



University of Applied Sciences

**APOLLON** Hochschule  
der Gesundheitswirtschaft

# Kommunikation – Grundlagen, Modelle und Kommunikationsstörungen

GKOMM01



---

Das Studienheft und seine Teile sind urheberrechtlich geschützt. Jede Nutzung in anderen als den gesetzlich zugelassenen Fällen ist nicht erlaubt und bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung des Rechteinhabers. Dies gilt insbesondere für das öffentliche Zugänglichmachen via Internet, die Vervielfältigung und Weitergabe. Zulässig ist das Speichern (und Ausdrucken) des Studienhefts für persönliche Zwecke.

---



University of Applied Sciences

**APOLLON** Hochschule  
der Gesundheitswirtschaft

**Jan Kruse  
Tobias Wilbrand**

**Kommunikation –  
Grundlagen, Modelle und  
Kommunikationsstörungen**

**GKOMM01**



**Dr. Jan Kruse**

(geb. 1945) ist selbstständiger Kommunikationstrainer und Business-Coach. Er hat an der Universität Hamburg Betriebswirtschaftslehre studiert (Diplom-Kaufmann), als wissenschaftlicher Assistent gearbeitet und promoviert (Dr. rer. pol.). Erste Praxiserfahrungen sammelte er als Unternehmensberater und war später in der Geschäftsführung der Beratungsgesellschaft tätig. Anschließend wechselte er in den Vertriebsbereich und war für den Ausbildungssektor einer großen Vertriebsgesellschaft verantwortlich. Seit vielen Jahren unterrichtet er an Hochschulen und Weiterbildungsinstituten. Er führt Firmenschulungen durch und coacht Unternehmer und Führungskräfte.



**M. A. Tobias Wilbrand**

(geb. 1972) absolvierte sein Grundstudium der Medizin und ein Magisterstudium der Vergleichenden Religionswissenschaften, der Psychoanalyse und der Philosophie. Diese bilden gemeinsam mit der laufenden Ausbildung zum Systemischen Berater und Therapeuten die Grundlage für eine hohe Affinität zur Gesundheitskommunikation.

Seit 2001 ist Tobias Wilbrand mit seiner Unternehmensberatung get connected – Unternehmensberatung für kulturelle Kompetenz und interkulturelle Kommunikation – als Kommunikationstrainer und Berater tätig. Er arbeitete unter anderem für die Johann-Wolfgang-Goethe Universität in Frankfurt am Main.

---

# Kommunikation – Grundlagen, Modelle und Kommunikationsstörungen

## Inhaltsverzeichnis

<b>Einleitung</b> .....	1
<b>1 Grundlagen der Kommunikation</b> .....	3
1.1 Was ist Kommunikation? .....	3
1.2 Kommunikationssysteme .....	6
1.2.1 Das verbale System .....	6
1.2.2 Das paraverbale System .....	8
1.2.3 Das nonverbale System .....	13
1.2.4 Kongruenz und Inkongruenz .....	19
1.2.5 Die Bedeutung der drei Systeme .....	20
1.2.6 Körpersprachliche Signale und Kultur .....	22
1.2.7 Der erste Eindruck .....	26
Zusammenfassung .....	29
Aufgaben zur Selbstüberprüfung .....	30
<b>2 Kommunikationsmodelle und -theorien</b> .....	33
2.1 Watzlawicks Kommunikationstheorie .....	33
2.2 Die vier Seiten einer Nachricht nach Schulz von Thun .....	41
Zusammenfassung .....	50
Aufgaben zur Selbstüberprüfung .....	51
<b>3 Kommunikationsstile</b> .....	54
3.1 Grundlagen .....	54
3.2 Kommunikationsstile nach Schulz von Thun .....	55
3.2.1 Der bedürftig-abhängige Stil .....	57
3.2.2 Der helfende Stil .....	59
3.2.3 Der selbstlose Stil .....	61
3.2.4 Der aggressiv-entwertende Stil .....	63
3.2.5 Der sich beweisende Stil .....	66
3.2.6 Der bestimmend-kontrollierende Stil .....	68
3.2.7 Der sich distanzierende Stil .....	70
3.2.8 Der mitteilungsfreudig-dramatisierende Stil .....	73
3.2.9 Kompatibilität der Stile und Resümee .....	75
Zusammenfassung .....	78
Aufgaben zur Selbstüberprüfung .....	80

<b>4</b>	<b>Kommunikationsstörungen: Quellen und Folgen</b> .....	83
	Zusammenfassung .....	89
	Aufgaben zur Selbstüberprüfung .....	91
	<b>Schlussbetrachtung</b> .....	94
	<b>Anhang</b>	
A.	Bearbeitungshinweise zu den Übungen .....	96
B.	Lösungen der Aufgaben zur Selbstüberprüfung .....	102
C.	Glossar .....	112
D.	Literaturverzeichnis .....	117
E.	Abbildungsverzeichnis .....	119
F.	Tabellenverzeichnis .....	120
G.	Sachwortverzeichnis .....	121
H.	Einsendeaufgabe .....	123

---

## Einleitung

Liebe Studierende,

wir möchten Sie zu einer Entdeckungsreise in die Welt der zwischenmenschlichen Kommunikation einladen. Die Reise ist ganz speziell für Sie geplant worden und wurde auf Ihre Bedürfnisse abgestellt. Ziel der Reise ist es, Ihre Kompetenzen für erfolgreiches Kommunizieren zu vervollständigen.

Es ist eine faszinierende Reise in eine geheimnisvolle Welt mit vielen Facetten, Geheimnissen, Überraschungen und Risiken. Es gibt viel Neues zu entdecken und zu erforschen und Altbekanntes aus einer neuen Perspektive kennenzulernen. Diese Reise geht über vier Etappen und kann Ihren beruflichen und privaten Alltag beeinflussen und verändern.

Auf der ersten Etappe erkennen Sie, welchen allgemeinen Kommunikationsbegriff es gibt und was unter zwischenmenschlicher Kommunikation verstanden wird. Sie haben Zeit, sich mit dem verbalen, paraverbalen und nonverbalen Kommunikationssystem vertraut zu machen. Zu jedem Kommunikationssystem lernen Sie diverse Kommunikationskanäle kennen, auf denen Informationen übertragen werden. Die nächsten Entdeckungen betreffen kongruente und inkongruente Botschaften und die sogenannte „7-38-55%-Regel“. Lassen Sie sich von den kulturabhängigen körpersprachlichen Signalen überraschen und tauchen Sie zum Schluss dieser Etappe in die vielschichtige Welt des ersten Eindrucks ein.

Auf der zweiten Etappe besichtigen Sie Watzlawicks Kommunikationstheorie und das Modell „Die vier Seiten einer Nachricht“ von Schulz von Thun. Beide Formalisierungen sollen Ihnen helfen, den komplexen Prozess der zwischenmenschlichen Kommunikation besser zu verstehen.

Spannend wird es in der dritten Etappe, wenn Sie die acht Kommunikationsstile von Schulz von Thun erforschen. Für jeden Stil entdecken Sie die charakteristischen Merkmale, den Ursprung, mögliche Richtungen der Persönlichkeitsentwicklung und den empfohlenen Umgang mit dem betreffenden Stil. Am Schluss der Etappe werden Sie erkunden, welche Stile kompatibel sind. Anschließend haben Sie Gelegenheit, ein Resümee dieser Eindrücke zu ziehen.

Den krönenden Abschluss bildet die vierte und letzte Etappe. Sie werden Kommunikationsstörungen verschiedenster Art kennenlernen und sich mit den jeweiligen Wirkungen vertraut machen.

Lassen Sie uns jetzt die gemeinsame Reise beginnen. Steigen Sie ein und beginnen Sie mit dem ersten Kapitel des vorliegenden Studienheftes.





# 1 Grundlagen der Kommunikation

*Im ersten Kapitel lernen Sie die Thematik kennen und erarbeiten eine grundlegende Definition für die zwischenmenschliche Kommunikation, mit der wir uns in diesem Heft befassen werden. Sie lernen die drei Kommunikationssysteme mit ihren diversen Kanälen kennen. Danach sollten Sie wissen, welche Faktoren für eine gelungene Kommunikation verantwortlich sind und warum die Übertragung einer Nachricht – z. B. bei inkongruenten Botschaften – misslingen kann. Sie erkennen, dass die verbreitete Meinung, der Inhalt einer Nachricht sei im Vergleich zu den para- und nonverbalen Signalen unbedeutend, nur unter ganz bestimmten Voraussetzungen gilt. Im Abschnitt über die kulturabhängige Bedeutung körpersprachlicher Signale lernen Sie, dass Ihnen bekannte Körpersignale in anderen Ländern eine völlig andere Bedeutung haben können. Sie werden dadurch Ihr eigenes Kommunikationsverhalten besser reflektieren und auf Fallstricke in der Kommunikation mit Menschen aus anderen Kulturen achten können. Im letzten Abschnitt erarbeiten Sie, welche Bedeutung der erste Eindruck hat, durch welche Faktoren er beeinflusst wird und warum er sich so hartnäckig hält. Dann sollten Sie wissen, was Sie tun können, damit Ihr Kommunikationspartner einen möglichst positiven ersten Eindruck von Ihnen gewinnt.*

## 1.1 Was ist Kommunikation?

„Dürfte ich das Unwort des Zeitalters bestimmen, so käme nur eines in Frage: kommunizieren. Ein Autor kommuniziert nicht mit seinem Leser. Er versucht ihn zu verführen, zu amüsieren, zu provozieren, zu beleben. Welch einen Reichtum an (noch lebendigen) inneren Bewegungen und entsprechenden Ausdrücken verschlingt ein solch brutales Müllschluckerwort! Mann und Frau kommunizieren nicht miteinander. Die vielfältigen Rätsel, die sie einander aufgeben, fänden ihre schalste Lösung, sobald dieser nichtige Begriff zwischen sie tritt. Ein Katholik, der meint, er kommuniziere mit Gott, gehört auf der Stelle exkommuniziert. Zu Gott betet man, und man unterhält nicht, sondern man empfängt eine Heilige Kommunion. All unsere glücklichen und vergeblichen Versuche, uns mit der Welt zu verständigen, uns zu berühren und zu beeinflussen, die ganze Artenvielfalt unserer Erregungen und Absichten fallen der Ödnis und der Monotonie eines soziotechnischen Kurzbegriffs zum Opfer. Damit leisten wir dem Nichtssagenden Vorschub, das unsere Sprache mit großem Appetit auffrisst.“ (Strauß, 2004, S. 41).

