

## **Kommunikationsstörungen**

Es gibt zwei Arten von Kommunikationsstörungen:

### 1. **Unbeabsichtigte Kommunikationsstörungen**

Diese hängen von der jeweiligen Situation ab, in der sich ein Sprecher befindet. Auch die **innere Befindlichkeit** spielt bei der Kommunikation eine große Rolle. Ist der Sprecher wütend oder empfindet er Trauer ist sein Sprechverhalten oft anders als bei Empfindungen wie Freude oder Zufriedenheit. Hat der Sprecher Hunger, friert er oder ist es laut, kann es sein, dass der **Sprecher ungewollt gereizt** ist, dadurch können sich die Zuhörer angegriffen fühlen, selbst wenn der Sprecher dies nicht beabsichtigt hat. Auch bei **unterschiedlichem Sprachverhalten** kann es zu unbeabsichtigten Kommunikationsstörungen kommen. Spricht der Sprecher **Hochdeutsch** oder einen **Dialekt** oder verwendet er eine **Fachsprache** verstehen die Zuhörer aufgrund von Wissensunterschieden unter Umständen nicht, was der Sprecher ihnen vermitteln will.

Ferner kann undeutliches Sprechen (Nuscheln) zu Kommunikationsstörungen führen.

Bei der schriftlichen Kommunikation sind eine schlechte Schrift oder ein schlechtes Medium (fleckiges Papier, etc.) Faktoren, die zu einer Kommunikationsstörung beitragen.

### 2. **Beabsichtigte Kommunikationsstörungen**

**Bildungsprotze**, die z.B. Fachchinesisch bewusst verwenden, sorgen dafür, dass sie von den Zuhörern missverstanden werden.

Auch **gefühlsmäßige Störungen** können die Kommunikation negativ beeinflussen, ebenso wie bewusstes Provozieren der Zuhörer. Die Zuhörer können die Kommunikation stören, indem sie sich unwillig zeigen den Sprecher zu verstehen oder ihn bewusst missverstehen.

Ein weiterer Faktor ist die **distanzierte Kommunikation**. Beim Chatten oder E-mail-Lesen, weiß der Leser nicht, wie der Verfasser bestimmte Aussagen gemeint hat. [Beabsichtigt ? Lz] Bei der distanzierten Kommunikation fällt es besonders leicht, Dinge zu verschleiern oder zu lügen und dem Empfänger dadurch ein falsches Bild von etwas zu vermitteln.

Spricht der Sprecher **unzusammenhängend** oder **fehlt der Kontext** oder eine Einleitung, können ebenfalls Kommunikationsstörungen auftreten. Das Gleiche trifft auch auf die Verwendung von **Euphemismen** zu. Zusätzlich kann der Sprecher den Hörer durch seine **Sprachwahl** in eine bestimmte Richtung lenken (Politik), d.h. ihn zu einer bestimmten Meinung bringen.

Manche Faktoren, die zu Kommunikationsstörungen führen, kann man sowohl den beabsichtigten, als auch den unbeabsichtigten Kommunikationsstörungen zuordnen, z. B. die innere Befindlichkeit.

## Stundenprotokoll des Deutschkurses „H2“ (Herr Linz)

In der ersten Hälfte unserer Deutsch-Doppelstunde am 17.10.2003 beschäftigten wir uns mit „**Kommunikationsstörungen**“. Wir diskutierten, wodurch Kommunikationsstörungen verursacht würden. Hierbei unterschieden wir zwischen **absichtlich** bzw. **unabsichtlich** herbeigeführten Kommunikationsstörungen

So ordneten wir sowohl die Manipulation durch Filterung oder Betonung von Informationen, den Gebrauch von Euphemismen, das Verfälschen von Fakten, die Verschlüsselung von Informationen, das vorsätzliche Missverstehen, das Weglassen des Kontextes, das Einbetten in einen falschen Kontext, die gefühlsmäßige Störung, als auch Verschleierung und Sprachlenkung den **absichtlich herbeigeführten Kommunikationsstörungen zu**.

Dem gegenüber standen unpräzise Formulierungen, eine undeutliche Aussprache, die falsche Bewertung einer Aussage, ein falscher Kontext (z.B. durch Mimik, Gestik, Situation, ... ), mangelhafte Aufmerksamkeit, eine komplizierte Ausdrucksweise oder auch Dialekt bedingte Verständigungsschwierigkeiten, die wir als **unabsichtlich herbeigeführte Kommunikationsstörungen definierten**

Abschließend benannten wir Gabriele Wohmann und Peter Bichsel als Beispiele für Autoren, die sich in ihren Texten mit Kommunikationsstörungen beschäftigen.

L K