie könnte die Situation günstiger aussehen?

Bitten Sie im Anschluss zwei TeilnehmerInnen, die im Film gesehene Situation nachzuspielen. Ziel dieser Übung ist es, dass die TeilnehmerInnen sich in der vorgegebenen Situation in beiden Rollen erleben. In der darauf folgenden Diskussionsrunde sollen sich SchauspielerInnen und ZuschauerInnen über ihre Eindrücke, auch im Vergleich zur Filmsequenz, austauschen. Folgende Überlegungen lassen sich dabei anstellen:

- Wie habe ich mich in der Rolle der hörenden Chefin gefühlt?
- Wie habe ich mich als gehörloser Angestellter gefühlt?
- Waren es bekannte oder bisher unbekannte Gefühle?

- Wie hat das Spiel auf mich als ZuschauerIn gewirkt?
- Gab es Unterschiede zur Filmsequenz? Wenn ja, welche?

Finden Sie für die Fortsetzung der Übung zwei weitere freiwillige TeilnehmerInnen, die die Filmszene modifiziert darstellen. Beide TeilnehmerInnen bekommen eine Rollenkarte von Materialbogen 5 mit den wichtigsten Informationen über ihre Rolle. In diesem Durchgang geht es darum, dass speziell die DarstellerIn des gehörlosen Angestellten zu einer Verhaltensform findet, die zu einer Lösung des Problems führen kann. Die Auswertung des Spiels erfolgt wie bei der Filmsequenzanalyse. Je nach Spielfreude der Gruppe kann die Szene in unterschiedlicher Besetzung wiederholt werden.

Zeigen Sie zum Abschluss die Szene mit einem Lösungsvorschlag (Film 3). Besprechen Sie nun zusammen mit den TeilnehmerInnen folgende Fragen:

- Ist der hier angebotene Lösungsvorschlag überzeugend?
- Unterscheidet er sich von den gespielten Situationen?
- Wie unterscheidet sich das Verhalten der KommunikationspartnerInnen im Vergleich zur ersten Filmsequenz?

Inhalt von Film 2

Zusammenfassung: Der Film zeigt ein Gespräch zwischen einem gehörlosen Angestellten und seiner hörenden Vorgesetzten. Im Raum ist es recht dunkel und die Chefin spricht sehr schnell. Im Zuge betrieblicher Umstrukturierungsmaßnahmen soll die Abteilung des Angestellten mit einer anderen Abteilung zusammengelegt werden. Für den Umzug ist eine Woche eingeplant. Erst spät zeigt der Gehörlose, dass er nicht versteht. Die Chefin wiederholt nur den letzten Satz. Der Angestellte nickt, obwohl er nur einen Teil mitbekommen hat. Es entsteht das Missverständnis, dass der Betrieb für eine Woche schließt und der gehörlose Angestellte in dieser Zeit frei hat.

Inhalt von Film 3

Zusammenfassung: Dieser Film zeigt dieselbe Situation wie der vorangehende Film, wobei sowohl die Chefin als auch der gehörlose Angestellte sich so verhalten, dass es nicht zu einem Missverständnis kommt. Der Gehörlose sorgt zu Anfang für bessere Sichtverhältnisse (er macht Licht an); er unterbricht die Chefin sofort per Handzeichen, als diese zu schnell spricht. Die Chefin entschuldigt sich und verändert ihre Sprechweise. Da der Angestellte dennoch nicht mitkommt, bittet er die Chefin darum, aufzuschreiben. Ein ihm unbekanntes Fremdwort („Umstrukturierung“) fragt er nach. Die Chefin geht auf die vom Angestellten gewünschte Kommunikationsform ein und bemüht sich um verständliche Sätze. Die Verständigung zwischen Angestelltem und Chefin gelingt.

Fachlicher Kommentar

Wenn Sie in dieser Übung das Kommunikationsmodell verwenden möchten, so bietet sich eine Bezugnahme bei der Besprechung von Film 2 an. Die Fragen 1 und 2 können präzisiert werden als Frage nach den Verhaltensweisen der beiden KommunikationspartnerInnen jeweils als „SenderIn“ und als „EmpfängerIn“. Die Frage 3a zielt auf den Faktor „Nachricht“, 3b auf die Faktoren „Kanal“ und „Kommunikationsmittel“, 3c zusammenfassend auf alle drei. Frage 4 befasst sich mit dem Faktor „Situation“.

Weiter zu Übung 1.B.3