Das Wort **Kommunikation** leitet sich aus dem lateinischen Wort *communicatio* ab, das übersetzt „Mitteilung“ heißt. Das zum Verb **kommunizieren** gehörende lateinische Wort *communicare* bedeutet „eine Mitteilung machen bzw. mitteilen, gemeinsam machen, teilen und vereinigen“.

Der Neue Brockhaus definiert Kommunikation wie folgt (Brockhaus, 2006 a):

Kommunikation ist

„die Verständigung untereinander, Austausch von Informationen zwischen Menschen, zwischen Tieren und zwischen Menschen und Tieren, auch zwischen Menschen und technischen Einrichtungen [...] sowie innerhalb technischer Einrichtungen. Die Kommunikation geschieht durch Übermittlung von Zeichen (ge-

sprochener oder geschriebener Sprachen, Äußerungen, Gestikulation, Abgabe von Signalen) und erfordert besonders zwischen Menschen, dass die Kommunikationspartner jeweils den Sinn der übermittelten Zeichen verstehen.“

Der Brockhaus in einem Band (Brockhaus, 2006 b) definiert Kommunikation verkürzend als „*Mitteilung, Verständigung, Übermittlung von Information ...*“.



### Beispiel 1.1:

Kommunikation hat viele Gesichter:

- schweigendes Kopfnicken als Zustimmung
- wortlos auf den Boden starren
- endlose Monologe halten
- ein angeregtes Gespräch führen
- den Mittelfinger nach oben strecken
- hemmungsloses Weinen
- lachen und dabei Tränen vergießen
- den Partner streicheln
- seinen mit der Rute wackelnden Hund liebevoll ansprechen
- nach Computeranweisung am Telefon bestimmte Tasten drücken
- an der Ampel eine Person im Auto daneben anlächeln

Die Ausführungen in diesem Studienheft beschränken sich auf die **(zwischen-)menschliche Kommunikation**. Bei dieser werden **Informationen** zwischen zwei Personen, einem **Sender** und einem **Empfänger**, ausgetauscht. Die Informationen werden durch Schrift, Sprache, Sprechweise oder körpersprachliche Signale per (Informations-/Kommunikations-)Kanal übermittelt.



Zwischenmenschliche Kommunikation wird als Austausch von Informationen zwischen zwei Kommunikationspartnern definiert.

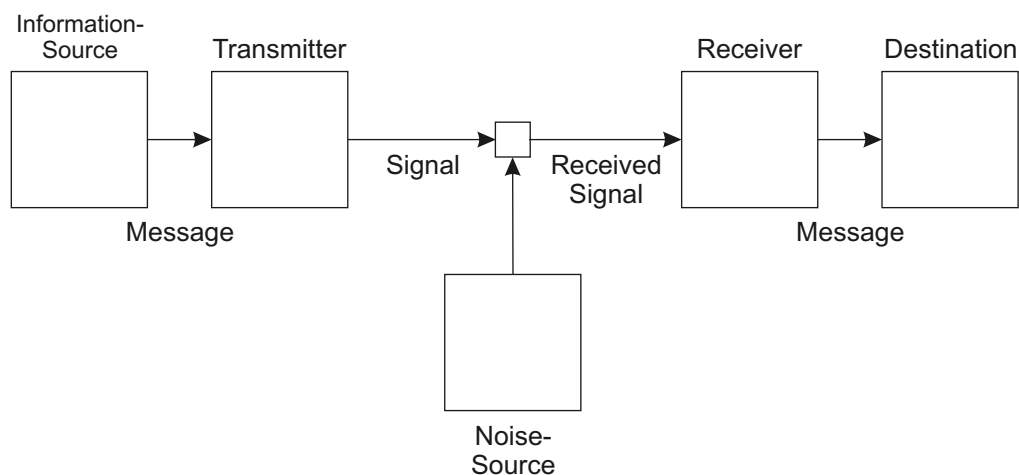


### Übung 1.1:

Bitte überlegen Sie, welche der im Beispiel 1.1 aufgeführten Punkte nicht zur zwischenmenschlichen Kommunikation gehören!

Gelingen kann die Kommunikation nur dann, wenn die Sprache verstanden wird. Das bedeutet für die Kommunikation zwischen einem Chinesen und einem Deutschen, dass zumindest einer der beiden die Sprache des anderen beherrschen muss oder eine gemeinsame dritte Sprache genutzt wird. Beide Kommunikationspartner verfügen dann über denselben **Zeichenvorrat**. Außerdem müssen Gestik und Mimik für Sender und Empfänger die gleiche Bedeutung haben oder vom anderen verstanden werden. Wie Sie noch sehen werden, ist selbst unter diesen Voraussetzungen die Gefahr von Missverständnissen und anderen Störungen des Kommunikationsprozesses groß.

Obige Begriffe lehnen sich an das **Sender-Empfänger-Modell** von Claude **Shannon** an. Es ist das erste Modell der Kommunikation, dem eine grundlegende Darstellung der Kommunikation gelang (vgl. Shannon, 1948).



**Abb. 1.1:** Sender-Empfänger-Modell von Shannon (James, 2007)

Wenn Sie obige Bezeichnungen von Shannon auf die zwischenmenschliche Kommunikation übertragen, ergibt sich folgendes Schema. Die Begriffe Information und Nachricht werden hier synonym verwendet:

Der Sender (im Shannon-Modell: Information-Source) schickt eine Nachricht (Message), die ggf. nach Codierung von einem Sendegerät (Transmitter) als ausgehendes Signal per Kanal übertragen wird. Denken Sie als Beispiel an das Telefonieren, bei dem das gesprochene Wort des Senders in elektrische Signale umgewandelt und per Telefonleitung übertragen wird. Das eingehende Signal wird vom Empfangsgerät (Receiver) empfangen und ggf. decodiert. Im Beispiel des Telefonierens wird das eingehende Signal in Sprache umgewandelt. Schließlich wird die Nachricht an den Empfänger (Destination) übermittelt. Shannon hat noch mögliche Störquellen (Noise-Source) in sein Modell eingebaut. Denken Sie als Beispiel an „Funklöcher“ beim Mobil-Telefonieren.

**Watzlawick** hat die verhaltensmäßigen Wirkungen der Kommunikation im Fokus. Er betont, dass jede Kommunikation das Verhalten aller Teilnehmer beeinflusst. Dieses Phänomen bezeichnet er als den **pragmatischen** Aspekt der Kommunikation. Watzlawick verwendet die Begriffe Kommunikation und Verhalten als praktisch gleichbedeutend.

„In dieser pragmatischen Sicht ist demnach nicht nur die Sprache, sondern alles Verhalten Kommunikation, und jede Kommunikation (...) beeinflusst das Verhalten“ (Watzlawick; Beavin; Jackson, 1985, S. 23).

Wir werden im Abschnitt 2.1 über Watzlawicks Kommunikationstheorie auf seine Sichtweise zurückkommen und unsere Ausführungen vertiefen.

## 1.2 Kommunikationssysteme

Es gibt drei grundsätzlich verschiedene Kommunikationssysteme, mit denen Informationen von Mensch zu Mensch übertragen werden. Wir unterscheiden das verbale, paraverbale und nonverbale System. Und jedes System verfügt über mehrere Alternativen, wie die Information vom Sender zum Empfänger gelangt. Diese werden als **Kommunikationskanäle** bezeichnet.



### Beispiel 1.2:

Wenn Sie ärgerlich sind, können Sie Ihrem Gesprächspartner dies mit deutlichen Worten mitteilen. Sie nutzen dann das verbale System. Je nachdem, ob Sie auf Deutsch oder Englisch schimpfen, übertragen Sie Ihre Information auf unterschiedlichen Kommunikationskanälen.

Ebenso können Sie Ihren Ärger durch eine entsprechende Mimik oder Gestik im nonverbalen System auf unterschiedlichen Kanälen ausdrücken.

Schließlich steht Ihnen noch das paraverbale System zur Verfügung. Je nachdem, wie sehr Sie verärgert sind, werden Sie Ihren Tonfall und Ihre Lautstärke variieren und damit Ihren Worten zusätzliche Wirkung verleihen.

### 1.2.1 Das verbale System

Wir unterscheiden die beiden Kommunikationskanäle

Sprache und Schrift.

#### Sprache

Verschiedene Kulturen und Regionen haben unterschiedliche Sprachen hervorgebracht. Viele davon sind ausgestorben und man schätzt, dass es auf der Welt noch etwa 6.500 gelebte Sprachen gibt.

Jede Sprache basiert auf einem bestimmten Zeichenvorrat bzw. Wortschatz. Für die deutsche Sprache umfasst der Duden ca. 120.000 Stichwörter. Zusammen mit Beugungen dieser Wörter, Fachbegriffen und zusammengesetzten Wörtern beträgt der **Wortschatz der deutschen Sprache** ca. 500.000 Wörter.

Der **Wortschatz einer Person** ist abhängig vom Interessengebiet und Berufsfeld (Fachterminologie) sowie der Sozialisation und Ausbildung dieser Person. In der Regel gilt: Je höher der Bildungsstand eines Menschen, desto größer ist sein Wortschatz.

Wir unterscheiden den aktiven und passiven Wortschatz:

- Der **passive** Wortschatz einer Person umfasst alle Wörter, welche die betreffende Person versteht, und zwar unabhängig davon, ob die Wörter verwendet werden.
- Der **aktive** Wortschatz besteht aus den Wörtern, welche die betreffende Person beim Sprechen oder Formulieren von Gedanken nutzt.

Für Alltagsgespräche reichen im Allgemeinen 400 bis 800 Wörter aus. Ein guter Redner verfügt über einen aktiven Wortschatz von bis zu 10.000 Wörtern.

Während einfache Boulevardzeitungen nur ca. 400 Wörter nutzen, sind es bei einem Nachrichtenmagazin etwa 5.000 Wörter. Um anspruchsvollere Texte zu verstehen, benötigt man 4.000 bis 5.000 Wörter, in Ausnahmefällen wie bei Goethe (ca. 90.000) auch bedeutend mehr (Berlin-Brandenburgischen Akademie der Wissenschaften, 2010).

