

**Der Einfluss von nonverbalen  
Kommunikationssignalen  
auf die menschliche  
Kommunikation**

**Gliederung**

<b>1. Einleitung .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Grundlagen menschlicher Kommunikation .....</b>	<b>3</b>
2.1 Lasswell-Formel .....	3
2.2 Kommunikationsmodelle .....	4
2.2.1 Sender-Empfänger-Modell .....	4
2.2.2 Zwei-Aspekte-Modell .....	5
2.2.3 Vier-Seiten-Modell .....	6
2.2.4 Themenzentrierte Interaktion.....	6
2.2.5 Transaktionsanalyse.....	7
2.3 Personenwahrnehmung .....	8
<b>3. Nonverbale Kommunikationssignale im Einzelnen.....</b>	<b>9</b>
3.1 Gesichtsausdruck.....	9
3.2 Blick.....	10
3.3 Gesten.....	11
3.4 Körperhaltung.....	11
3.5 Körperkontakt.....	12
3.6 Räumliches Verhalten .....	12
3.7 Äußere Erscheinung .....	13
3.8 Nonverbale Vokalisierung .....	14
<b>4. Bedeutung für die Personenwahrnehmung .....</b>	<b>15</b>
<b>5. Bewusstes Einsetzen nonverbaler Signale.....</b>	<b>16</b>
<b>6. Ergebnis .....</b>	<b>18</b>
<b>Literaturverzeichnis .....</b>	<b>19</b>

## 1. Einleitung

Für viele Menschen ist es ganz selbstverständlich, sich in der Kommunikation mit anderen Menschen auf ihren Instinkt zu verlassen. Oftmals wird als Begründung für Sympathie oder Antipathie das so genannte „Bauchgefühl“ angeführt. Bei dieser Argumentation wird nicht bedacht, dass Kommunikation sowohl verbal als auch nonverbal stattfindet und man diese Signale deuten und in gewissem Maße auch bewusst steuern kann.

Gerade für die Arbeit in der Zollverwaltung kann es hilfreich sein, sich die Strukturen menschlicher Kommunikation zu vergegenwärtigen, da man leicht in die Situation kommt, jemanden mit unangenehmen Tatsachen konfrontieren zu müssen. Dies beginnt bei der Beschau und endet beim Verhandeln mit den Repräsentanten großer Firmen. In solchen Fällen ist neben verbalen Fähigkeiten die nonverbale Kommunikation entscheidend dafür verantwortlich, ob es gelingt, die Lage zu entspannen. Sie gibt einem dabei die Möglichkeit, sich frühzeitig auf den Gesprächspartner einzustellen und entsprechend auf ihn einzuwirken.

Kontrollen durch eine Mobile Kontrollgruppe oder die Finanzkontrolle Schwarzarbeit sind in hohem Maß von Gesichtspunkten der Eigensicherung geleitet und daher hier von der Betrachtung ausgenommen. Die dargestellten Modelle und Kommunikationsabläufe lassen sich dennoch auf solche Situationen übertragen.

## 2. Grundlagen menschlicher Kommunikation

Der Austausch von Informationen zwischen Menschen findet nicht nur über die Sprache statt. Vielmehr setzt der Mensch sowohl bewusst als auch unbewusst Signale ein, die neben der Sprache Informationen vermitteln<sup>1</sup>. Diese Informationen beziehen sich dabei auf die innere Gefühlswelt oder den zu vermittelnden Sachinhalt, ohne jedoch zwangsläufig zur deren Verdeutlichung beizutragen.

### 2.1 Lasswell-Formel

Um diese vielschichtigen Kommunikationsprozesse so exakt wie möglich beschreiben zu können, wurde von Harold Lasswell eine Formel entwickelt, die alle an der Kommunikation beteiligten Komponenten erfassen soll<sup>2</sup>. Diese sogenannte „Lass-

---

<sup>1</sup> Traut-Mattausch/Frey, S. 536.

<sup>2</sup> Traut-Mattausch/Frey, S. 536.

well-Formel“ lautet: „Wer sagt was, zu wem, womit, durch welches Medium, mit welcher Absicht und mit welchem Effekt“.

Das bedeutet, dass, um die menschliche Kommunikation zu analysieren, zunächst festgestellt werden muss, wer in der betrachteten Situation Sender und Empfänger ist und wie die gesendete Nachricht lautet.

Des Weiteren ist zu betrachten, was für ein Zeichensignal genutzt und durch welchen Kanal die Nachricht vermittelt wurde. Schlussendlich ist festzustellen, mit welcher Intention kommuniziert wurde und wie die Reaktion des Empfängers ausgefallen ist.

## **2.2 Kommunikationsmodelle**

Um jedoch herauszufinden zu können, wie es zu Kommunikationsstörungen kommt und wie solche Störungen behoben werden können, muss die Lasswell-Formel modifiziert werden.

Diese Modifikationen sind speziell auf den Aspekt der Kommunikation ausgerichtet, der untersucht werden soll. Somit schließen sie sich nicht gegenseitig aus, sondern setzen lediglich unterschiedliche Schwerpunkte.

### **2.2.1 Sender-Empfänger-Modell**

Das so genannte Sender-Empfänger-Modell basiert auf den Elementen: Sender, Sendegerät (Codierer), Kanal (Kommunikationsweg), Empfangsgerät (Decodierer) und Empfänger<sup>3</sup>.

Hier wird angenommen, dass die Kommunikation zunächst mit Einrichten eines Kommunikationskanals beginnt. Dies kann das Herstellen von Blickkontakt oder auch ein Telefonanruf sein. Danach soll der Inhalt dem Kanal entsprechend vom Sender codiert werden. Die codierte Nachricht werde dann über den Kanal an das Empfangsgerät gesendet, wo sie decodiert werde. Für eine erfolgreiche Übermittlung müssen sich Sende- und Empfangsgerät sowie Codierung entsprechen. Zudem dürfe die Übertragung nicht gestört worden sein. Eine eventuelle Rückinformation, das Feedback, könne dann über den gleichen oder einen anderen Kanal erfolgen.

