

Nonverbale Mittel der Kommunikation

Mündliche verbale Äusserungen an sich sind oftmals wenig präzise und werden von verschiedenen Menschen unterschiedlich gedeutet. Mimik, Gesten, Lautstärke, Sprechtempo etc. können dem Empfänger, der eine Nachricht nicht klar zu deuten weiss, beim Verständnis helfen. Der Umgang mit nonverbalen Mittel ist stark kulturabhängig: Was bei uns im mitteleuropäischen Raum gilt, kann in Südamerika oder Ostasien völlig anderes aufgefasst und gedeutet werden.

Eine ganze Reihe **nonverbaler** Zeichen stehen uns zur Verfügung, wenn wir miteinander kommunizieren. In der Kommunikationspsychologie (Frindte 2001, 97f.) werden folgende sieben Typen nonverbaler Mittel unterschieden:

- Blickkontakt
- Mimik
- Gestik
- Pantomimik
- Kommunikation durch Staffage
- Taktile Kommunikation
- Proxemik

Kommunikation durch Blickverhalten (**Blickkontakt**)

Bei der direkten Kommunikation spielt der Blickkontakt eine bedeutende Rolle. In der Regel geht er der verbalen Kommunikation voraus und wird während des Gesprächs aufrechterhalten. Wir erwarten, dass unser Gegenüber uns in die Augen schaut. Der Blickkontakt ist ein wichtiger Indikator dafür, ob uns jemand sympathisch ist oder nicht. Abweichungen von der Norm (oder von unseren Erwartungen) registrieren und deuten wir schnell: Zu viel Blickkontakt interpretieren wir als Aufdringlichkeit, als Demonstration von Dominanz oder als Bedrohung. Zu wenig Blickkontakt deuten wir als Schüchternheit oder Verlegenheit, als Unehrllichkeit oder als Unaufmerksamkeit und Desinteresse.

Kommunikation durch Gesichtsausdruck (**Mimik**)

(Eine Übung zur Mimik findet sich weiter hinten in diesem Dokument.)

Kommunikation durch Körperbewegung (**Gestik**)

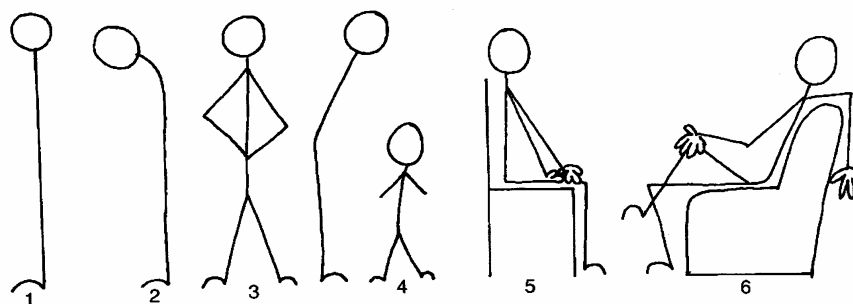
Die Gestik ist – wie die Mimik – ebenfalls zentral für die Kommunikation. „Mit Händen und Füßen reden“ ist nicht bloss eine Vorliebe vieler Menschen aus dem Mittelmeerraum, sondern gehört zum Menschen allgemein. Blinde Menschen, die noch nie gesehen haben, unterstützen ihre verbalen Äusserungen mit Gesten; telefonierende Menschen setzen manchmal unbewusst Gesten ein, um ihren Sätzen Nachdruck zu verleihen. Gesten sind jedoch auch kulturell stark geprägt.

Kommunikation durch Körperbewegung und -haltung (**Pantomimik**)

Vieles, was über die Gestik ausgeführt wurde, gilt auch für die Pantomimik.

Abbildung @: Übung: Wie deuten Sie die Haltungen der Strichmännchen?

(Wainwright 1999, 62)



Kommunikation durch **Staffage**: Kleidung, Frisur, Schmuck, Brille, Abzeichen etc.