Im beruflichen Kontext prägen vor allem die Fachbegriffe der jeweiligen **Fachsprache** unseren Wortschatz:

- Der **Vorteil** einer Fachsprache besteht darin, dass selbst bei komplexen Sachverhalten ein einfacher Informationsaustausch unter Fachleuten möglich ist. Wenn Sie Ihre Fachsprache nutzen, beweisen Sie Kompetenz und zeigen, zu welcher Berufsgruppe Sie gehören.
- **Nachteile** können sich in der Kommunikation ergeben, wenn sich ein Fachmann mit einem Laien unterhält und dabei für den Laien unverständliche Fachbegriffe verwendet. Sie können zwar möglicherweise Ihren Gesprächspartner mit Ihrem Wissen beeindrucken, gleichzeitig besteht allerdings die Gefahr, dass Ihre Aussage nicht verstanden wird und dadurch negative Gefühle entstehen.

### Übung 1.2:

Schreiben Sie bitte fünf Begriffe aus Ihrer Ausbildung oder beruflichen Praxis auf, die inzwischen zu Ihrer Alltagssprache gehören. Überlegen Sie, wer in Ihrem privaten Umfeld diese Begriffe versteht und wer nicht.



## Schrift

Der zweite Kanal des verbalen Systems ist die Schrift. Die verschiedenen Kulturen haben zwei unterschiedliche Zeichensysteme entwickelt: die Lautschrift und die Bildschrift.

Die deutsche Schrift stammt aus dem Lateinischen und ist, wie auch die arabische und kyrillische Schrift, eine **Lautschrift**. Die Laute, die es in der Sprache gibt, werden als Buchstaben verwendet. Das lateinische Alphabet verfügt über 26 Buchstaben, die in der deutschen Sprache um die Umlaute und das „ß“ ergänzt werden.

In anderen Kulturen, wie z.B. in China und Japan, wurden **Bildschriften** entwickelt, in denen ganze Wörter in einem Zeichen bzw. Symbol dargestellt werden. Die Bildschrift ist wahrscheinlich die ältere Form der Schrift und entstand wohl aus einer Aneinanderreihung von gemalten Bildern. Diese wurden dann immer abstrakter und schließlich auf Symbole reduziert. Es ist evident, dass eine Bildschrift aus einem viel größeren Zeichenvorrat besteht als eine Lautschrift.

Die Verwendung von Schrift ermöglicht:

- Wissen und Informationen werden von einer Generation zu einer anderen Generation und über weite Entfernungen übertragen.
- Informationen werden (scheinbar) objektiviert. Wenn man dem Volksmund glaubt, gilt ja: „Was man schwarz auf weiß besitzt, kann man getrost nach Hause tragen.“

Am Beispiel der Bibel lässt sich verdeutlichen, dass ein und derselbe Text ganz unterschiedlich interpretiert werden kann. Die subjektive Auslegung eines Textes ist abhängig von verschiedenen Faktoren wie Kontext, Alter, Sozialisation und Vorbildung.

Außerdem können Sie Texte so verfassen, dass zwischen den Zeilen gelesen werden kann bzw. gelesen werden soll. Ein Beispiel hierfür sind Arbeitszeugnisse, die ausnahmslos positive Formulierungen enthalten dürfen. Jede Kritik am Mitarbeiter wird (sozusagen in codierter Form) hinter bestimmten Floskeln versteckt.

**Beispiel 1.3:**

Nachfolgend einige Textpassagen aus einem fiktiven Arbeitszeugnis:

Herr Andreas Müller war stets bemüht, die ihm übertragenen Aufgaben zu erfüllen. Sein Verhalten gegenüber Kollegen und Mitarbeitern war stets einwandfrei.

Herr Müller war tüchtig und wusste sich gut zu verkaufen, verfügt über gutes Fachwissen und zeigte gesundes Selbstvertrauen. Wegen seiner Pünktlichkeit war er stets ein gutes Vorbild.

Das Arbeitsverhältnis wurde in gegenseitigem Einvernehmen beendet.

Wir wünschen Herrn Müller alles Gute, vor allem Gesundheit und ein langes Leben. Wir bedanken uns bei Herrn Müller für seine Mitarbeit.

**Übung 1.3:**

Versuchen Sie zwischen den Zeilen zu lesen und die codierten Aussagen zu entschlüsseln.

Die zwischen den Zeilen verborgenen Aussagen können Sie nur entschlüsseln, wenn Sie den Kontext und die Codierungsfloskeln kennen.

Für die schriftliche Kommunikation gilt wie beim gesprochenen Wort: Drücken Sie sich verständlich aus. Machen Sie sich klar, für wen der Text bestimmt ist, und formulieren Sie Ihren Text so, dass er von Ihrer Zielgruppe verstanden wird.

## 1.2.2 Das paraverbale System

**Beispiel 1.4:**

Als ich im letzten Jahr meinen Freund anrief, meldete er sich wie immer mit seinem Nachnamen und sagte also: „Müller!“

Nur dieses „Müller“ klang ganz anders als sonst.

Ich sagte: „Mensch Harald, was ist passiert?“

Dann erzählte er mir seine traurige Geschichte.

**Übung 1.4:**

Überlegen Sie, ob Sie ähnliche Erfahrungen gemacht haben.



Der Volksmund sagt ja: „Der Ton macht die Musik.“ Die Redewendung bringt zum Ausdruck, dass es bedeutsam ist, *wie* etwas gesagt wird. Das obige Beispiel bestätigt, dass Sie etwas über den Gemütszustand einer anderen Person erfahren, wenn Sie auf die Stimme und die Sprechweise achten.

Nachfolgend hierzu zwei Beispiele:

- Wenn Sie laut werden, werden Ihre Gesprächspartner vermuten, dass Sie erregt sind.
- Sehr schnelles Sprechen mit schrillum Klang kann darauf hindeuten, dass Sie aufgeregt oder ärgerlich sind.

Ihre Stimme und Sprechweise sagen viel über Ihre Persönlichkeit und Befindlichkeit aus. Das bestätigt auch die lateinische Herkunft des Wortes: „personare“ kann mit durchtönen übersetzt werden. Das heißt, wie Sie eigentlich sind, wie Sie sich fühlen, verrät Ihre Stimme.

Stimme und Sprechweise sind entscheidende Faktoren,

- ob Menschen Ihnen zuhören,
- Sie ernst nehmen,
- ob Sie Sympathie wecken,
- wie souverän Sie wirken und
- ob Sie für kompetent gehalten werden.

Im Folgenden werden wir einige Elemente des paraverbalen Systems näher betrachten.

## Deutlichkeit

Nur wer deutlich spricht, wird verstanden. Zum deutlichen (artikulierten) Sprechen gehört, dass Sie Vokale, Konsonanten und Silben klar aussprechen, nicht nuscheln und Endsilben nicht verschlucken. Natürlich gehört die Hand beim Sprechen nicht vor den Mund.

Undeutliches Sprechen signalisiert Unsicherheit beim Sprecher. Der Zuhörer ist gezwungen, sehr genau hinzuhören. Das ist auf die Dauer sehr anstrengend und kann dazu führen, dass er verärgert bis aggressiv reagiert.



### Übung 1.5:

Mit dieser einfachen Übung können Sie Ihre Artikulation deutlich verbessern. Wenn möglich, machen Sie eine Audio- oder Videoaufzeichnung Ihrer Übung.

Bitte lesen Sie den Text laut vor.

Dann stecken Sie den Korken einer Weinflasche in den Mund und halten Sie ihn mit den oberen und unteren Schneidezähnen fest. Sie können auch den Mittelfinger über den Zeigefinger legen und beide Finger so weit zwischen die oberen und unteren Schneidezähne in den Mund stecken, dass die Zähne den Fingernagel des Mittelfingers und die Fingerkuppe des Zeigefingers berühren.

Jetzt lesen Sie den Text erneut laut. Ziel ist es, dass der Text weiterhin verständlich bleibt. Sie müssen sich dabei schon ein bisschen anstrengen, denn Zunge, Lippen und Gesichtsmuskulatur haben – mit diesen Sit-ups für die Artikulationswerkzeuge – viel mehr zu arbeiten als sonst.

Anschließend sprechen Sie den Text ohne Korken oder Finger im Mund ein drittes Mal. Stellen Sie fest, wie viel artikulierter er jetzt klingt.

- Das linke Bein des Purzels winkelt, wenn der Purzel an die Wurzel pinkelt.
- Die Uschi nicht ihr Sushi mag, weil's Sushi auf der Heizung lag.
- Bei dem alten Lappen-Schuppen, wo die Lappen Schoppen kippen und für ein paar Robbenhappen hübsche Lappenpuppen stripfen, bis sich ganze Lappensippen um die hübschen Puppen kloppen, sollst du nie den Schlitten stoppen.
- Immer, wenn die tütelige Teetante den Tee in die Kaffeetüte getan hatte, tütete die patente Nichte der Teetante den Tee von der Kaffeetüte in die Teetüte um.
- Wenn beim Bangkokker Ping-Pong-Pokal die Bangkokker auf der Bank hocken und bange gucken, wie die Pekinger Ping-Pong-Profis die Bangkokker von der Platte pauken, dann kochen die Bangkokker.

## Tonhöhe

Die Tonhöhe hängt beim Sprechen zum einen von der natürlichen Stimmlage ab, die bei Singstimmen anhand des Tonumfangs in Sopran, Alt, Tenor und Bass eingeteilt wird. Zum anderen kann die Tonhöhe in einem bestimmten Bereich frei gewählt werden.

Höhe und Tiefe Ihrer Stimme haben Einfluss darauf, wie Ihre Zuhörer Sie wahrnehmen. In der Regel schreibt man Menschen mit tieferen Stimmen eine höhere Kompetenz zu. Das hängt wohl damit zusammen, dass eine Person bei Aufregung und Anspannung höher und gepresster spricht als in einem emotional ausgeglichenen Zustand. Wer also tiefer spricht, scheint in sich zu ruhen, ist offensichtlich von sich überzeugt und wirkt damit souveräner.

„Die meisten Menschen bewerten zu große Abweichungen von der natürlichen Stimmlage, d. h., zu hohes oder zu tiefes Sprechen, aber als negativ. Bei Männern werden natürlich klingende tiefere Stimmen in der Regel positiv beurteilt.“  
(Kreuzbauer; Madella-Mella, 2004)



Auch die Variation der Tonhöhe ist von Bedeutung. So wird mangelnde **Tonhöhenvariation** (Monotonie) beim Sprechen von den meisten Zuhörern als einschläfernd empfunden.

## Lautstärke

Das menschliche Ohr funktioniert nicht so objektiv wie ein Messgerät, sondern hört bestimmte Schallstärken lauter oder leiser, als sie eigentlich sind. Entsprechend wird unter Lautstärke die vom Menschen empfundene Schallstärke verstanden.