Für die nonverbale Ebene bedeutet dies, dass Mimik, Gestik, Blickkontakt, Intonation, Körperhaltung, Berührungen und räumliches Verhalten als Kommunikationskanal in Frage kommen<sup>4</sup>.

Probleme in der Kommunikation entstehen nach dieser Theorie, wenn die decodierte nicht der codierten Nachricht entspricht.

---

<sup>3</sup> Knapp/Hall, S. 8 ff.; Traut-Mattausch/Frey, S. 537.

<sup>4</sup> Knapp/Hall, S. 10.

Ursachen können Unverständlichkeit des Codes (Zuzwinkern unter Freunden im Gegensatz gegenüber einem Fremden), zu große Informationsfülle (Übermitteln von Verhaltensmaßregeln durch Gesten) oder Störungen in der Übermittlung (Dämmung, laute Umgebung) sein. Ein Problem nonverbaler Kommunikation ist demnach auch der Widerspruch zwischen verbaler und nonverbaler Information wie er bei Ironie oder Sarkasmus gegeben ist, da er häufig zu Missverständnissen führt.

### **2.2.2 Zwei-Aspekte-Modell**

Das Zwei-Aspekte-Modell trägt der Tatsache Rechnung, dass der Mensch nicht nur eindeutige Sachinformationen kommuniziert, sondern auch manchmal Tatsachen zu verbergen sucht oder unverbindlich bleiben möchte<sup>5</sup>. Grundlage für dieses Modell bildet die Annahme, dass jedes Verhalten eine kommunikative Ebene hat, deren Wirkung davon abhängt, wie der Empfänger diese Verhaltensweise interpretiert<sup>6</sup>.

Jede Kommunikation soll zudem sowohl einen Inhalts- als auch einen Beziehungsaspekt haben<sup>7</sup>.

Der Inhaltsaspekt enthalte die Sachinformation, während der Beziehungsaspekt darauf hinweise, wie die Information aufzufassen sei. Der Beziehungsaspekt zeige auf, wie Sender und Empfänger zueinander stehen. Kommunikationsprobleme treten somit immer auf, wenn die Beziehungsebene die Sachebene überlagert. Dann würde zum Beispiel jeder sachliche Hinweis als Vorwurf verstanden.

Dritte Grundlage des Zwei-Aspekte-Modells ist die Annahme, dass Kommunikation der ständige Kreislauf von Mitteilungen sei, die sich gegenseitig bedingen<sup>8</sup>. Dieser Kreislauf werde von den Beteiligten irrtümlich als Aktion und Reaktion empfunden.

Nach diesem Modell ist gerade die nonverbale Kommunikation ein wichtiges Medium der Beziehungsebene, da sie deutliche Hinweise auf das Verhältnis zwischen Sender und Empfänger liefert. Ein durch Mimik und Tonfall als abschätzig zu erkennender Hinweis auf eine versäumte Aufgabe zeigt zum Beispiel deutlich die Einstellung des Senders gegenüber dem Empfänger.

---

<sup>5</sup> Traut-Mattausch/Frey, S. 538; Watzlawick/Beavin/Jackson, S. 50 ff..

<sup>6</sup> Watzlawick/Beavin/Jackson, S. 50.

<sup>7</sup> Watzlawick/Beavin/Jackson, S. 53.

<sup>8</sup> Watzlawick/Beavin/Jackson, S. 61.

### 2.2.3 Vier-Seiten-Modell

Das Vier-Seiten-Modell ist eine Weiterentwicklung des Zwei-Aspekte-Modells<sup>9</sup>. Hierbei wird davon ausgegangen, dass jede Nachricht, die ein Sender übermittelt, vier Aspekte umfasst: einen Sachinhalt, eine Selbstoffenbarung, eine Beziehungsaussage sowie einen Appell<sup>10</sup>. Neben dem vermittelten Sachinhalt mache der Sender also gleichzeitig Aussagen über sich, darüber, wie er die Beziehung zwischen Sender und Empfänger einschätzt und was er vom Empfänger erwartet. Dabei wird davon ausgegangen, dass der Schwerpunkt der Nachricht auf höchstens zwei der vier Aussagen liegt und die restlichen zwei Ebenen schwächer gesendet werden.

Welche der gesendeten Aussagen vom Empfänger aufgenommen werden und in welcher Stärke, soll nach dieser Auffassung davon abhängen, für welche Ebene der Empfänger in diesem Moment empfänglich sei<sup>11</sup>. So kann ein schwach gesendeter Appell von dem einen Empfänger als Vorwurf empfunden, von einem anderen völlig überhört werden.

Die nonverbale Kommunikation ist auch hier unverzichtbar, um die neben der Sachinformation vermittelten Ebenen der Selbstoffenbarung, der Beziehungsaussage und des Appells zu transportieren. Dies geschieht vor allem über Mimik, Intonation und Gestik<sup>12</sup>.

### 2.2.4 Themenzentrierte Interaktion

Um Probleme in der Kommunikation zu analysieren, wird bei der themenzentrierten Interaktion betrachtet, inwieweit sich die Individualinteressen der Gesprächspartner, das verfolgte Ziel und die aktuelle Situation der Beteiligten im Gleichgewicht befinden<sup>13</sup>.

Um die drei Faktoren „Ich-Wir-Es“ im Gleichgewicht zu halten, sei es dabei unvermeidbar, eindeutige Signale zu senden und sich im Klaren darüber sein, wie man auf andere wirkt und welchen Inhalt man genau senden möchte. Darüber hinaus sei es unerlässlich, dem Gesprächspartner mitzuteilen, wie man seine Aussagen empfinde und was sie für einen bedeuten<sup>14</sup>.

Ein solcher Ansatz ist im zielorientierten Gruppengespräch sinnvoll. In dem Fall, dass Gesetze oder Regeln umgesetzt

---

<sup>9</sup> Traut-Mattausch/Frey, S. 539.