„Kleider machen Leute“, lautet ein bekanntes Sprichwort. Mit teuren Stoffen, leuchtenden Farben, körperbetonten Schnitten oder mit dem Gegenteil kommunizieren wir unser äusseres „Image“. Frisuren und Haarfarben gehören ebenfalls dazu. Sind die Wahlmöglichkeiten für Kleider bei Männern in den meisten Kulturen kleiner als bei Frauen, so haben Männer zusätzliche Optionen bezüglich Gesichtshaar: Bart/Schnauz/Koteletten. Mit Kommunikation durch Staffage gehen wir in der Regel bewusster um als mit anderen nonverbalen Zeichen. Viele von uns legen Wert auf unsere eigene äussere Erscheinung, und viele registrieren die Staffage unserer Mitmenschen genau.

Kommunikation durch Berührung (**taktile Kommunikation**)

Berührungen werden einerseits als Ausdruck von Sympathie und Nähe geschätzt, andererseits können sie als Aufdringlichkeit und Belästigung empfunden werden. Taktile Kommunikation wird dann zum heiklen Mittel, wenn Kommunikationspartner ihre Beziehung zueinander unterschiedlich einschätzen. Neben der Beziehungsdefinition bestimmen auch kulturelle Normen, Alter und Geschlecht die Form und Qualität taktiler Kommunikation.

Kommunikation durch räumliche Distanz zur anderen Person (**Proxemik**)

Wenn zwei Menschen miteinander kommunizieren, müssen sie entscheiden, wie nahe sie sich kommen wollen. Sie fällen diesen Entscheid oft nicht bewusst. Die obere Grenze der Distanz wird durch die Sicht- und Hörbarkeit der Partner/-innen bestimmt, die untere ist die körperliche Berührung. Diese räumlichen Distanzen entsprechen oft den sozialen Distanzen, die wir zu unseren Mitmenschen einnehmen. Auch diese nonverbalen Konventionen sind uns wenig bewusst. In unseren europäischen Breitengraden werden vier Distanzen (Frindte 2001, 104f.) unterschieden:

Die **intime Distanz** reicht vom direkten Körperkontakt bis zu einem Abstand von 45 cm. Sie reguliert in der Regel unsere Liebes- und (näheren) Familienbeziehungen. Wo uns die intime Distanz aufgezwungen wird, etwa in einem Lift oder überfüllten Bus, versuchen wir dies durch so genannte Barriere-Signale zu kompensieren: Wir wenden uns ab, vermeiden den Blickkontakt oder beschäftigen uns anderweitig zum Schutz unserer Intimsphäre.

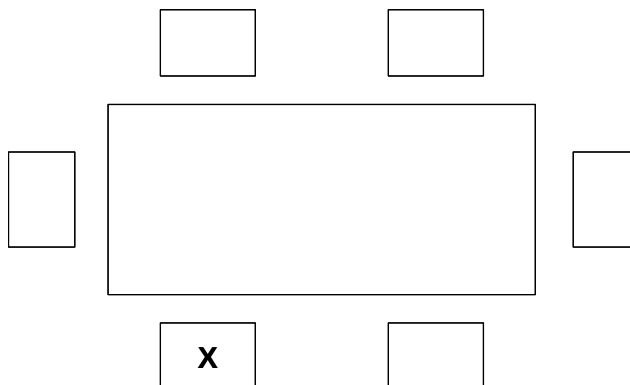
Persönliche Distanzen umfassen den Bereich von 45 bis etwa 120 cm. Dies ist die Entfernung, die wir für persönliche Gespräche wählen, die bequemste Distanz, wenn wir uns mit einer anderen Person unterhalten.

Gesellschaftliche Distanzen messen zwischen 120 und 350 cm. Unpersönliche Kommunikationssituationen wie Amtsgespräche, Einkaufsgespräche, Besichtigungen oder Führungen regeln wir in diesem Abstand.

Öffentliche Distanzen sind grösser als 350 cm. Wenn eine Seminarleiterin zur Gruppe spricht, wenn ein Politiker an einer Wahlveranstaltung redet, so wird dieser Abstand wichtig. Man konzentriert sich hier mehr auf die Sache und weniger auf die Beziehung.