Je nach Lautstärke vermuten wir einen bestimmten Erregungszustand bei unserem Gesprächspartner:

- Lautes Sprechen steht für erregt oder wütend sein.
- Leises Sprechen signalisiert einerseits Vertrauen oder Geheimnisvolles, andererseits kann es auch ein Zeichen von Unsicherheit sein.

Variationen in der Lautstärke ergeben die **Dynamik** des Sprechens. So wird ein plötzlicher Lautstärkeanstieg genutzt, um bestimmter Stellen zu betonen. Und das ist wohl der Grund, warum die TV-Werbung so viel lauter ist als der normale Ton.

## Betonung

Durch die Betonung wird der Sinn eines Satzes definiert, wobei unterschiedliche Betonungen den Sinn eines Satzes völlig verändern können.

Eine bestimmte Betonung ergibt sich dadurch, dass die Lautstärke und die Tonhöhe an der betreffenden Stelle verändert werden. Gegebenenfalls wird vor der zu betonenden Textpassage eine kurze Pausen gemacht oder es wird das Tempo variiert.

Beispiel:

Als Beispiel betonen Sie bitte jeweils das **fett** gestellte Wort und achten Sie auf die veränderte Satzaussage:

- **Das** Auto ist neu.
- Das **Auto** ist neu.
- Das Auto **ist** neu.
- Das Auto ist **neu**.

Wenn Sie nur den Text lesen oder ohne Akzentuierung hören, ist der Sinn des Satzes nur aus dem Kontext ableitbar.

## Sprechtempo

Zur Dynamik des Sprechens gehört auch das Tempo, mit dem ein Text vorgetragen wird. Für den Redner geht es darum, die (individuell unterschiedliche) goldene Mitte zwischen zu schnellem und zu langsamem Reden zu finden. Das Erste ist für den Zuhörer auf Dauer zu anstrengend und Letzteres schläfert ihn ein. Wählen Sie also das je nach Kontext passende Tempo.

Auch bezüglich des Sprechtempos kann der Zuhörer Vermutungen über den emotionalen Zustand eines Redners anstellen:

- Sehr schnelles Sprechen kann darauf hindeuten, dass der Redner aufgeregt oder ärgerlich ist oder etwas verbergen möchte.
- Stottert der Redner, deutet das auf Unsicherheit hin.
- Wenn der Redner eher langsam und monoton spricht, lässt sich vermuten, dass er gelangweilt oder niedergeschlagen ist.

## Sprechpausen

Viele Redner haben Angst vor Pausen, da sie fürchten, unsicher zu wirken. Sie verwenden lieber ein füllendes „ääähj“, anstatt die wohlverdiente Pause zu setzen.

Pausen sind ein rhetorisches Stilmittel,

- um Sinnakzente zu setzen, wie unter Betonung erläutert,
- um das Ende eines Satzes oder Gedankens zu kennzeichnen,
- um die Aufmerksamkeit der Zuhörer zu erhöhen oder
- um dem Zuhörer die Gelegenheit zu geben, das Gesagte zu verarbeiten und eigene Gedanken zu entwickeln.

Es gibt allerdings auch stockendes Sprechen mit Sprechpausen, die ohne Sinnbezug gesetzt werden. Derartige Pausen zerhacken den Sinnzusammenhang und sollten unbedingt vermieden werden.

## Kadenzen

Mit einer Kadenz wird die Bewegung der Stimme am Ende einer Sinneinheit bzw. eines Satzes bezeichnet.

- Eine steigende Kadenz ist vorhanden, wenn der Sprecher am Ende des Satzes mit der Stimme nach oben geht. Dies geschieht vor allem bei Fragen oder Aufzählungen.
- Die fallende Kadenz markiert im Deutschen das Satzende und wird vom Zuhörer als angenehm empfunden.
- Manche Menschen haben die Angewohnheit, am Ende eines Satzes stets die Stimme zu heben, als wäre alles, was sie sagen, infrage gestellt. Ihre Aussagen wirken dadurch wenig kompetent und die Zuhörer wissen nie, wann ein Satz zu Ende ist.
- Auch schwebende Kadenzen, bei denen der Sprecher mit der Stimme weder nach oben noch nach unten geht, sollten vermieden werden. Sie wirken pastoral und einschläfernd.



### Übung 1.6:

Achten Sie bitte bei den nächsten Gesprächen darauf, welches Sprechverhalten Ihre Gesprächspartner im Hinblick auf Kadenzen zeigen. Wird die Stimme am Satzende nicht abgesenkt? Gibt es andere ungewöhnliche Kadenzen?

## Tonfall

Der Tonfall eines Sprechers wird durch die Tonhöhe und den Klang seiner Stimme sowie durch die Lautstärke seines Sprechens bestimmt.

Die Wirkung Ihres Tonfalls können Sie an Tieren austesten. Sagen Sie einmal zu einem Hund in einem ganz netten, freundlichen Tonfall: „Na, du blöder Hund, du verdammter Köter; du kommst bald zum Schlachter und dann wirst du eine Wurst.“ Sie werden feststellen, dass sich der Hund freut. Er hat gelernt, diesen Tonfall mit etwas Positivem zu verbinden. Sagen Sie dagegen böse: „Du bist ein lieber Hund, du bist der beste Hund auf der Welt“, wird sich der Hund zurückziehen oder knurren.

Der Tonfall lässt die Gemütslage unseres Gesprächspartners errahnen und Rückschlüsse auf die Beziehung zum Gesprächspartner zu.

Eine verbale Aussage lässt sich u.U. erst unter Berücksichtigung des Tonfalls deuten. Nehmen Sie z. B. den Satz „Das sollst du mir büßen!“ Es macht einen Unterschied, ob dieser Satz im Streit mit einer aggressiven Stimme gesprochen wird oder in einer spaßigen Situation mit lustigem Tonfall.

Sie haben jetzt die wichtigsten Elemente des paraverbalen Systems kennengelernt.

Einerseits können Sie den Umgang mit diesen Elementen üben, um gewünschte Wirkungen zu erzielen. Es wird Ihnen allerdings nicht gelingen, alle Elemente in jedem Moment bewusst zu steuern. Andererseits wird die Beschäftigung mit den paraverbalen Elementen Ihre eigene Wahrnehmung verbessern. Sie werden auf diese Weise mehr über Ihre Kommunikationspartner erfahren und sich ein umfassenderes Bild von Ihren Kommunikationsbeziehungen schaffen können.

### Übung 1.7:

Bitte überlegen Sie, bevor Sie weiterlesen, was Sie alles zur nonverbalen Kommunikation zählen.



## 1.2.3 Das nonverbale System

### Beispiel 1.5:

Gibt es eine Beziehung zwischen Körpersprache und verbaler Sprache?

Der weltbekannte Pantomime und Experte für Körpersprache Samy Molcho meint:

„Eine untrennbare Beziehung! Wie ich schon sagte, muß jeder Gedanke auf mich wirken, weil er sonst nicht existent wäre. Jedes Wort, das ich sage, wird auf mich und andere eine Wirkung haben, und zwar eine körperliche. Die verbale Sprache unterliegt also den gleichen Gesetzen wie die Körpersprache. Ihre Quelle liegt in unserem Körper. Das Gehirn produziert sie. Jedes Wort, das ich denke, muß in meinem Körper übersetzt werden, über hormonelle Ausschüttungen, über das Kreislaufsystem oder über Drüsensfunktionen bis hin zur Großmotorik. Denkt jemand an eine unangenehme Erfah-



rung oder Erwartung, schon verzieht sich sein Mund, als hätte er in eine Zitrone gebissen. Wir erröten bei einem hoffnungsvollen Gedanken oder bei einem verlockenden.“ (Molcho, 1999, S. 21)



### Übung 1.8:

Stellen Sie sich vor, Sie beobachten zwei Personen, können jedoch weder die Worte noch den Tonfall ihrer Unterhaltung wahrnehmen. Würden Sie erkennen, ob die beiden Personen sich lieben oder hassen? Und wenn ja, woran würden Sie es erkennen?

Neben der verbalen Aussage und der Sprechweise spielt das nonverbale System eine Rolle bei der Kommunikation. Zum nonverbalen System gehören bei den Ausführungen im Studienheft neben der Körpersprache auch andere Faktoren wie Kleidung und Umgangsformen.

Beachten Sie bitte, dass der Begriff **nonverbal** in der deutschen und englischsprachigen Literatur uneinheitlich verwendet wird. Teilweise bezeichnet nonverbal – anders als hier – den gesamten Bereich, der nichts mit den Worten zu tun hat, wird also im Sinne von **averbal** (= das Gegenteil von verbal) genutzt. Dann gehört also auch die Sprechweise zu den nonverbalen Signalen.

Molcho antwortet auf die Frage „Was ist Körpersprache?“: „Wenn wir von Körpersprache reden, gehen wir davon aus, daß der Körper mit seiner Umwelt kommuniziert.“ Zur Frage, ob diese Kommunikation als Sprache zu verstehen sei, meint er: „Sobald es jemanden gibt, der die Signale des Körpers wahrnimmt und darauf reagiert, ist es eine neue Sprache.“ (Molcho, 1999, S. 8)

Die **Körpersprache** ist entwicklungsgeschichtlich eine sehr alte Form der Kommunikation. Durch muskuläre An- bzw. Entspannung werden grundsätzliche Lebenseinstellungen, spontane Erregungszustände und der Stand der Beziehung zwischen Kommunikationspartnern erkennbar. Denn die Schaltzentrale des Gehirns setzt emotionale Zustände um, die durch Wahrnehmung, Erinnerungen oder Einschätzungen von Situationen bedingt sind. Das Gehirn weist die Muskulatur des Haltungsapparates, der Arme und Beine oder des Gesichtes an, eine bestimmte Haltung einzunehmen oder einen bestimmten Ausdruck zu erzeugen.

Der Mensch nutzt in seiner Körpersprache die Elemente Mimik, Gestik, Haltung und Distanzzonen.

### Mimik

Die sichtbaren Bewegungen der Gesichtsoberfläche werden als Mimik bezeichnet. Sie beruht im Wesentlichen auf der Kontraktion der Muskulatur im Gesicht und wird durch Augen und Mund als die beweglichsten Teile des Gesichts hervorgebracht. Augen, Mund und Stirn können einzeln oder im Zusammenspiel eine Vielzahl von Signalen senden. Ein Gesamteindruck der Mimik entsteht in den meisten Fällen aus einzelnen mimischen Facetten, da die Bewegungen der Gesichtsmuskulatur in Sekundenbruchteilen ablaufen.

