

# Ursachen von Kommunikationsstörungen

## **Persönlichkeitsmerkmale der Interaktions- und Kommunikationspartner**

Die Bedürfnisse und Erwartungen der einzelnen Personen und die aktuellen Gefühle sowie Fähigkeiten, Fertigkeiten und Erwartungen haben einen Einfluss auf die Kommunikation, die dadurch eine gelungene oder misslungene Kommunikation sein kann. Bittet z.B. Person A Person B um einen Stift, bekommt diesen aber nicht, weil Person B schlecht gelaunt ist, sind aktuelle Gefühle die Ursache. Subjektive Wahrnehmung kann auch zu verzerrten Informationen führen. Ein Beispiel wäre, dass der Sohn zu seiner Mutter sagt, sein Zimmer sei aufgeräumt, aber die Mutter hat eine andere Wahrnehmung und dies führt zu einem Streit.

## **Unpassende Ziele oder Absichten der Interaktion/Kommunikation**

Eine Ursache wäre, dass das Ziel unangemessen, überhöht oder unklar ist. Die Mutter sagt z.B. zu ihrem einjährigen Sohn, dass er endlich reden soll, obwohl er es noch nicht kann (überhöht). Die Bedürfnisse der Kommunikationspartner können auch unterschiedlich sein. Die Mutter sagt z.B. zu ihrem Sohn, dass er aufräumen soll, aber der Sohn möchte weiter draußen mit seinen Freunden spielen.

## **Mangelnde Kodierungs- und Dekodierungsfähigkeit**

Der Sender kann die Information nicht richtig kodieren. Ein Beispiel dafür wäre, dass ein Professor der Pädagogik einem weniger gebildeten Menschen einen Sachverhalt erklären möchte, dieser ihn aber aufgrund der vielen Fremdwörter nicht versteht. Ist die Dekodierungsfähigkeit zu schwach oder nicht vorhanden kann sie also auch Ursache für Kommunikationsstörungen sein.

## **Unstimmigkeiten zwischen verbalen und nonverbalen Signalen**

Diese Unstimmigkeit kann entstehen, wenn z. B. Person A Person B mit einem Grinsen im Gesicht erzählt, dass sein Opa gestorben ist, und Person B dann nicht weiß wie sie reagieren soll. Ebenso widersprüchlich ist es, jemanden verbal freundlich zu begrüßen, dabei aber die Arme zu verschränken.

## **Medien und Mittel der Kommunikation**

Sprachliche Zeichen können verschieden interpretiert werden, z.B. kann man das Wort „Steuer“ als Lenkrad oder als Abgabe an den Staat verstehen. Auch nicht sprachliche Mittel können missverstanden werden, z.B. wenn Person A Person B die Hand auf die Schulter legen möchte, aber Person B Angst bekommt, geschlagen zu werden.

Wenn ein Kommunikationsmittel nicht funktioniert, kann dies auch zu einer Kommunikationsstörung führen. Ein Beispiel dafür wäre, dass es in einem Telefonat eine Empfangsstörung gibt und der Angerufene einen Teil nicht hört, den der Anrufer aber gesagt hat.

## **Die Art der Beziehung zwischen den Interaktions- und Kommunikationspartnern**

Wenn die Beziehung zwischen den handelnden Personen gestört ist oder eine schlechte Stimmung herrscht, bleibt häufig das gewünschte Verhalten aus, da der andere nicht akzeptiert wird. Eine solche „negative“ Beziehung ist durch Geringschätzung und Verständnislosigkeit charakterisiert. Es kann z.B. sein, dass zwischen zwei Personen ein Streit herrscht, der nicht geklärt ist, und deswegen, wenn sie reden, immer wieder dieser Streit hochkommt.