

Nonverbale Kommunikation

Bei der direkten menschlichen Kommunikation, gewissermassen von "Auge-zu-Auge" (face-to-face-Kommunikation) werden neben der eigentlichen Wortsprache oder den sprachlichen Zeichen auch nichtsprachliche oder nonverbale Zeichen verwendet. Man spricht auch von **Gebärden** oder **Gebärdensprache**. Gebärden oder nichtsprachliche Zeichen sind einerseits angeborene Reflexe des Körpers, um Empfindungen auszudrücken, andererseits sind sie wie die Sprache durch Abschauen und Imitieren erlernbar und deswegen in den einzelnen Kulturen verschieden.

Nonverbale Zeichen teilt man ein nach Vorkommnisbereichen: **Mimik** betrifft die Ausdrücke aus dem Vorkommnisbereich Gesicht, Mund und Augen. Einige Möglichkeiten mit Mimik Botschaften zu senden sind die folgenden:

- | | |
|------------------------------|--|
| • Stirne runzeln | <u>Skepsis, Vorsicht</u> |
| • Lippen verziehen | <u>Ablehnung, Abwehr</u> |
| • Augenbrauen hochziehen | <u>Erstaunen</u> |
| • sich auf die Lippen beißen | <u>Verlegenheit, schlechtes Gewissen</u> |
| • Nase rümpfen | <u>Verweigerung, Zurückweisung</u> |
| • Kopf hoch tragen | <u>Arroganz</u> |
| • Kopf hängen lassen | <u>Traurigkeit</u> |

Diese mimischen Ausdrucksmöglichkeiten sollten nur bei Notwendigkeit angewendet werden, denn viel besser ist es, ein strahlendes Gesicht zu zeigen, das Natürlichkeit, Offenheit und Freundlichkeit ausdrückt. Vor allem auf der Beziehungsebene ist es wichtig, den Blickkontakt mit dem Gegenüber herzustellen. Die besten Formulierungen und die überzeugendsten Argumente sind zumeist wirkungslos, wenn man einander bei einem Gespräch nicht in die Augen schaut. Insbesondere kann es dabei nützlich und aufschlussreich sein die Pupillengrösse zu beachten, obschon deren Grösse auch von verschiedenen Faktoren (Lichteinfall, Alter, Drogeneinfluss, ...) abhängig sein kann.

- Grosse Pupillen bedeuten Offenheit, Interesse, Wohlbehagen, Entspannung, Freude, Erregung, Kurzsichtigkeit
- Kleine Pupillen bedeuten Verschlossenheit, Desinteresse, Unbehagen, Stress, Argwohn, Müdigkeit, Weitsichtigkeit

Ein guter Kommunikator kontrolliert mit seinem Augenkontakt das Gespräch. Er wird immer wieder den Gesprächspartner anschauen und die Reaktionen einbeziehen. Wenn ihr Gesprächspartner die Augen während des Gesprächs abwendet, bedeutet dies noch lange nicht, dass ihn das Gesagte nicht mehr interessiert; vielmehr wendet er die Augen ab, um vielleicht das Gesagte innerlich zu verarbeiten.

Gestik betrifft die Ausdrücke oder Zeichen, die mit den Händen und Armen gegeben werden. Die Kommunikationswissenschaft hat folgende Symbolik erkannt:

- Hände in Brusthöhe halten (unter der Gürtellinie wirkt diese Gebärde negativ)
- Handflächen nach oben halten (senkrecht oder nach unten wirkt negativ)
- Weite offene Armbewegungen strahlen Sicherheit aus (auch nur mit einem Arm)
- Gesten vor dem Einsetzen des Wortes beginnen (niemals danach)
- Gesten sparsam verwenden (natürlich aus der Situation herauswachsen lassen)

Körperhaltung beziehungsweise -bewegung betrifft die Lage und Bewegungen des Körpers, insbesondere des Oberkörpers: des Kopfes, der Schultern sowie der Beine. Die Körpersprach-Theorie sagt dasselbe wie der Volksmund. Je aufrechter ein Mensch steht, desto aufrichtiger ist seine innere Haltung. So ein Mensch ist weder unsicher (Neigung nach vorne), noch überheblich (Neigung nach hinten). Dabei ist aber Vorsicht geboten, denn grosse Menschen tendieren dazu, sich nach vorne zu beugen und kleine haben die Neigung den Rücken durchzustrecken!

Proxemik betrifft die Bewegung im Raum: das Abstandhalten, gehen oder sich breit machen. Sie wird auch als Territorialverhalten bezeichnet. Jeder Mensch braucht einen Sicherheitsabstand zu anderen, der abhängig von Kultur, Herkunft, Individualität, Erziehung und anderen Faktoren ist. In unterschiedlichen Situationen ist auch das Bedürfnis nach Abstand verschieden. Im Aufzug ertragen Menschen dichtes Gedränge, während sie zum Beispiel am Strand heftig reagieren, wenn sich ihnen jemand zu dicht nähert.