Aus dem Mienenspiel Ihres Gesprächspartners können Sie u.U. Rückschlüsse auf dessen Gefühle und Gedanken und seinen Gemütszustand ziehen. In den meisten Fällen kann diese Schlussfolgerung nur gezogen werden, wenn alle drei Systeme in die Betrachtung einbezogen werden.

Abgesehen von einigen **bewussten** Signalen der Mimik (z.B. Lächeln als Ausdruck von Freude, Sympathie und freundlicher Gesinnung) werden die meisten Signale **unbewusst** gegeben und können auch nur schwer kontrolliert werden. Sie können sich noch so sehr Mühe geben und sich vornehmen, es sich nicht anmerken zu lassen: Eine große Enttäuschung wird Ihr Umfeld Ihnen ansehen, sie steht Ihnen ins Gesicht geschrieben.

Auch der Augen- bzw. Blickkontakt und die Art, wie Sie Ihre Gesprächspartnerin anschauen, gehören zur Mimik. Es macht einen Unterschied, ob Sie Ihrem Gegenüber freundlich in die Augen blicken, eine Person anstarren oder beim Gespräch zum Boden, zur Decke oder aus dem Fenster schauen.

## Gestik

Gestik bezeichnet unsere bewussten oder unbewussten Bewegungen der Arme und Hände, unsere Gesten. Diese gehören in unser körpersprachliches Repertoire, wie die Wörter in unseren Sprachschatz. Jeder Mensch gestikuliert, allerdings mit unterschiedlicher Intensität.

Während das Hochrecken des Mittelfingers eine Geste ist, die dem Akteur sicher **bewusst** ist, werden viele Gesten wie z.B. das Kratzen im Haar **unbewusst** ausgeführt (oder auch hier tatsächlich bewusst, weil es juckt). Dazwischen gibt es eine Grauzone. Denken Sie nur an den wild gestikulierenden italienischen Kellner. Es fragt sich, was bei ihm unbewusst abläuft und was eine bewusste Geste ist.

Wie alle anderen körpersprachlichen Signale sind auch Gesten Ausdruck innerer Zustände, die durch Bewegung für andere sichtbar werden. Bewusste Gesten haben in der Kommunikation den Sinn, das gesprochene Wort zu unterstreichen. Der Inhalt wird durch Gesten lebendiger und bildhafter (vgl. Kmoth, 2005, S. 167 ff.).

Wir unterscheiden

- **aktive** Gesten, die wir ausführen, wenn wir selber sprechen:  
insbesondere Armbewegungen auf den drei Ebenen (s. u.) und Gesten mit Faust und Zeigefinger.
- **passive** Gesten, die wir beim Zuhören machen:  
Arme vor der Brust verschränken; Hand am Kinn, an der Wange, an der Nase oder am Kopf; Hände in die Hüften stemmen; Hände vor dem Bauch; Hände in den Hosentaschen.

Für die **Armhaltung** werden drei Ebenen unterschieden, die auf den Zuhörer unterschiedlich wirken:

- 1) **obere** Ebene: Arme oberhalb der Brust mit **positiver** Wirkung.

Mitreißende, weltbewegende und vertrauensfördernde Inhalte unterstreichen wir mit Gesten auf dieser Ebene. Durch das Öffnen der Arme zeigen wir Vertrauen und signalisieren, dass der andere uns auch vertrauen kann. Zeigt die Handfläche nach oben, wird die positive Wirkung noch verstärkt.

- 2) **mittlere** Ebene: Arme zwischen Bauch und Brust mit **neutraler** Wirkung.

Hier kann der Oberarm angelegt bleiben und wir müssen nur Hände und Unterarm bewegen. Solange der Unterarm angelegt ist, wird unser Gesprächspartner allerdings nicht das Gefühl von offenem Entgegenkommen verspüren.

- 3) **untere** Ebene: Arme unterhalb des Bauches mit **negativer** Wirkung.

Dieser negative Eindruck wird durch nach unten zeigende Handflächen noch verstärkt. In Präsentationen, Wahlreden etc. können Sie so nicht überzeugen. Sie sprechen den Zuhörern durch Ihre Gesten kein Vertrauen aus und animieren sie auch nicht zum Handeln.

Ebenso wie Ihr Kommunikationspartner aus Ihrer Gestik möglicherweise Rückschlüsse auf Ihren Gemütszustand zieht, können Sie das bei Ihrem Kommunikationspartner.



### Übung 1.9:

Überlegen Sie bitte, welche bewussten und unbewussten Gesten Sie bei Ihren letzten Gesprächspartnern beobachten konnten. Achten Sie bei Ihren nächsten Gesprächen auf die Gesten der anderen.

Im Abschnitt 1.2.6 werden wir diverse Beispiele für Gesten anführen, die zum Teil kulturabhängige Bedeutungen haben.

## Haltung

Ein weiterer Kanal, über den wir nonverbal kommunizieren, ist die Haltung. Hiermit meinen wir die allgemeine Körperspannung und die (Kopf- und Körper-) Haltung, die eine Person gerade einnimmt. Insbesondere wird wahrgenommen, wenn der Rücken, die Brust und die Schultern nicht gerade gehalten werden. Auch ein besonderer – für uns auffälliger – Gang wird registriert.

Zur Haltung werden auch Bewegungen gezählt, welche die Körperhaltung verändern. Denken Sie z.B. an ein Verlagern des Körpergewichts im Sich-Vor- oder Zurückbeugen, ein Wippen auf dem Fußballen oder an das Übereinanderschlagen der Beine.

Wenn Sie bei einer Person darauf achten, wie die Person steht und wie sie geht, können Sie Vermutungen anstellen, wie der Gemütszustand der Person ist. So deuten ein runder Rücken mit hängendem Kopf, geringe Körperspannung und traurige Mimik darauf hin, dass die Person sich traurig oder niedergeschlagen fühlt.

Auch die Haltung und Körperposition, welche zwei miteinander kommunizierende Personen einnehmen, sagt etwas über deren Beziehung aus. Die Position, die wir gegenüber unserem Kommunikationspartner einnehmen, wird von unserem Empfinden für die Situation beeinflusst. Das Gehirn setzt diese Gefühle dann in Haltung und Handlung um.

Wie innen, so außen! Der Gemütszustand einer Person lässt sich am Körper ablesen!



#### Übung 1.10:

Sie können für sich nutzen, dass der innere Gemütszustand und die Haltung sich gegenseitig beeinflussen.

Wenn Sie sich mutlos und kraftlos fühlen, machen Sie folgende Übung:

Setzen Sie sich gerade hin, nehmen Sie Ihre Schulter zurück, heben Sie den Kopf ein wenig und entspannen Sie Ihre Gesichtsmuskulatur. Bleiben Sie einen Moment lang so sitzen.



Körpersprachliche Signale können leicht fehlinterpretiert werden. Eine einzelne körpersprachliche Reaktion sagt wenig aus, kann mehrdeutig sein und lässt keinen Rückschluss auf den Zustand der betreffenden Person zu.

So werden vor dem Brustkorb verschränkte Arme häufig als ablehnende Geste gedeutet. Ebenso kann es bedeuten: „Ich will nicht handeln“ oder „Mir ist kalt“. Vielleicht nimmt die Person diese Haltung ein, da es so schön entspannend für die Schultermuskulatur ist. Auch ein Kratzen am Hinterkopf bedeutet nicht immer, dass die Person unsicher und nervös ist. Vielleicht juckt es einfach nur am Kopf.

Sie sehen, wie gefährlich es sein kann, aus **einem** körpersprachlichen Signal Rückschlüsse auf die Absicht oder Gefühle der betreffenden Person zu ziehen.

Ein Rückschluss auf die beabsichtigte Aussage sollte nur gezogen werden, wenn **mehre**re in dieselbe Richtung deutende Signale beobachtet werden (vgl. Birkenbihl, 2006, S. 66 ff.).

## Distanzzonen

#### Beispiel 1.6:

„Vor kurzem aß ich mit einem Freund, einem Psychiater, zu Mittag. Wir saßen in einem netten Restaurant an einem kleinen Tisch. ... Er nahm eine Zigarettenschachtel, zog eine Zigarette heraus, welche er anzündete, und legte die Schachtel dann dreiviertel der Tischgröße von sich entfernt vor meinem Teller nieder. Dabei sprach er weiter und ich hörte ihm zu, aber in einer vagen Art und Weise fühlte ich mich unwohl, wiewohl ich nicht feststellen konnte, warum dies so war. Dieses Gefühl verstärkte sich, als er begann das Besteck herumschieben, indem er es neben seiner Zigarettenschachtel platzierte, meine Tischseite mehr und mehr einnehmend. Dann lehnte er sich über den Tisch mir zu, indem er nachdrücklich etwas sagte. Ich habe nicht wirklich registriert, was es sagte, da ich mich zu diesem Zeitpunkt so stark unwohl fühlte.“ (Birkenbihl, 2006, S. 148)





### Übung 1.11:

Haben Sie ähnliche Situationen schon erlebt und sich auch unwohl gefühlt? Was meinen Sie, wo die Gründe hierfür liegen?

„Es gibt Studien, die zeigen, dass erstaunlich viele Menschen auf Warteschlangen, Verkehrsstaus oder Bahngedränge mit Stress reagieren. Und zwar nicht wegen des steigenden Termindrucks, sondern wegen der menschlichen Nähe.“ (Mai, 2007)

Wenn Fremde uns näher kommen, als es uns lieb ist, kann das psychischen Druck und Verärgerung auslösen. Dahinter stecken subtile Territorialansprüche, vermutet der Anthropologe Edward T. Hall (vgl. Hall, 1963). Deswegen kann es der Beginn einer wunderbaren „Nicht-Freundschaft“ sein, wenn ein Kollege in unser Büro stürmt, sich einen Stuhl nimmt und sich ohne zu fragen hinsetzt.

Es werden vier Distanzzonen unterschieden, wobei die hier angegebenen Circa-Abstände für Mitteleuropa gelten sollen und kulturabhängig differieren (vgl. Birkenbihl, 2006, S. 139 ff.):

- 1) die **intime** Zone: Der äußere Rand der Intimzone befindet sich zwischen einer halben und einer ganzen Armlänge vom Körper entfernt. In diese Zone dürfen nur engste Freunde, die Familie und der Partner. Wir mögen es nicht, wenn jemand unerlaubt auf Tuchfühlung mit uns geht. Bestimmte Berufsgruppen (wie Ärzte und Friseur) dürfen allerdings temporär in unsere Intimzone.