<sup>10</sup> Schulz von Thun, S. 25 ff., 95 ff..

<sup>11</sup> Schulz von Thun, S. 44 ff..

<sup>12</sup> Traut-Mattausch/Frey, S. 539.

<sup>13</sup> Cohn, S. 120 ff..

<sup>14</sup> Traut-Mattausch/Frey, S. 541.

werden müssen, tritt die Rücksichtnahme auf Individualinteressen notwendigerweise zurück. Dennoch ist auch in dieser Situation ein Gleichgewicht, vielleicht auch nur das Vermitteln des daraufgerichteten Willens, erstrebenswert, um eine Eskalation zu verhindern.

Das von der themenzentrierten Interaktion geforderte Feedback über die Wirkung des anderen hilft, Missverständnisse, die gerade durch nonverbale Kommunikationssignale verursacht werden können, aufzuklären. So kann der Hinweis, dass man den anderen aufgrund seines Gesichtsausdrucks und seiner Intonation als sehr aufgebracht empfindet, obwohl er sagt, dass alles in Ordnung sei, zu langfristigen Lösungen führen.

### **2.2.5 Transaktionsanalyse**

Das Modell der Transaktionsanalyse soll Kommunikationsstörungen offenlegen, indem die Ich-Zustände der Gesprächspartner betrachtet werden<sup>15</sup>. Ziel ist, sich selbst und seinen Gesprächspartner besser zu verstehen. Dabei stehen Toleranz, Sensibilität und Flexibilität im Vordergrund.

Unter Transaktion wird in diesem Zusammenhang jede soziale Verbindung verstanden. Innerhalb der Transaktion wird zwischen dem Transaktions-Stimulus und der Transaktions-Reaktion unterschieden. Der Transaktionsstimulus ist dabei der Kontakt zwischen zwei Menschen<sup>16</sup>. Als Transaktions-Reaktion wird das Sich-Beziehen einer Person auf den vorangegangenen Stimulus bezeichnet. Durch die Transaktionsanalyse soll nun festgestellt werden, welcher Ich-Zustand den Transaktions-Stimulus ausgelöst hat und welcher Ich-Zustand der Reaktion zugrunde lag.

Die Ich-Zustände werden in das fürsorgliche Eltern-Ich, welches lobt und behütet, das kritische Eltern-Ich, welches korrigiert und tadelt, das Erwachsenen-Ich, welches rational und auf Wahrnehmung von Wissen gerichtet ist, das freie Kindheits-Ich, welches spontan und kreativ ist sowie das angepasste Kindheits-Ich, welches bemüht ist, Erwartungen zu erfüllen, unterteilt.

Die Kommunikation verläuft gemäß der Transaktionsanalyse erst dann reibungslos, wenn die Beteiligten sich auf zueinander passende Ich-Zustände geeinigt haben.

Die nonverbalen Kommunikationssignale unterstützen hier die verbale Ebene, indem sie Auskunft über den Ich-Zustand der

---

<sup>15</sup> Berne, S. 180; Traut-Mattausch/Frey, S. 542.

<sup>16</sup> Berne, S. 181 ff..

Beteiligten geben. So deutet die Antwort auf eine überflüssige Frage, wenn sie mit genervter Intonation und Kopfschütteln verbunden ist, darauf hin, dass hier mit kritischem Eltern-Ich gesprochen wurde. Eine sachbezogene Kommunikation wäre also nur dann möglich, wenn der Fragende einen mit diesem kritischen Eltern-Ich des anderen korrespondierenden Ich-Zustand wählt bzw. versucht, diesen zu erreichen.

### 2.3 Personenwahrnehmung

Nonverbale Kommunikationssignale dienen nicht nur dazu, die eigene Sicht der Beziehung zum Gesprächspartner auszudrücken, sie werden darüber hinaus als Indiz für Eigenschaften oder Gefühle des anderen herangezogen<sup>17</sup>.

Diese Meinungsbildung und Bewertung wird Personenwahrnehmung genannt<sup>18</sup>. Allerdings wertet der Mensch die angebotenen Reize nach seiner eigenen Vorstellung aus. Diese Phänomene werden als Selektion und Inferenz bezeichnet.

Selektion bedeutet, dass zur Bestimmung eines wahrgenommenen Objekts lediglich ein kleiner Teil der gegebenen und zugänglichen Reize ausgewertet wird<sup>19</sup>. So wird zum Beispiel ein Auto zumeist anhand von Größe und Form als Auto eingestuft, obwohl weitere Reize (Material, Farbe, Geruch) zur Verfügung stehen. Ähnlich ist es bei der Personenwahrnehmung. Nicht alle Handlungen eines Menschen werden zur Meinungsbildung herangezogen. Vielmehr werden bestimmte Handlungen als aufschlussreich angesehen, während andere vernachlässigt werden<sup>20</sup>. So wird zum Beispiel vom traurigen Gesichtsausdruck eines Menschen eher auf seinen Gemütszustand geschlossen als durch seine fröhliche Gestik<sup>21</sup>.

Inferenz bedeutet, dass der Mensch in seiner Beurteilung über die tatsächlich gegebenen Informationen hinausgeht und aus ihnen Schlüsse auf weitere, nicht beobachtbare Eigenschaften zieht<sup>22</sup>.

Dies führt dazu, dass die Existenz weiterer den entstandenen Eindruck belegende Merkmale angenommen wird, während die mit dem Eindruck unvereinbaren Merkmale abgelehnt werden<sup>23</sup>.

---

<sup>17</sup> Herkner, S. 277; Parkinson, S. 108.

<sup>18</sup> Herkner, S. 277; Parkinson, S. 108.

<sup>19</sup> Herkner, S. 277.

<sup>20</sup> Argyle, S. 202; Herkner, S. 277.

<sup>21</sup> Parkinson, S. 74 f., 108.

<sup>22</sup> Herkner, S. 277.

<sup>23</sup> Bierhoff, S. 284; Parkinson, S. 108.