Generell begleiten die Gebärden die Sprache. Sie können allerdings eine kommunikative Eigenbedeutung besitzen, etwa Blickkontakt, Augenzwinkern oder Winken. Beim kindlichen Spracherwerb sind Gebärden oftmals in ihrer Funktion bedeutender als die Wortsprache. Schwierigkeiten entstehen, wenn sich Gesagtes und die Bedeutung der Gebärden widersprechen. Im harmlosen Fall handelt es sich um **Ironie**: Der Sprecher meint etwas anderes, als er sagt, und deutet dies durch Gebärden (Augenzwinkern, Lächeln etc.) an. Gravierender ist etwa, wenn beispielsweise ein Kind in eine Doppelbindungs-Situation (**double-bind**) gerät. Hierbei kann das Kind nicht unterscheiden, ob nun Zuwendung (im Wortlaut: "Komm zu mir auf den Schoss!") oder die Abwehr gelten soll (gestisch: kalte, abweisende Hände) gelte.

Für eine adäquate Interpretation des in einem Gespräch Gesagten ist die Integration der nonverbalen Kommunikation zentral und aufschlussreich. Oft wird nur über Gebärden, Augenkontakt, die Blickrichtung oder an einer offenen respektive geschlossenen Körperhaltung ersichtlich, ob eine soziale Beziehung konsentisch (freundlich-wohlwollend) oder kompetitiv (gegnerisch) ist. Auch so genannte **Neben-Kommunikationen**, die scheinbar nicht das Geringste mit dem eigentlichen Gespräch zu tun haben, geschehen häufig nonverbal (beispielsweise während des Schulunterrichts, wenn sich Studierende über einen grösseren Distanz mittels Blicken über etwas unterhalten, was nichts mit dem Unterricht zu tun hat).

Neben all den genannten nonverbalen Ausdrucksformen, darf **das Äussere** einer Person nicht vergessen werden, denn Kleidung und Statussymbole geben Aufschluss über einen Menschen. Das Sprichwort „Kleider machen Leute“ verdeutlicht diesen Sachverhalt. Selbstverständlich kann man sich dabei täuschen, doch Kleidung im Zusammenhang mit der Körpersprache ergibt ein ziemlich genaues Bild.

Parasprachliche Zeichen

Neben den sprachlichen und nichtsprachlichen Zeichen existiert ein Zwischenbereich, der parasprachlich oder paraverbal (wörtlich nebensprachlich) genannt wird. Die parasprachlichen Zeichen bestehen materiell aus sprachlichem Material, das heisst sie werden mit dem Sprechorgan produziert oder haben eine sichtbare Ausdrucksseite; sind allerdings weder eigentliche Laute noch Buchstaben oder Wörter. Parasprachliche Zeichen oder Kommunikationsmittel sind: **Intonation** (Satzmelodie und Tonhöhe) und **Akzentuierung** (Betonung), zusammen auch als **Prosodie** bezeichnet. Prosodisch, das heisst mit Satzmelodie, Tonhöhe oder Betonung, kann man den Wort- oder Satzsinne unterstreichen und verdeutlichen.

Paraverbal ist auch die **Sprechgeschwindigkeit**. Mit dem Sprechtempo kann man Eile, Relevanz, Ungeduld, sprachliche Überlegenheit und vieles anderes mehr bewusst oder unbewusst kundtun. Ein paraverbales Zeichen ist gleichermassen die **Pause**. Normalerweise sind Sinnabschnitte mittels einer Pause markiert, nicht aber gewöhnliche Wortabstände. Mit der Verlängerung von Pausen kann man ausdrücken, dass man überlegt, nach einem Wort sucht, dem Gesagten Bedeutung beizumessen beabsichtigt. Überdies sind unter den parasprachlichen Zeichen zu subsumieren: **Interjektionen**, die keine Worte sind (*hm, öh, äh*) sowie alle anderen mit Lautartikulationen verbundenen Geräusche wie Hüsteln, Räuspern, Pfeifen, Schnalzen.

Parasprachliche Zeichen haben **begleitende Funktion**. Sie sind in der Regel anerzogen oder abgeschaut. Hierbei ist allerdings nicht zu vernachlässigen, dass parasprachliche Äusserungen sehr wohl eine **kommunikative Funktion** haben können. Sie können Hörsignale darstellen, also Zeichen, um die Aufmerksamkeit zu gewinnen, oder Signale, dass man zu sprechen wünscht. Generell nimmt man paraverbale Zeichen nicht bewusst wahr. Häufen sie sich, sodass man darauf aufmerksam wird, dann gelten sie als Symptome anderer Störungen im verbalen oder kommunikativen Bereich.

Wirkung der verschiedenen Kommunikationsbestandteile

Jede direkte mündliche Kommunikation (Ausnahme Telefon) setzt sich aus folgenden drei Kommunikationsbestandteilen zusammen, die eine je unterschiedliche Wirkung aufweisen:

55%	Mimik, Gestik, Körperhaltung, Augenkontakt	<u>nonverbale</u> Kommunikation
38%	Stimme, Tonalität, Sprechtempo	<u>paraverbale</u> Kommunikation
7%	Worte respektive Aussagen	<u>verbale</u> Kommunikation

Mit einem Anteil von 93 Prozent am Verstehensprozess haben die nonverbalen Ausdrucksmittel bei der empfangenden Person eine viel grössere Überzeugungskraft als die verbale Botschaft.