Wenn Sie einen Menschen berühren, sind Sie vorher in seine Intimzone eingedrungen!

- 2) die **persönliche** Zone: Sie beginnt, wo die Intimzone endet, und ist guten Freunden und Kollegen vorbehalten. Beim Händeschütteln betreten Sie diese Zone. Deshalb sollten Sie sich einer fremden Person nur langsam nähern, um nicht negative Gefühle bei ihr zu schüren.
- 3) die **soziale** Zone: Dies ist der Bereich, der an die persönliche Zone angrenzt, beginnt bei ca. 120 cm. Unsere soziale Zone ist für soziale Kontakte oberflächlicher Art reserviert (Bekannte, Verkäufer, Beamte).
- 4) die **öffentliche** Zone: Mit öffentlicher Zone wird zum einen der Bereich bezeichnet, der an die soziale Zone angrenzt und bei ca. 3,5 m beginnt. Zum anderen wird auch der Abstand eines Lehrers vor seiner Klasse oder der Zuschauer während eines Vortrages als öffentliche Zone bezeichnet.



### Übung 1.12:

Überlegen Sie bitte, wie Sie sich verhalten, wenn Sie fremden Personen notgedrungen sehr nahe kommen, etwa in der überfüllten Bahn oder im vollen Fahrstuhl. Wie verhalten Sie sich dann?



Neben der Körpersprache gibt es weitere Kanäle des nonverbalen System, die in der Kommunikation eine Rolle spielen: unsere Umgangsformen, unser Verhalten und unser äußeres Erscheinungsbild.

## Umgangsformen

Die Verachtung der 68er-Generation für höfliche Umgangsformen ist in eine neue Verehrung für geschliffenes Benehmen umgeschlagen. Benimmschulen und Ratgeber zu Themen wie Business-Knigge, Umgangsformen, Stil und Etikette gedeihen wie nie zuvor. Im Rahmen einer Bewerbung kann es Ihnen durchaus passieren, dass Sie zu einem Essen eingeladen werden, um zu sehen, ob Sie „unfallfrei“ mit Messer und Gabel umgehen können. Mit schlechten Manieren – etwa wenn Sie sich ungebeten setzen – können Sie bei einem Vorstellungsgespräch nicht punkten. Wenn Ihnen eine andere Person zur Begrüßung die Hand reicht, ist es unhöflich, den Handschlag zu verweigern.

## Speziell-passives Verhalten

Watzlawick betont, dass alles Verhalten Kommunikation ist (vgl. Watzlawick; Beavin; Jackson, 1985, S. 23). Hier wird der Begriff enger gefasst und nur dasjenige Verhalten einbezogen, das sich den anderen Kanälen der drei Kommunikationssysteme nicht zuordnen lässt: Schweigen, Nichtbeachten, Nichtstun, Nichthandeln u. Ä.

## Äußeres Erscheinungsbild

Zum äußeren Erscheinungsbild gehören Kleidung, Frisur, Schmuck, Accessoires, Körperschmuck (Piercing, Tätowierung), Statussymbole (entsprechendes Auto) sowie alles andere, was man von Ihnen sehen und riechen kann.

Für Ihre positive Wirkung ist es relevant, ob Sie passend gekleidet sind (also weder under- noch overdressed) und einen gepflegten Eindruck machen.

Was heißt nun aber gut gekleidet? Jede Branche hat ihre eigene Antwort hierauf. Bei einer Bewerbung in einem Piercing-Studio ist üppiger Körperschmuck – der i. d. R. bei einem Vorstellungsgespräch als klares K.-o.-Kriterium gilt – durchaus angebracht.

### 1.2.4 Kongruenz und Inkongruenz

Enthält eine Nachricht sowohl eine verbale Botschaft als auch nichtverbale Botschaften, so kann es sein, dass sich die Botschaften gegenseitig ergänzen und unterstützen. Weisen die verbalen, paraverbalen und nonverbalen Signale in dieselbe Richtung, ist die Nachricht in sich stimmig, was als Kongruenz bezeichnet wird. Wir sprechen auch von kongruenten Botschaften. So passen eine laute Stimme und ein wütender Blick zu dem Satz „Ich will dich nicht mehr sehen, du Schuft!“ (vgl. Schulz von Thun, 2001, S. 35).

Es gibt andererseits auch die verwirrende Möglichkeit, dass sich sprachliche und nichtsprachliche Signale widersprechen, also inkongruent sind. Beispielsweise antwortet jemand auf die Frage „Ist irgendwas los mit Ihnen?“ mit dem Satz „Es ist alles in Ordnung!“ Wenn er dabei mit seinem Tonfall und seiner Mimik ausdrückt, dass etwas nicht in Ordnung ist, widersprechen sich die Aussagen der Systeme. Jetzt ist der Empfänger

in einer Zwickmühle. Welcher Aussage, welchem System soll er vertrauen? Darüber hinaus kann Inkongruenz zu einem Verlust an Vertrauen führen und verhindern, dass sich eine gute (Arbeits-)Beziehung ergibt.

Zu einem Widerspruch zwischen verbaler Rede und Körpersprache sagt **Molcho**:

„Die Körpersprache hat immer recht. Der Körper reagiert zunächst auf unsere Empfindungen und Gefühle und erst danach auf die mental-digitalen Wünsche (...). Körpersprache entspricht also stets dem inneren Geschehen. Widersprüche entstehen aus dem Gegensatz von innerem Geschehen und dem Anspruch (...), der es mir verbietet, dem inneren Impuls zu folgen. Kann ich mich nicht zwischen dem einen oder dem anderen entscheiden, kommen die Widersprüche zum Ausdruck: körpersprachlich.“ (Molcho, 1999, S. 21)

Die Aussage von Molcho beinhaltet die Empfehlung, dass wir bei Inkongruenz auf die nonverbalen Signale hören sollen. Und das tun wir in der Regel auch. Nehmen Sie das Beispiel, dass Ihnen jemand mit zusammengebissenen Zähnen, unnachgiebigem Blick und eiskalter Stimme erklärt, dass er nicht wütend sei.

Was würden Sie eher glauben: Was er sagt oder was Sie sehen und hören? Wahrscheinlich würden Sie eher den Aussagen des paraverbalen und nonverbalen Systems vertrauen.

**Goleman**, der den Begriff der emotionalen Intelligenz geprägt hat, sagt hierzu: „Wenn die Worte eines Menschen nicht mit dem Klang seiner Stimme, seiner Körperhaltung oder anderen nonverbalen Äußerungen übereinstimmen, liegt die emotionale Wahrheit in dem, *wie* er es sagt, und nicht in dem, *was* er sagt.“ (Goleman, 1998, S. 129)

Der amerikanische Psychologe Albert **Mehrabian** (vgl. Mehrabian, 2008, S. 178 ff.) hat eine viel beachtete Studie über den Zusammenhang des verbalen, paraverbalen und nonverbalen Systems geliefert. Er untersuchte „Face-to-face-Kommunikationen“, bei denen die drei Systeme inkongruente Botschaften über Gefühle (bei Mehrabian: „like“ bis „dislike“) senden. Seine Experimente bestätigen, dass Personen eher auf die nichtverbalen Botschaften vertrauen, wenn sie unsicher sind, ob sie den Worten trauen können.

Außerdem betont Mehrabian, dass eine gelungene Kommunikation sehr stark davon abhängig ist, ob der Inhalt und die paraverbalen sowie nonverbalen Botschaften stimmig sind, also Kongruenz gegeben ist.

### 1.2.5 Die Bedeutung der drei Systeme



#### Übung 1.13:

Bevor Sie weiterlesen, überlegen Sie bitte kurz: Was beeinflusst Ihre Sympathie für einen Referenten mehr – seine Worte oder sein Tonfall und sein Gesichtsausdruck?

In Büchern, Artikeln und Seminarunterlagen zum Thema Kommunikation und Rhetorik tauchen seit den 70er-Jahren immer wieder drei Zahlen auf: 7, 38 und 55 %.

Die Verfasser und Trainer verkünden, dass die Wirkung einer Nachricht bei einem Gespräch und anderen Kommunikationssituationen unterschiedlich stark von den drei Systemen abhängt (vgl. Simon, 2004, S. 125):

- dem **verbalen** System: Mit den **Worten** (*was* gesagt wird) werden 7 % der Nachricht des Gesprächs transportiert.
- dem **paraverbalen** System: Die **Sprechweise** (*wie* es gesagt wird) macht 38 Prozent aus.
- dem **nonverbalen** System: Die **Körpersprache** (was der *Körper* zeigt) und das äußere Erscheinungsbild übertragen 55 % der Nachricht.

Die Quelle dieser Erkenntnisse wird entweder nicht angegeben oder man bezieht sich auf die obige Studie von Mehrabian. Dazu möchten wir feststellen, dass die teilweise auch als „**7-38-55-%-Regel**“ bezeichnete Aussage zur Wirksamkeit und relativen Bedeutung der drei Systeme bei der Kommunikation in dieser allgemeinen Formulierung unzutreffend ist. Derartige Aussagen können sich zumindest nicht auf Mehrabian als Quelle berufen.

Was hat Mehrabian 1967 in seiner Studie herausgefunden (vgl. Mehrabian; Ferris, 1967, S. 248 ff.)?

Mehrabian hat untersucht, wie sich die Bedeutung einer Nachricht verändert, wenn einzelne Wörter mit unterschiedlichem Tonfall und variierendem Gesichtsausdruck vorgetragen werden. Die Versuchspersonen mussten angeben, welche **Emotionen** sie wahrnahmen, wie viel **Sympathie** in der jeweiligen (Wort-Tonfall-Gesichtsausdruck-)Konstellation transportiert wurde. Folgende Gleichung hat Mehrabian als Ergebnis seiner Studien für Kommunikationssituationen aufgestellt, bei denen Personen von Angesicht zu Angesicht (Face-to-Face-Kommunikation) miteinander kommunizieren (vgl. Mehrabian, 2008, S. 182):

„**Total liking = 7 % verbal liking + 38 % vocal liking + 55 % facial liking.**“

Demnach wird Ihre Sympathie für eine Person zu 7 % mit Ihren Worten, zu 38 % mit Ihrem Tonfall und zu 55 % mit Ihrem Gesichtsausdruck ausgedrückt. Über die Prozentzahlen sagt Mehrabian: „Numerical values in this equation are only approximate.“ (Mehrabian, 1971, S. 44)

Explizit weist Mehrabian auf Folgendes hin:

„Please note that this and other equations regarding relative importance of verbal and nonverbal messages were derived from experiments dealing with communications of feelings and attitudes (i.e., like-dislike). Unless a communicator is talking about their feelings or attitudes, these equations are not applicable.“ (Mehrabian, 1981)

Ob sich diese Aussagen auf Ihre Sympathie für einen Referenten übertragen lassen, ist fraglich und zumindest durch obige Experimente nicht bestätigt.