Der Mensch fokussiert sich demnach auf einige Reize und sucht seinen daraus gewonnenen Eindruck zu bestätigen. Dieses Phänomen verstärkt den Einfluss der nonverbalen Signale auf die Kommunikation. So werden Menschen, deren Gesichtsausdruck als grimmig empfunden wird, oft als unfreundlich angesehen, obwohl man noch nie ein Wort mit ihnen gewechselt hat.

Umso wichtiger ist es, in einem Gespräch darauf zu achten, selbst die Zeichen zu nutzen, die den gewünschten Eindruck vermitteln. Sinnvoll ist es auch, die eigene Wahrnehmung dahingehend zu hinterfragen, ob man wirklich alle Signale des anderen zur Kenntnis genommen hat oder nur diejenigen, die den eigenen Eindruck bestätigen.

### **3. Nonverbale Kommunikationssignale im Einzelnen**

Im Rahmen eines Gespräches werden Informationen durch Worte, also verbale Signale und sprachlich vermittelte und körpersprachliche, also nonverbale Signale, übermittelt. Die nonverbalen Signale dienen neben der Informationsübermittlung auch der Darstellung von Interpunktion und Redestruktur<sup>24</sup>. Dies gilt nicht nur für den Redenden sondern auch für den Zuhörer. Dieser wird versuchen, dem Redenden auch nonverbal ein Feedback über das Gesagte zu geben<sup>25</sup>.

Dies bedingt eine gewisse Nähe zwischen den Beteiligten. Ein zu großer Abstand sowie eine zu große Nähe stören die Wahrnehmung der Signale und damit die Kommunikation.

#### **3.1 Gesichtsausdruck**

Das Gesicht ist der wichtigste Bereich des Körpers für nonverbale Kommunikation<sup>26</sup>. Es findet während eines Gesprächs die meiste Beachtung und ist Grundlage für die Einschätzung der Persönlichkeit des Gegenübers.

Der Gesichtsausdruck ist ein visueller Kanal, der neben dem auditiven Kanal besteht<sup>27</sup>. Er vermittelt Signale aus unterschiedlichen Ebenen. Zum einen äußern sich persönliche Eigenschaften im typischen Ausdruck des Gesichts sowie in charakteristischen Reaktionsmustern (häufiges Naserümpfen, Stirnrunzeln).

---

<sup>24</sup> Argyle, S. 155 ff..

<sup>25</sup> Argyle, S. 158 ff..

<sup>26</sup> Argyle, S. 201, 213; Parkinson, S. 74.

<sup>27</sup> Argyle, S. 155, 203, 209.

Daneben zeigen sich im Gesichtsausdruck spontane Emotionen (Überraschung, Ekel)<sup>28</sup>. Zudem wird die Mimik, benutzt, um die Sprache zu ergänzen und zu unterstützen. Als Beispiel ist das Hochziehen einer Augenbraue in Verbindung mit einer Frage anzuführen. Im Gegensatz zu den mimisch vermittelten Gefühlsäußerungen betreffen solche unterstreichenden Signale nur Teile des Gesichts.

Allerdings haben Untersuchungen gezeigt, dass das Gesicht die am stärksten kontrollierte Quelle nonverbaler Kommunikation ist<sup>29</sup>. Somit ist das Gezeigte oftmals auch Teil der Selbstdarstellung und spiegelt nicht die wahre Einstellung wieder.

### 3.2 Blick

Das Blickverhalten spielt bereits beim Anbahnen von Kommunikation zwischen Menschen eine wichtige Rolle. Ein Blick kann schon aus der Entfernung den Wunsch nach Kommunikation signalisieren<sup>30</sup>. Er wird ergänzt durch Gesten und Gesichtsausdruck. Zum Beispiel ist das Anschauen einer Person auf der anderen Straßenseite verbunden mit Winken und Lächeln auch ohne Worte eindeutig.

Grundsätzlich wird der Blick kürzer auf eine als negativ bewertete Person gerichtet als auf eine positiv bewertete Personen, die ihren Gesprächspartner lange anschauen, wirken oftmals angenehmer als diejenigen, die den anderen lediglich kurz anblicken<sup>31</sup>.

Während eines Gesprächs besteht eine Verbindung zwischen Reden und Schauen. Der Zuhörende schaut den Sprechenden ungefähr doppelt so lange an wie dieser ihn<sup>32</sup>. Der Sprechende schaut meist zum Ende seiner Ausführung auf, um ein Feedback zu erhalten und das Ende seiner Ausführung anzuzeigen. Dieses Gefälle zwischen Redendem und Zuhörendem wirkt sich auch auf die Hierarchie des Gesprächs aus. Der Ranghöhere redet normalerweise mehr. Dementsprechend schaut er den Zuhörer weniger an. Jedoch bricht er regelmäßig als letzter den Blick. Er schafft durch lange Blicke eine dominante Position und verringert dann seine Blickhäufigkeit, da zu häufige lange Blicke als unangenehm oder sogar bedrohlich empfunden werden<sup>33</sup>. Jedoch hängt die Interpretation des Blickes häufig mit

---

<sup>28</sup> Herkner, S. 279.

<sup>29</sup> Argyle, S. 207, Herkner, S. 279.

<sup>30</sup> Argyle, S. 217 ff..

<sup>31</sup> Herkner, S. 280.

<sup>32</sup> Argyle, S. 230

<sup>33</sup> Herkner, S. 280.

einem begleitenden anderen Kommunikationssignal zusammen. Zum Beispiel mit dem Gesichtsausdruck (ungläubiges Starren) oder der Körperhaltung (Gier)<sup>34</sup>.

