

Stille Post

(Fehler bei der Informationsübermittlung)



Vielleicht haben ja auch Sie in Ihrer Kindheit das Kinderspiel stille Post gespielt und erinnern sich noch daran. Daraus lässt sich manches für das Entstehen von Fehlern herausziehen. So entsteht auch das eine oder andere Gerücht in der Welt. Von dem an Ende keiner so recht sagen kann wie es entstanden ist.

Anleitung: Beim Spiel ordnen sich die Teilnehmer (je mehr desto besser) in einer Reihe oder einem Kreis an. Ein Teilnehmer denkt sich eine beliebige Nachricht aus. Diese Nachricht wird nun flüsternd von Mund zu Ohr von einem Teilnehmer zum jeweiligen Nachbarn weitergegeben. Rückfragen sind in der ersten Runde des Spiels nicht gestattet. Das Spielvergnügen ergibt sich durch die folgende Auflösung, bei der der oder die letzte in der Reihe laut ausspricht, was als letzte Mitteilung ins Ohr geflüstert wurde. Die zunehmende Verfälschung der ursprünglichen Nachricht kann dadurch dokumentiert werden, dass jeder Teilnehmer die verstandene Nachricht laut für alle wiederholt, was auch die Zahl der Lacherfolge steigen lässt.

Frage: Was können wir aus der stillen Post für unsere Kommunikation mitnehmen?

Ansatz 1: Fehler passieren immer wieder.

Allen passieren Fehler. Das ist normal und gehört zum Leben.

Ansatz 2: Ohren spitzen!

Wenn mir eine andere Person eine Information zukommen lassen will muß ich meine Ohren spitzen und genau hinhören. Das gilt natürlich besonders für jede Art der Erklärung.



Ansatz 3: Immer nachfragen ob die gewünschte Information angekommen ist.

Es ist die Aufgabe des Senders (Überträger der Information) nachzufragen, ob alles angekommen ist. Dies kann mit folgender Nachfrage zweifelsfrei geklärt werden:

„Hast Du verstanden was ich gerade gesagt habe?“

Dies kann sogar noch weiter verstärkt werden, wenn der Empfänger aufgefordert wird zu wiederholen was gesagt wurde.

„Wiederhole bitte vollständig oder in deinen Worten was ich gerade gesagt habe.“

Das macht unsere Kommunikation aufwändiger, aber verhindert Informationsdefizite beim Empfänger.

Wir gehen sehr gerne davon aus, daß der Empfänger stets unsere Nachricht vollständig und richtig empfangen hat. Leider ist dies nicht immer so. Trotzdem wird des gerne unterstellt, daß Informationen vollständig und richtig angekommen sind.

Ansatz 4: Rückfrage ob ich das richtig verstanden habe

Es ist die Aufgabe des Hörenden (Empfängers der Information) rückzufragen, ob er alles so richtig verstanden hat.

„Habe ich das richtig verstanden?“ (Wiederholung der angekommenen Informationen zur Sicherstellung)



Dieses Vorgehen stellt sicher, daß die gewünschten Informationen übertragen werden und es keinen Informationsverlust gibt.