Auf jeden Fall gelten die Aussagen von Mehrabian nicht, wenn die Qualität einer Präsentation bewertet werden soll. Das Motto: „Was ich vortrage, ist nicht so wichtig. Hauptsache ich lächle dabei und trage meine Inhalte mit freundlichem Tonfall vor“, gilt also leider (oder Gott sei Dank) nicht.

Auch die Tatsache, dass es schlitzohrigen Verkäufern hin und wieder gelingt, minderwertige Ware mit überzeugendem Tonfall und lächelndem Gesicht erfolgreich als Markenartikel zu verkaufen, begründet keine allgemeingültige Regel.

Zur Bedeutung der drei Systeme möchte ich abschließend festhalten, dass die para- und nonverbalen Botschaften unstrittig eine große Rolle spielen und die Ergebnisse von Mehrabian zumindest als Richtschnur für die Wirksamkeit der Systeme dienen. Die Autoren Trimboli und Walker weisen auf alternative Studien hin, nach denen bei der zwischenmenschlichen Kommunikation mindestens 65 % einer Nachricht über para- und nonverbale Botschaften übertragen werden (vgl. Trimboli; Walker, 1987).

Die Erkenntnisse von Mehrabian für die gesprochene Face-to-Face-Kommunikation lassen sich insbesondere auch nicht auf die **telefonische** und **schriftliche** Kommunikation übertragen. Es gilt nicht, dass ohne visuelle Signale (beim Telefonieren) nur noch 45 % der Bedeutung einer Nachricht übertragen werden können. Analog wären es bei schriftlicher Kommunikation dann nur noch maximal 7 %. Das Modell sollte auch nicht als Beweis dafür zitiert werden, dass schriftliche und telefonische Kommunikation zwangsläufig schlecht und fehlerhaft ist.

Allerdings gilt, dass in beiden Fällen die Gefahr von Missverständnissen steigt. Sprechweise und Sprache müssen bei telefonischer und Sprache bei schriftlicher Kommunikation mit großer Sorgfalt eingesetzt werden. Denn es besteht nicht die Möglichkeit, weitere Botschaften über andere Kanäle zu senden. Für den Empfänger entfällt damit die Chance, seine Bewertung der Nachricht auf mehreren Kanälen gegenzuchecken. Bei den verkürzten Formen der schriftlichen Kommunikation wie E-Mail und Kurzmitteilung (SMS) kann es besonders leicht zu Fehldeutungen und Konfusion kommen.



#### Übung 1.14:

Denken Sie bitte an die letzte Präsentation (Vortrag, Referat etc.), die Sie gesehen haben. Was hat Ihnen gefallen bzw. nicht gefallen und wo sehen Sie die Gründe dafür?

### 1.2.6 Körpersprachliche Signale und Kultur

Als Einführung in die Thematik vier Beispiele dafür, wie unterschiedlich **körpersprachliche Signale** in anderen Kulturen gedeutet werden und welche Probleme sich ergeben können (vgl. Payer, 2006):

- a) 1988 wurde in **Los Angeles** ein **thailändischer** Unterhaltungskünstler wegen Mordes an einem 32-jährigen **Laoten** verurteilt. Der Thai sang in einem Thai-Kabarett. Der Lokalbesitzer, ein Laote, legte seinen Fuß auf einen Stuhl, sodass seine **Fußsohle** auf den Thai gerichtet war. Der Thai fasste das gemäß der thailändisch-laotischen Kultur als schwerste Beleidigung auf und erschoss den Laoten nach der Vorstellung.
- b) 1995 reiste der US-Kongressabgeordnete Bill Richardson in den **Irak** zu Saddam Hussein, um über die Freilassung von zwei Amerikanern zu verhandeln. Beim Hinsetzen kreuzte er seine Beine, sodass Saddam Hussein seine **Schuhsohlen** sehen konnte. Darauf verließ Saddam Hussein abrupt den Raum und die Verhandlung war abgebrochen. Die Schuhsohle gilt in manchen arabischen Kulturen als schmutzigster Teil am Menschen und es ist deshalb eine große Beleidigung, jemand anderem die Schuhsohlen zu zeigen.

- c) Ein **amerikanischer** Rechtsanwalt begleitete den Gouverneur seines Staates nach **Japan**. Dort hielt er eine Ansprache an hohe japanische Beamte. Nach der Rede war er ganz niedergeschlagen, da nach seinem Eindruck alle Zuhörer geschlafen und im wahren Wortsinn ein **Nickerchen** gemacht hatten. In Wirklichkeit ist es in Japan ein Zeichen höchster Aufmerksamkeit, bei einer Rede die Augen zu schließen und leicht zu nicken.
- d) Ein **Amerikaner** hielt vor einem **indischen** akademischen Gremium einen Vortrag. Er wurde immer nervöser: Seine Zuhörer schüttelten ständig den Kopf, als ob sie mit ihm gar nicht übereinstimmten. In Wirklichkeit zeigen Inder ihre Zustimmung, indem sie ihren Kopf ähnlich schütteln, wie es Mitteleuropäer tun, um zu verneinen.

Auch bei der Bedeutung von **Gesten** sind die internationalen Unterschiede bemerkenswert. Es gibt keine einheitliche internationale Sprache der Gesten und es ist fast immer unmöglich, **intuitiv** Gesten aus anderen Kulturen zu verstehen.

Bitte bearbeiten Sie zunächst die folgenden drei Übungen und schauen Sie sich erst dann die Lösungen an!

#### Übung 1.15:

Können Sie erraten, was diese Geste in **Japan** bedeutet?

- Ich bin ängstlich wie ein Hase.
- Ich habe schlimme Dinge über dich gehört.
- Ich bin ärgerlich.



**Abb. 1.2:** Geste aus Japan (Archer, 2013)



#### Übung 1.16:

Ahnen Sie, was diese Frau aus **Frankreich** mit ihrer Geste sagen will?

- Ich glaube dir nicht.
- Ich wünschte, ich hätte das nicht gesehen.
- Ich suche nach einem sehr attraktiven Mann.



**Abb. 1.3:** Geste aus Frankreich (Archer, 2013)





### Übung 1.17:

Was will diese Frau aus dem **Iran** mit ihrer Geste ausdrücken?



- Viel Glück für dich.
- Für mich wirst du immer die Nummer 1 sein.
- Fuck you.



**Abb. 1.4:** Geste aus dem Iran (Archer, 2013)

Auch wenn Sie eine Geste kennen, können Sie nicht darauf vertrauen, dass die betreffende Geste in einem anderen Land dieselbe Bedeutung hat. In der nachfolgenden Tabelle sind Beispiele für interkulturell **missverständliche** Gesten aufgelistet.

**Tab. 1.1:** Interkulturell missverständliche Gesten (Payer, 2006); ©ArtToday

Geste	Bedeutungen
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nordamerika, Europa: „o. k.“, „gut so“</li> <li>Frankreich, Belgien, Tunesien: „null“, „wertlos“</li> <li>Japan: „Geld“</li> <li>Deutschland, Sardinien, Malta, Tunesien, Griechenland, Türkei, Russland, naher Osten, Teile von Südamerika: „Arschloch“, Homosexueller (= „Arschficker“)</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>USA und viele Länder: „prima!“, „hervorragend“</li> <li>Australien, Iran, Nigeria: „fuck you“</li> <li>Deutschland: „ein“ oder „viel Glück“</li> <li>Japan: „fünf“</li> <li>Viele Länder: beim Autostoppen verwendet, aber nicht im Iran sowie in Australien und Nigeria</li> </ul>

Geste	Bedeutungen
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fast weltweit: „victory“, „peace“; Handrücken zeigt zur gestikulierenden Person (links)*</li> <li>• Großbritannien, Australien: „fuck you!“; Handrücken zeigt nach vorn (rechts)*</li> <li>• USA: beide Versionen haben die Bedeutung „victory“, „peace“</li> </ul> <p>* Geste aus der Sicht des Kommunikationspartners</p>

Selbst innerhalb einer Kultur kann sich die Bedeutung eines Signals verändern oder in Subkulturen unterschiedlich gedeutet werden. In den USA erregten in den 60er-Jahren viele junge Leute die Gemüter, als sie anfangen, die gespreizten Zeige- und Mittelfinger hochzuheben. Für die älteren Menschen symbolisierte das Zeichen die gespreizten Beine einer Frau und hatte eine ordinäre Bedeutung. Churchill hat es als Zeichen für „victory“ im Zweiten Weltkrieg benutzt und für die jungen Leute der Hippie-Bewegung war es das Zeichen für „love and peace“.

Selbst hochrangige Politiker kommen trotz Ihres Beraterstabes zuweilen auf dem glatten Parkett der interkulturellen Kommunikation ins Stolpern. So erging es dem amerikanischen Ex-Präsidenten George H. W. Bush. Während eines Besuchs in Australien zeigte er die V-Geste mit dem Handrücken nach vorn. Er wusste offensichtlich nicht, dass die Geste in Australien keineswegs eine freundliche Bedeutung hat.

Wir hoffen, wir konnten Sie dafür sensibilisieren, sich in anderen Kulturen äußerst kontrolliert zu verhalten. Auch sollten Sie niemals die Geste einer anderen Person nachmachen, wenn Sie die Bedeutung nicht kennen. Es könnten sich sonst größte Unannehmlichkeiten für Sie ergeben. Empfehlenswert ist es in jedem Fall, dass Sie sich vorher mit den grundlegenden Gewohnheiten und Regeln im betreffenden Land vertraut machen.