### 3.3 Gesten

Gesten können der Veranschaulichung der Sprache dienen oder sogar selbst eine Zeichensprache darstellen<sup>35</sup>. Solche Gesten sind eigenen Regeln, ähnlich einer Grammatik, unterworfen. Sie sind dem übermittelten Inhalt eindeutig zugeordnet, um ihn zu verdeutlichen. Ein Gespräch ist daher umso schwieriger zu führen, je weniger man sich Gesten zu bedienen vermag. Allerdings ist die Nutzung von Gesten starken gesellschaftlichen Unterschieden ausgesetzt, die zu Missverständnissen führen können. So haben nicht alle Gesten in allen Ländern die gleiche Bedeutung.

Daneben gibt es jedoch emotionale Bewegungen, die Gefühle und Persönlichkeitsmerkmale zum Ausdruck bringen<sup>36</sup>. Auch wenn das Gesicht immer noch am deutlichsten Schlüsse auf die Gefühle des Sprechers zulässt, sind Handbewegungen ein deutlicher Gradmesser für die Erregung eines Menschen. Aufregung und Angst zeigen sich dabei beispielsweise als Verkrampfen der Hände, das Klammern an die Stuhlkante oder einen Stift. Solche Handlungen dienen nicht der Verdeutlichung der Sprache sondern sind für die Sachinformation bedeutungslos. Sie ähneln den Ersatzhandlungen in der Tierwelt und dienen der Entladung von Gefühlen<sup>37</sup>.

### 3.4 Körperhaltung

Auch die Körperhaltung transportiert die Einstellung zu einer anderen Person<sup>38</sup>. Dies zeigt sich insbesondere an der Körperspannung und der Haltung von Armen und Beinen. Eine offene Körperhaltung zeigt, wie sicher man sich fühlt. Bei den meisten Menschen wird sich daher solch eine Haltung nur in angenehmer Gesellschaft oder vertrauter Umgebung einstellen.

Eine sehr entspannte Körperhaltung wird oftmals gegenüber Menschen gezeigt, deren Status man als gleich oder geringer einstuft. In Verbindung mit anderen Kommunikationssignalen, zum Beispiel dem Gesichtsausdruck, gibt die Körperspannung

---

<sup>34</sup> Thompson, Fighting, S. 78.

<sup>35</sup> Argyle, S. 237 ff..

<sup>36</sup> Argyle, S. 247.

<sup>37</sup> Argyle, S. 237.

<sup>38</sup> Herkner, S. 279.

Aufschluss über die Intensität eines Gefühls<sup>39</sup>. Erschrickt jemand, so zeigt neben dem Gesichtsausdruck, das „Erstarren“ des Körpers wie sehr er überrascht wurde.

Allerdings ist auch die Körperhaltung sehr stark gesellschaftlichen Konventionen und der Selbstdarstellung unterworfen und dementsprechend kontrolliert<sup>40</sup>. So wird die steife Körperhaltung eines Soldaten oder Turniertänzers nichts über die Intensität seiner Gefühle sondern höchstens etwas über seinen Beruf aussagen.

### 3.5 Körperkontakt

Durch Körperkontakt können die grundlegendsten Formen der Einstellung zu einem anderen Mensch transportiert werden<sup>41</sup>.

Allerdings ist der Körperkontakt noch stärker als Körperhaltung und Gesten an gesellschaftliche Konventionen gebunden und lässt nur wenige universelle Aussagen zu. So würde ein in Südamerika üblicher und höflicher Körperkontakt unter Geschäftspartnern in Deutschland als unverschämt betrachtet. Dagegen wird der wesentlich engere Körperkontakt in einer vollbesetzten U-Bahn gar nicht erst als soziale Berührung definiert.

Der Körperkontakt kann anhand des Grades der Intimität, der Häufigkeit und der Dauer bewertet werden<sup>42</sup>.

So stellt das Händeschütteln oder leichte Anstoßen des Oberarmes nur das Signal für einen Kommunikationsbeginn dar, während das Festhalten am Arm auf den Ausdruck der Beziehung zwischen zwei Menschen hindeutet.

### 3.6 Räumliches Verhalten

Das räumliche Verhalten schafft die Grundlagen für die Kontaktaufnahme, ist jedoch stark abhängig von den örtlichen Gegebenheiten.

Haben sich die Beteiligten ein eigenes Territorium im Raum geschaffen, so ist ein Eindringen in dieses von einiger Bedeutung. Zum Beispiel das Belegen eines Sitzplatzes oder das Betreten einer fremden Wohnung.

Das räumliche Verhalten während der Kommunikation zeigt sich in Nähe, Orientierung, Höhe sowie Bewegung im Raum<sup>43</sup>.

Die Nähe kann grundsätzlich in die Bereiche intim (50 cm), persönlich (50 – 120 cm), sozial-beratend (2,5 – 3,5 m) und öffent-

---

<sup>39</sup> Argyle, S. 261.

<sup>40</sup> Argyle, S. 259.

<sup>41</sup> Argyle, S. 274.

<sup>42</sup> Argyle, S. 268.

<sup>43</sup> Argyle, S. 281 ff..

lich (3,5 m und mehr) unterteilt werden. Jeder Mensch wird nach Möglichkeit versuchen einen individuell als angenehm und angemessen empfundenen Abstand zu seinem Gegenüber zu halten<sup>44</sup>. Dabei ist dieser Raum vor dem Menschen größer als hinter ihm.

Die Orientierung beschreibt den Winkel, in dem man sich zu seinem Kommunikationspartner befindet<sup>45</sup>. Es besteht die Möglichkeit, jemandem frontal gegenüberzustehen oder sich graduell von ihm wegzudrehen. Dabei wird ein Nebeneinander oftmals als kooperativ empfunden, während das Gegenüberstehen oder –sitzen typischerweise auf konkurrierende Parteien hindeutet. Nähe und Orientierung hängen oftmals zusammen. Je näher sich Menschen kommen, desto mehr besteht eine Tendenz, sich wegzudrehen um so wenigstens den Kopf auf Abstand halten zu können.

