

Störungen in der Kommunikation

(Armando Frei in http://webmusic.pcdr.ch/feedback/frame_kommunikation.htm)

Kommunikation ist leider störungsanfällig und wird deshalb zum Thema. Es kommt auf die Kenntnis weiterer Umstände auf die Situation, den Kontext, und einige innere Voraussetzungen bei Sender und Empfänger an, welchen Reim wir uns darauf machen. Nachrichten werden gedeutet:

Die Be-Deutung einer Nachricht ist niemals in ihr selbst enthalten, sie muss immer erst erschlossen werden und lässt sich nicht so ohne weiteres eindeutig erkennen.

Die Beziehungsaspekte von Nachrichten sind fast immer mit Emotionen verbunden: Entweder drücken sie direkt ein Gefühl aus oder sie wirken auf die Gefühle des Empfängers.

Typische Störungen

Vieles beim Austausch von Nachrichten kann schief gehen. Neben Störungen, die z.B. durch Lärm oder Ablenkung ausgelöst werden, gibt es auf jeder Seite der Nachricht einige typische Störungsformen, die beim Sender oder beim Empfänger liegen können.

Häufige Fehler auf der Seite des Senders:

- Er drückt sich ungenau aus und organisiert seine Gedanken nicht, bevor er spricht
- In einer Aussage wird versucht, zu viele verschiedene Gedanken einzubringen. Das Resultat sind verschachtelte Sätze, die verwirrend wirken können
- Aussagen sind zu lange, bzw. ohne Sprechpausen; man redet immer weiter, ohne die Auffassungskapazität des Zuhörenden abzuschätzen
- Die Antworten beziehen sich nicht, oder zuwenig deutlich auf die Äusserungen des vorausgehenden Sprechers. Das Gespräch kommt nicht vorwärts und wirkt zerhackt, man spricht aneinander vorbei



Kommunikationssperren

Bei den 12 Kommunikationssperren handelt es sich um Botschaften, die dem Gesprächspartner den Wunsch oder die Absicht signalisieren, ihn zu verändern, statt ihn zu akzeptieren. In den Hörerzuwendungen kommt ein Klima der Nichtbejahung zum Ausdruck, die Abwehr und Widerstand hervorrufen und den Gesprächsverlauf behindern können.

- Befehlen, anordnen, auffordern
- Warnen, mahnen, drohen
- Moralisieren, predigen, beschwören
- Durch Logik überzeugen, Vorträge halten, Gründe anführen
- Beraten, Vorschläge machen, Lösungen liefern
- Urteilen, kritisieren, widersprechen, Vorwürfe machen
- Loben, zustimmen, schmeicheln
- Beschimpfen, lächerlich machen, beschämen
- Interpretieren, analysieren, diagnostizieren
- Beruhigen, Sympathien äussern, trösten, aufrichten
- Forschen, Fragen, Verhören
- Ablenken, ausweichen, aufziehen