Übung: Wo setzen Sie sich hin? Warum?

Abbildung @@ (Wainwright 1999, 72), Übung: Tisch mit sechs Stühlen. Auf dem mit X gekennzeichneten Stuhl sitzt die Person, mit der Sie ein Treffen vereinbart haben. Wählen Sie sich nun einen Stuhl für jede der folgenden drei Kommunikationssituationen:



A: Sie spielen mit jemandem Schach (und versuchen zu gewinnen).

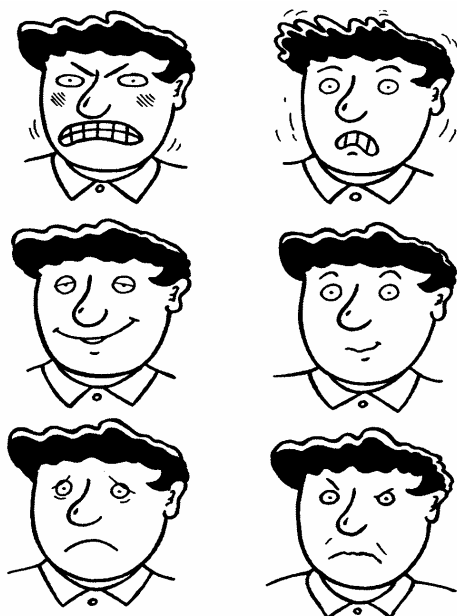
B: Sie helfen jemandem beim Ausfüllen der Steuererklärung.

C: Sie werden zu einem Anstellungsgespräch eingeladen. Die Sekretärin führt Sie in den Besprechungsraum, wo die Personalchefin auf Sie wartet.

Bestimmten nonverbalen Kommunikationszeichen sind aber auch universelle Bedeutungen eigen. Wissenschaftliche Untersuchungen (Ekman 2004) auf verschiedenen Kontinenten haben gezeigt, dass der menschliche Gesichtsausdruck bei den sechs Grundemotionen *Ärger/Wut*, *Traurigkeit*, *Furcht*, *Zufriedenheit/Glück*, *Interesse* und *Ekel/Verachtung* trotz grosser kultureller Unterschiede gleich aussieht und gleich gedeutet wird.

Abbildung @@, Übung: Welche Grundemotion erkennen Sie in welchem Gesicht?

(Wainwright 1999, 26)



Als **paraverbal** bezeichnen wir Mittel, mit denen gesprochene Sprache gestaltet wird, d.h. wie Stimmhöhe, Lautstärke, Artikulation, Sprechgeschwindigkeit etc. eingesetzt werden. Paraverbale Mittel sind akustisch wahrnehmbare Aspekte, welche sprachliche Äusserungen begleiten.

(...)

Non- und paraverbale Zeichen können sich, wie erwähnt, beim Verständnis einer verbalen Botschaft als hilfreich erweisen. Dies ist der Fall, wenn eine Aussage beispielsweise durch eine passende Mimik unterstützt wird. Dadurch wird die **Redundanz** der Kommunikation erhöht, das heisst: Die Information erfolgt – durch gleichzeitigen Einsatz verbaler und nonverbaler Zeichen – doppelt. Andererseits geschieht es häufig, dass wir uns beim Kommunizieren missverstehen. Non- und paraverbale Zeichen sind in der Regel unstrukturierter und unbestimmter als verbale Zeichen. Ausserdem lernen wir den Umgang mit non- und paraverbalen Mitteln weniger bewusst als den Umgang mit der Sprache. Trotzdem kommt den nichtsprachlichen Aspekten einer Kommunikation grosse Bedeutung zu. Die hohe Stimmlage oder die hektische Gestik einer Gesprächspartnerin registrieren und deuten wir unmittelbar – oftmals unbewusst. Dasselbe gilt für einen lauten Ausruf, der von einer kräftigen Handbewegung des Kommunikationspartners begleitet wird. Wenig bewusst ist uns in der Regel auch unser eigener non- und paraverbalen Ausdruck. Die eigene Stimme zu hören oder das eigene Minenspiel ab Videoband zu betrachten kann immer wieder überraschen und ernüchtern.