Der Höhe ändert sich meist in einem sozial vertrauten Rahmen in Abhängigkeit von Körperhaltung oder Einnehmen einer hervorgehobenen Position im Raum<sup>46</sup>. Dies kann das Aufstehen von seinem Sitzplatz, das Besteigen eines Podiums oder das körperliche Wegducken unter dem Blick des anderen sein. Das Gespräch „auf gleicher Augenhöhe“ ist nicht grundlos zum Synonym für Kommunikation unter Gleichgestellten geworden.

### 3.7 Äußere Erscheinung

Grundsätzlich versucht der Mensch durch seine Erscheinung zu vermitteln, wie er sich sieht oder gerne von anderen gesehen werden möchte<sup>47</sup>. Dies kann er im Fall von Kleidung, Abzeichen und Schmuck sehr stark beeinflussen, während dies bei Körperbau, Haaren und Haut nur bedingt möglich ist.

Die äußere Erscheinung soll oftmals die Zugehörigkeit zu einer Gruppe und die damit verbundenen Attribute signalisieren. Dies kann traditionell durch die Uniform bei Zöllnern, aber auch durch Rasieren der Haare und Anlegen gruppentypischer Kleidung bei Skinheads geschehen.

Starke Motivation ist hier die Mode. Das Anpassen des Erscheinungsbildes an modische Vorgaben dokumentiert dabei meist weniger eine Gruppenzugehörigkeit. Zwar möchte der modebewusste Mensch zu der Gruppe der „Modebewussten“ gezählt werden, diese ist jedoch so groß und schwer zu definie-

---

<sup>44</sup> Argyle, S. 292.

<sup>45</sup> Argyle, S. 282, 287.

<sup>46</sup> Argyle, S. 283.

<sup>47</sup> Argyle, S. 303 ff..

ren, dass vielmehr die Dokumentation des eigenen Modebewusstseins in den Vordergrund tritt.

Das Erscheinungsbild dient jedoch nicht nur als Symbol der Zugehörigkeit zu einer Gruppe, sondern darüber hinaus dem Ausdruck der Einstellung gegenüber anderen. Insbesondere Partnersuche, Aggression und Anpassung kommen hier in Betracht<sup>48</sup>.

Aufgrund der Plakativität der äußeren Erscheinung ist es sehr schwer sich ihrer Wirkung zu entziehen. In vielen Fällen wird schon aufgrund des Erscheinungsbildes ein bleibender Rückschluss auf Verhalten und Persönlichkeit gezogen. Dabei ist kein nonverbales Kommunikationssignal leichter zu manipulieren und misszuverstehen als die äußere Erscheinung.

### **3.8 Nonverbale Vokalisierung**

Teile der nonverbalen Vokalisierung sind sehr eng mit der Sprache verbunden. Dies sind die zeitliche Abstimmung und Betonung von Worten sowie die Tonhöhe<sup>49</sup>.

Um Sätze zu strukturieren und Inhalte zu verdeutlichen werden bestimmte Worte betont und die Tonhöhe entsprechend des Inhalts angepasst. So wird zum Beispiel die Tonhöhe am Ende einer Frage vergrößert. Daneben gibt es auch die Möglichkeit, den Tonfall dem Inhalt Aussage anzupassen. Ein Tadel wird zum Beispiel „scharf“ gesprochen.

Die Art und Weise, wie man seine Stimme einsetzt, überträgt ebenfalls Informationen über die eigenen Gefühle<sup>50</sup>. Dies geschieht mittels Schnelligkeit, Lautstärke, Stimmhöhe, Sprechstörungen und Stimmbeschaffenheit. So ist zum Beispiel regelmäßig Eile mit größerer Tonhöhe und Aufregung mit Zittern der Stimme verbunden.

Auch die Einstellung gegenüber anderen zeigt sich oft in Tonfall und Lautstärke. Das Anschreien eines Gesprächspartner kann so zum Beispiel Wut über ihn ausdrücken.

Allerdings ist der Einsatz der oben genannten Signale extrem personenabhängig. Während der eine vor Aufregung schneller spricht, wird der andere langsamer. Um Schlüsse auf Gefühle, Persönlichkeit und Einstellung ziehen zu können, sind oftmals jedoch weitere Kommunikationssignale ergänzend zu betrachten.

---

<sup>48</sup> Argyle, S. 317.

<sup>49</sup> Argyle, S. 151.

<sup>50</sup> Argyle, S. 325 ff..

#### 4. Bedeutung für die Personenwahrnehmung

Der Mensch verlässt sich in hohem Maße auf die Aussagekraft nonverbal vermittelter Reize um einen Eindruck von seinem Gegenüber zu erhalten. Am stärksten vertraut er auf Gesichtsausdruck und Tonfall des anderen<sup>51</sup>. Daher ist die Reaktion auf das gesprochene Wort regelmäßig geringer als auf die begleitenden nonverbalen Signale. Dies gilt natürlich nicht für Bereiche von Befehl und Gehorsam oder Beleidigungen.

Nonverbale Signale werden als ehrlich empfunden. Ein Grund dafür liegt in der geringen Beherrschbarkeit nonverbaler Kommunikation<sup>52</sup>. Ist der Gesichtsausdruck noch durchaus kontrollierbar, so ist dies bei einer körperlichen Reaktion wie zitternden Händen oder geweiteten Pupillen ungleich schwieriger.

Viele Bereiche des täglichen Lebens würden ohne nonverbale Kommunikation erheblich erschwert. Eine Situation auf dem Zollamt würde ohne nonverbale Signale wahrscheinlich wie folgt ablaufen:

Der Beteiligte betritt das Zollamt und sagt dem Zöllner, dass er ein Paket abholen wolle. Er sei in Eile und habe kein Verständnis, dass er zum Zollamt kommen müsse. Er fühle sich dem Zöllner überlegen und fordere ihn auf, sich nach seinem Willen zu richten.

Dem würde der Zöllner entgegen, dass der Beteiligte dies heute nicht als einziger zum Ausdruck gebracht habe. Das verärgere ihn. Er möchte sich dem Willen des Beteiligten nicht unterwerfen, sondern vielmehr dessen Überlegenheit auf die Probe stellen.

