

## **Thema: Kommunikative Missverständnisse und Widerstände**

**Nennen Sie die vier Auslöser und eine Ursache für kommunikative Missverständnisse, in Bezug auf die Widerstände im Change Management.**

- (1) Der Sender einer Botschaft meint etwas anderes als er sagt.
- (2) Der Sender sagt etwas Fehlerhaftes.
- (3) Der Empfänger der Botschaft hat etwas nicht gehört.
- (4) Der Empfänger hat etwas auf kognitiver Ebene nicht verstanden.

Eine Ursache für die Zunahme kommunikativer Missverständnisse ist der kontinuierliche Rückgang an sprachlichen Fertigkeiten.

**Identifizieren Sie die vier Aspekte einer Nachricht und die damit verbundene Problematik, welche kommunikative Missverständnisse im Rahmen des Change Management verursachen kann.**

- (1) Sachinhalt der Nachricht
- (2) Appell: Aufforderungscharakter der Nachricht
- (3) Beziehung: Beziehung zwischen Sender und Empfänger
- (4) Selbstoffenbarung: Des Senders gegenüber dem Empfänger

Problematik, der Empfänger fehlinterpretiert möglicherweise einen oder mehrere der vier Aspekte einer Nachricht des Senders.

**Nennen und erläutern sie vier Erscheinungsformen, an denen Widerstände erkannt und beobachtet werden können.**

- (1) Widerspruch, (2) Aufregung, (3) Ausweichen, (4) Lustlosigkeit

**Nennen Sie jeweils mindestens zwei Sorgen von Fachopponenten und von Sachopponenten in Bezug auf die Erscheinungsformen von Widerständen im Change Management.**

# Sorgen von Fachopponenten:

- (1) Mögliche Überforderung
- (2) Kritik an der bisherigen Arbeitsweise
- (3) Möglicher Verlust des Arbeitsplatzes

# Sorgen von Machtopponenten:

- (1) Einbuße von Einflussmöglichkeiten und Reputation
- (2) Verlust von Ressourcen