Verschiedene Individuen sprechen bekanntlich unterschiedlich. Das gilt auch für den Umgang mit nonverbalen Zeichen. Individuelle Unterschiede werden von kulturellen überlagert. Die folgenden Beispiele sollen dies aufzeigen: In Japan gehören Verbeugungen zu den typischen Grussformen bei der Eröffnung und beim Abschluss eines Gesprächs. In Europa und den USA hingegen sind Verbeugungen höchst selten. Lachen wird in den meisten westeuropäischen Ländern mit Fröhlichkeit assoziiert. In Japan ist Lachen oft ein Anzeichen von Verwirrung und Unsicherheit. Dies kann Missverständnisse verursachen. Wenn in einer Geschäftsverhandlung ein Europäer seinem Zorn Luft macht und der japanische Partner aus Verlegenheit mit Lachen reagiert, ist der Konflikt perfekt (Maletzke 1996, 77). Auch Gesten können interkulturell verschieden definiert sein. Der mit Daumen und Zeigefinger geformte Kreis bedeutet für Menschen aus Europa und den USA, dass etwas in Ordnung oder perfekt ist, Japaner hingegen verknüpfen diese Gestik mehrheitlich mit der Bedeutung „Geld“. In Südeuropa repräsentiert diese Geste auch eine Körperöffnung im Intimbereich und ersetzt ein unanständiges Schimpfwort. Kulturelle Unterschiede hat man auch bezüglich Blickkontakt festgestellt: Menschen in Griechenland schauen sich offenbar intensiver in die Augen, während sie miteinander kommunizieren, als der Rest Europas. Schwedinnen und Schweden haben weniger oft Blickkontakt, dafür schauen sie länger als der europäische Durchschnitt. Wenn eine dunkle Sonnenbrille den Blickkontakt erschwert oder verunmöglicht, so wird dies in arabischen Ländern als besonders hinderlich für die Kommunikation gewertet. Die Mimik ist in Italien in der Regel lebhafter als in Grossbritannien oder in den USA. In Japan wird in der Öffentlichkeit weniger gelächelt als im privaten Bereich. Bei Begrüssungen, Geschäftsverhandlungen und formellen Anlässen lächeln japanische Menschen jedoch mehr und länger als europäische. Deutsche tendieren eher zu einer aufrechten Körperhaltung als Menschen aus dem südeuropäischen Raum. Während der Konversation halten deutschsprachige Leute mehr Abstand als Italienisch oder Arabisch sprechende. Bei internationalen Konferenzen lassen sich manchmal Bewegungen des ständigen Näher- und Zurücktretens beobachten, wenn Menschen aus Mitteleuropa und aus arabischen Ländern ihren jeweiligen „idealen Abstand“ suchen, während sie miteinander reden. Leute aus dem lateinischen Raum berühren sich in der Regel viel beim Kommunizieren. Dies gilt auch für Araber, jedoch nicht für Araberinnen, wenn sie sich im öffentlichen Raum aufhalten. Japaner und Japanerinnen hingegen berühren sich zwar in der Öffentlichkeit auch wenig, im privaten Bereich spielt die taktile Kommunikation durchaus eine wichtige Rolle (Wainright 1999, 135ff.).

Quellen:

Ekman, Paul (2004): Gefühle lesen. Wie Sie Emotionen erkennen und richtig interpretieren. München: Spektrum Akademischer Verlag.

Frindte, Wolfgang (2001): Einführung in die Kommunikationspsychologie. Weinheim, Basel: Beltz.

Maletzke, Gerhard (1996): Interkulturelle Kommunikation. Zur Interaktion zwischen Menschen verschiedener Kulturen. Opladen: Westdeutscher Verlag.

Pease, Allan / Barbara Pease (2006): The Definitive Book of Body Language. New York: Bantam.

Wainwright, Gordon R. (1999): Teach Yourself Body Language. London: Hodder & Stoughton.