Diese „Gedanken“, die Einstellung der Gesprächspartner zueinander würden auf der nonverbalen Ebene schon bei der Begrüßung durch Stimmlage, Körperhaltung und Intonation ausgetauscht. Sie stellen kein ungewöhnliches oder besonders feindseliges Verhalten dar. Würden sie jedoch offen ausgesprochen, grenzen sie schon an Beleidigungen und stellen ein hohes Konfliktpotenzial dar. Das Ausweichen auf die nonverbale Ebene erleichtert die Kommunikation im täglichen Leben erheblich. Sie erlauben es, Gefühle „ungefährlich“ zu entladen.

---

<sup>51</sup> Herkner, S. 280; Parkinson S. 74.

<sup>52</sup> Argyle, S. 342.

## 5. Bewusstes Einsetzen nonverbaler Signale

Wie oben dargestellt, erleichtern nonverbale Signale die menschliche Kommunikation. Sie sind automatisch und unbewusst ein Teil von ihr. Sie lassen sich jedoch auch bewusst einsetzen und benutzen.

Es gibt eine Vielzahl von Ratgebern, die sich mit körpersprachlichen Signalen beschäftigen. Sie sollen dem Leser beim Umgang mit anderen Menschen, meist in Vorstellungsgesprächen oder Vertragsverhandlungen, helfen. Nach meiner Überzeugung zeigt sich die Wirkung nonverbaler Kommunikation jedoch am deutlichsten in Konfliktsituationen.

Wenn das Gespräch mit einem Beteiligten aufgeregter wird, er einem zu nahe kommt und man sich vielleicht bereits unwohl fühlt, ist meist die Chance vertan, die Lage zu entschärfen. Ziel muss sein, solch eine Situation bereits in der Entstehungsphase erkennen und nach den eigenen Vorstellungen zu beeinflussen.

Die Signale des anderen zu erkennen sowie selbst so zu senden, wie man es wünscht, obwohl die eigenen Aufregung Körper und Geist schwerer kontrollierbar macht, lässt sich durch einige Überlegungen im Vorfeld erleichtern. Schon einfache Mechanismen helfen, die Situation zu kontrollieren.

Zunächst ist es wichtig, sich darüber im Klaren zu sein, dass man auf nonverbale Signale achten will. Dies kann zum Beispiel dadurch geschehen, dass man für sich selbst verschiedene Aufmerksamkeitsstufen festlegt: niedrig – in der eigenen Wohnung, mittel – in der Öffentlichkeit, hoch – bei Ansprache eines Beteiligten<sup>53</sup>.

Hat man sich auf diese Art sensibilisiert, hat man eine gute Chance, die Anzeichen von Aufregung oder Unmut frühzeitig zu erkennen. Anhand der oben dargestellten Kommunikationssignale kann dies ein Zusammenkneifen der Augen, Anstarren, zeigende bzw. stoßende Gesten mit dem Finger, Hektik allgemein, Annäherung und ein Erheben der Stimme sein<sup>54</sup>. Am wahrscheinlichsten ist ein Auftreten von mehreren Signalen.

Stellt man diese Merkmale bei seinem Gesprächspartner fest, ist es ratsam, dem gezielt entgegenzuwirken. Natürlich sind hier beruhigende oder eindringliche Worte angebracht. Allerdings ist es nötig, sie nonverbal zu unterstützen<sup>55</sup>.

---

<sup>53</sup> Thompson, Fighting, S. 26, 43.

<sup>54</sup> Thompson, Fighting, S. 57.

<sup>55</sup> Vgl. 4..



Eine vergleichsweise kleine Geste kann dabei schon sehr große Wirkung haben. So zum Beispiel indem man die Arme leicht hebt und nach vorne streckt, in etwa als ob man ein Päckchen entgegennimmt.

Arme und Hände befinden sich nun in dem bereits dargestellten Areal zwischen intimmem und persönlichem Bereich (50 – 70 cm)<sup>56</sup>. In diese Zone lässt man nicht ohne Grund nur Menschen, die einem nahe stehen. In diesem Bereich kann nämlich der andere einen anfassen und gegebenenfalls sogar verletzen. Durch das Heben der Arme wird dieser Bereich nicht nur sozial abgegrenzt, sondern auch faktisch gesperrt.

Dieser „Zaun“ hindert den anderen, heranzutreten, ohne die ausgestreckten Hände zu berühren. Dies grenzt deutlich das eigene Territorium ab. Eine weitere Annäherung wäre eine deutliche Territoriumsverletzung. Zudem wäre sie mit Körperkontakt verbunden. Da dieser in unserer Gesellschaft zwischen Fremden nicht üblich ist, ergibt sich daraus eine weitere Hemmschwelle<sup>57</sup>.

Aus eigener Erfahrung weiß ich, dass diejenigen Personen, die lediglich die Beherrschung verloren haben, angesichts der deutlichen Sperre den körperlichen Aspekt des Disputs vernachlässigen, ruhiger werden und sich meist nur noch verbal auseinandersetzen wollen.

Dieses Vorgehen ist unabhängig von der Statur des Anwenders oder des Szenarios wirksam. Es wird sowohl speziell für Frauen im Rahmen der Selbstverteidigung oder –behauptung sowie für Geschäftsleute im Umgang mit verärgerten Kunden empfohlen<sup>58</sup>.

Ein weiteres Vorteil des „Zauns“ ist, dass man trotz der eigenen Aufregung ein sicheres Mittel hat, Körpersignale des anderen zu spüren. Jede Vorwärtsbewegung, jede weitere Annäherung ist deutlich an mindestens einer Hand zu spüren.

Den oben gezeigten Abläufen entsprechend nimmt auch der andere meine nonverbalen Kommunikationssignale wahr.

Eine aufrechte Körperhaltung, eine ruhige Stimme, langer Blickkontakt sowie kontrollierte Gesten vermitteln ein Bild der Gelassenheit und Stärke. Dieses Bild erreicht nicht nur den anderen, sondern hilft auch dem Sendenden, sich ebenfalls so zu empfinden<sup>59</sup>. Die genannten Signale erfordern kein besonderes

---

<sup>56</sup> Vgl. 3.6.

<sup>57</sup> Vgl. 3.5.

<sup>58</sup> Fais, S. 29, 59; Püttjer/Schnierda, S. 192.

<sup>59</sup> Bierhoff, S. 280; Thompson, Fighting, S. 68; Simon/Trötschel, S. 157.

Training sondern lediglich ein paar grundsätzliche Vorüberlegungen. Dennoch haben sie sich vielfach bewährt und zeigen den großen Wirkungsgrad nonverbaler Kommunikation.

## **6. Ergebnis**

Nonverbale Kommunikation durch Gesichtsausdruck, Blick, Gesten, Körperhaltung, Körperkontakt, räumliches Verhalten und äußere Erscheinung ist ein wesentlicher Bestandteil der menschlichen Kommunikation. Diese Bandbreite an Signalen bietet die Möglichkeit Informationen sehr abgestuft zu übermitteln. Dies ist besonders dort wichtig, wo Beziehungen zwischen Menschen dargestellt werden sollen. Hier bedarf die Sprache in großem Umfang der Unterstützung durch nonverbale Kommunikationssignale.

Ein großer Vorteil der nonverbalen Kommunikation liegt in dem Zusammenspiel der einzelnen Signale. Wo ein Signal allein mehrdeutig erscheint, ist die Kombination mehrerer Signale bereits sehr exakt.

Da es sich bei diesen zum Teil um körperliche Reaktionen handelt, die zumindest schwer kontrollier- oder manipulierbar sind, ist nonverbale Kommunikation in gewissem Maße vertrauenswürdiger als Sprache.

Die Kenntnis von Kommunikationsprozessen hilft, das Verhalten anderer Menschen nicht nur unterbewusst einzuschätzen, sondern anhand von nonverbalen Signalen erstaunlich genau zu deuten. Dadurch lassen sich frühzeitig Störungen und Probleme in der Kommunikation erkennen.

**Literaturverzeichnis**

- Argyle, Michael                      Körpersprache & Kommunikation,  
Das Handbuch zur nonverbalen  
Kommunikation,  
9. Auflage, Paderborn 2005  
(zitiert: Argyle)
- Berne, Eric                              Transaktionsanalyse der Intuition,  
Ein Beitrag zur Ich-Psychologie,  
Paderborn 1991  
(zitiert: Berne)
- Bierhoff, Hans-Werner              Sozialpsychologie,  
6. Auflage, Stuttgart 2006  
(zitiert: Bierhoff)
- Braun, Christian                      Selbstverteidigung -  
Techniken, die wirklich helfen,  
Aachen 2006  
(zitiert: Braun)
- Cohn, Ruth                              Von der Psychoanalyse zur  
Themenzentrierten Interaktion,  
Von der Behandlung einzelner zu  
einer Pädagogik für alle,  
Stuttgart 1978  
(zitiert: Cohn)
- Fais, Jürgen                              Selbstverteidigung für Frauen,  
Mentale Stärke und richtige  
Technik,  
München 2007  
(zitiert: Fais)
- Herkner, Werner                      Lehrbuch Sozialpsychologie,  
2. Auflage, Bern 2003  
(zitiert: Herkner)

- Knapp, Mark  
Hall, Judith  
Nonverbal Communication in  
Human Interaction,  
4. Auflage, Fort Worth 1997  
(zitiert: Knapp/Hall)
- Parkinson, Brian  
„Soziale Wahrnehmung und  
Attribution“,  
in: Sozialpsychologie,  
Hrg.: Jonas, Klaus / Stroebe,  
Wolfgang / Hewstone, Miles,  
5. Auflage, Heidelberg 2007  
(zitiert: Parkinson)
- Püttjer, Christian /  
Schnierda, Uwe  
Geheimnisse der Körpersprache,  
Mehr Erfolg im Beruf,  
Frankfurt/Main 2006  
(zitiert: Püttjer/Schnierda)
- Schulz von Thun,  
Friedemann  
Miteinander reden: Störungen und  
Klärungen, Psychologie der  
zwischenmenschlichen  
Kommunikation,  
Hamburg 1981  
(zitiert: Schulz von Thun)
- Simon, Bernd /  
Trötschel, Roman  
„Das Selbst und die soziale  
Identität“,  
in: Sozialpsychologie,  
Hrg.: Jonas, Klaus / Stroebe,  
Wolfgang / Hewstone, Miles,  
5. Auflage, Heidelberg 2007  
(zitiert: Simon/Trötschel)
- Thompson, Geoff  
The Art of Fighting without  
Fighting, Techniques in personal  
Threat Evasion,  
3. Auflage, Chichester 2000  
(zitiert: Thompson, Fighting)
- The Fence,  
2. Auflage, Chichester 1999  
(zitiert: Thompson, Fence)

- Traut-Mattausch, Eva /  
Frey, Dieter                   „Kommunikationsmodelle“,  
in: Handbuch der Psychologie,  
Band 3, Handbuch der  
Sozialpsychologie und  
Kommunikationspsychologie,  
Hrsg.: Bierhoff, Hans-Werner /  
Frey, Dieter,  
Göttingen 2006  
(zitiert: Traut-Mattausch/Frey)
- Watzlawick, Paul /  
Beavin, Janet /  
Jackson, Don                   Menschliche Kommunikation,  
Form, Störungen, Paradoxien,  
4. Auflage, Bern 1974  
(zitiert: Watzlawick/Beavin/  
Jackson)

Ich erkläre hiermit, dass ich die vorliegende Arbeit selbstständig und ohne Benutzung anderer als der angegebenen Hilfsmittel angefertigt habe; die aus fremden Werken wörtlich und sinn- gemäß übernommenen Gedanken sind unter Angabe der Quellen gekennzeichnet.

Bonn, den 18.07.2008

( Christian Hoebel )