Da das facettenreiche Thema interkulturelle Kommunikation im Rahmen des Studienheftes nur angerissen werden konnte, laden wir Sie zu einem Selbststudium ein. Viel Spaß beim Googeln. Hier einige Links:

<http://www.payer.de/kommkulturen/kultur042.htm> (03.09.2013)

<http://nonverbal.ucsc.edu/gest.html> (03.09.2013)

<http://www.languagetrainers.co.uk/blog/2007/09/24/top-10-hand-gestures/>  
(03.09.2013)

[www.wissenschaft.de/home/-/journal\\_content/56/12054/1111827/](http://www.wissenschaft.de/home/-/journal_content/56/12054/1111827/) (03.09.2013)

[www.berlingesturecenter.de](http://www.berlingesturecenter.de) (03.09.2013)

[www.gesturestudies.com](http://www.gesturestudies.com) (03.09.2013)

### 1.2.7 Der erste Eindruck



#### Beispiel 1.7:

Nach einigen Monaten an meinem neuen Arbeitsplatz erzählten mir die Sekretärinnen des Geschäftsführers, welchen ersten Eindruck sie von mir beim Vorstellungsgespräch gewonnen hatten: „Hatte geile Schuhe und roch gut!“



#### Übung 1.18:

Was meinen Sie, wovon der erste Eindruck abhängig ist, den man bei einer fremden Person hinterlässt? Und was davon kann man selbst beeinflussen?

Ob im Vorstellungsgespräch, bei beruflichen Veranstaltungen oder beim Blind Date: Bei jeder ersten Begegnung spielt der erste Eindruck, den Sie auf eine fremde Person machen und von ihr gewinnen, eine große Rolle. Wenige Details genügen, um im Kopf ein ganzes Bild von der anderen Person entstehen zu lassen. Wir scannen in Nanosekunden Mimik, Gestik, Bewegung, Alter und Geschlecht etc., um die erste und wichtigste Frage zu stellen: Freund oder Feind? Und von der Beantwortung dieser Frage hängt es ab, ob wir diesen Menschen mögen oder nicht. In Bruchteilen von Sekunden wird ein (Vor-)Urteil über eine fremde Person gefällt, das die Weichen für die weitere Kommunikation stellt.

### Wovon ist der erste Eindruck abhängig, den eine fremde Person von Ihnen gewinnt?

Zunächst gibt es einige Faktoren, die Sie mehr oder weniger **selbst beeinflussen** können:

- a) **nonverbale** Signale: Neben Körpersprache, Kleidung, äußerer Erscheinung und Abstand auch die Umgangsformen. So können Sie z. B. bei der Begrüßung „Moin“ sagen und lässig eine Hand heben oder die andere Person per Handschlag mit Augenkontakt und Begrüßungsfloskel begrüßen.

Eine Psychologin und Imageberaterin hat in einem TV-Interview gesagt, dass die Garderobe sekundenschnell über Sympathie und Antipathie entscheidet. Sie meinte weiter: „Gut gekleidete Menschen bringen es im Beruf weiter“, wobei jede Branche ihre eigenen Antworten habe, was als gut gekleidet gelte. Sie resümierte: „Wir schauen mehr mit dem Bauch als mit den Augen!“

- b) **paraverbale** Signale: Ihre Sprechweise (wie Sie etwas sagen).
- c) **verbale** Signale: Ihre Worte (was Sie sagen).
- d) Ihre **Ausstrahlung**: Körperhaltung, Mimik, Sprechweise und Ihre Worte beeinflussen, ob Sie freundlich und sympathisch oder negativ und unsympathisch wirken. Außerdem sind Ihre innere Einstellung und Ihre Glaubenssätze bedeutsam für Ihre Ausstrahlung.
- e) **authentisches** Auftreten: Sie sind authentisch, wenn Sie sich so geben, wie Sie sind, und nicht versuchen, eine Rolle zu spielen. Was bei guten Schauspielern gelingt, wirkt bei Laien unecht und aufgesetzt. Der Gesprächspartner hat dann leicht das Gefühl, dass Sie ihm etwas vormachen wollen. Und das wird ihm nicht gefallen.



- f) **kongruentes** Verhalten: Wenn Ihr Sprechinhalt mit den para- und nonverbalen Signalen übereinstimmt, verhalten Sie sich kongruent. Stimmen dagegen Sprechinhalt sowie die para- und nonverbalen Signale nicht überein, liegt Inkongruenz vor. Ihr Gesprächspartner ist dann irritiert und weiß nicht, woran er sich orientieren soll. Er bekommt leicht ein unbehagliches Gefühl. Verhält sich eine schüchterne und gehemmte Person inkongruent, entsteht leicht der Eindruck, die Person sei arrogant (vgl. Birkenbihl, 2006, S. 25).

Neben diesen beeinflussbaren Faktoren, die von Ihrem eigenen Auftreten abhängen, gibt es noch **unbeeinflussbare** Punkte, die mit der Person des Beurteilenden zusammenhängen:

- g) **Vorurteile** aus dem Erfahrungsspeicher der beurteilenden Person: Wenn Sie dem blöden Onkel oder der verhassten Tante ähnlich sehen, werden Sie erstmal mit dem Label „unsympathisch“ versehen. Umgekehrt haben Sie gute Karten, wenn Sie einer Person ähnlich sind, mit der der Kommunikationspartner gute Erfahrungen gemacht hat.
- h) **Stimmung** der beurteilenden Person: Der erste Eindruck von Ihnen kann auch dadurch beeinflusst werden, ob die andere Person gerade gut gelaunt oder missmutig ist.
- i) **Erwartungen** der Beurteilenden: Jeder Mensch hat bestimmte Vorstellungen davon, wie man sich beispielsweise verhalten sollte. Erwartet man eine „Bussi-Bussi-Begrüßung“ und wird etwas distanzierter per Handschlag begrüßt, kann das den ersten Eindruck verderben.
- j) **Vorlieben** der beurteilenden Person: Wenn Sie als Frau eine Vorliebe für „Rambo-Typen“ haben und ein „Woody-Allen-Verschnitt“ erscheint bei einem Blind Date, ist das sicher ein schlechter Start für eine Liebesbeziehung.

## Warum hält sich der erste Eindruck so hartnäckig?

Hierfür sind insbesondere das Phänomen der selektiven Wahrnehmung und der Pygmalion-Effekt verantwortlich.

### a) Selektive Wahrnehmung

Die selektive Wahrnehmung ist ein psychologisches Phänomen, bei dem unbewusst nur bestimmte Aspekte der Umwelt wahrgenommen werden, während andere ausgeblendet werden. Dabei wird die Auswahl der wahrgenommenen Sinneseindrücke von verschiedenen Faktoren beeinflusst, etwa Erfahrungen, Erwartungen, Einstellungen und Interessen (vgl. Stangl, 2013).

„Das Gehirn ist ständig damit beschäftigt, das Wahrgenommene in Einklang mit bisher Erfahrenem zu bringen, kurz: zu verarbeiten. Dieser Einklang vermittelt das Gefühl von Sicherheit. Und um diese Sicherheit nicht zu gefährden, wird oft auch das nicht wahrgenommen, was sie gefährden könnte. Selektive Wahrnehmung trägt also nicht nur dazu bei, bereits Erlerntes zu verbessern und zu verfeinern, sondern sorgt auch dafür, daß dabei störende Informationen nicht durchdringen.“ ([http://www.pflegewiki.de/wiki/Selektive\\_Wahrnehmung](http://www.pflegewiki.de/wiki/Selektive_Wahrnehmung), 26.09.2013)

Das Phänomen der selektiven Wahrnehmung bewirkt auch, dass fast alle Menschen das für richtig erachten, was sie von vorneherein für richtig halten wollen (vgl. Öller, 1998).

Insofern sorgt die selektive Wahrnehmung dafür, dass eine beurteilende Person hartnäckig an ihrem ersten Eindruck festhält und neue Eindrücke kaum zulässt (vgl. Stangl, 2013).

## b) Pygmalion-Effekt

Auch der sog. **Pygmalion-Effekt** trägt dazu bei, dass sich ein erster Eindruck hält bzw. bestätigt.

Die mythologische Figur Pygmalion wurde aufgrund seiner schlechten Erfahrungen mit Frauen zum Frauenhasser. Er war Bildhauer und schuf nach seiner Wunschvorstellung die Statue einer Frau, die wie eine lebendige Frau aussah. Pygmalion behandelte das Abbild immer mehr wie einen echten Menschen und verliebte sich schließlich in seine Kunstfigur.

Übertragen wir diese Geschichte auf eine Kommunikationssituation mit einem anderen Menschen, bedeutet es, „daß wir die Person, gleich Pygmalion, nach unserem Bilde von ihr *verändern!*“ (Birkenbihl, 2006, S. 25). Unsere Vorstellung von der Person prägt dann unser Verhalten, was wiederum Reaktionen bei der betreffenden Person auslöst und weitere Aktions-Reaktions-Ketten. Allgemeiner ausgedrückt bedeutet es, dass die Erwartungshaltung oder Vorstellung im Hinblick auf einen Kommunikationspartner sich unbewusst auf das eigene Verhalten gegenüber der betreffenden Person auswirkt. Das beeinflusst das Verhalten des Kommunikationspartners (bzw. die Qualität der Ergebnisse seiner Tätigkeiten), was sich dann wiederum auf das eigene Verhalten auswirkt.

Nehmen Sie als Beispiel eine schüchterne Person, die inkongruente Signale sendet, so dass Sie zum ersten Eindruck kommen, die Person sei arrogant. Ihr Eindruck, der andere sei arrogant, löst nun feindselige Signale Ihrerseits aus. Diese Signale verstärken bei der anderen Person gerade jene Unsicherheit, welche ursprünglich seine arroganten Signale ausgelöst hatte. Dadurch verstärkt sich Ihr negativer Eindruck, was wiederum Ihre negativen Signale verstärkt usw., usw. Somit verändern Sie den anderen nach Ihrer Vorstellung zu einer arroganten Person. Und am Ende dieses Prozesses haben Sie das Gefühl, es gleich gewusst zu haben, was für ein arroganter Kerl das doch ist (vgl. Birkenbihl, 2006, S. 25 f.).

Das beschriebene Phänomen wird als **sich selbst erfüllende Prophezeiung** („self-fulfilling prophecy“) bezeichnet. Es hat folgendes Muster: Ich bilde mir ein Urteil und Sorge durch mein Verhalten unbewusst dafür, dass das Urteil bestätigt wird.



### Übung 1.19:

Bitte überlegen Sie, ob Sie eine Kommunikationssituation erinnern, die durch den Pygmalion-Effekt beeinflusst wurde.

## Zusammenfassung

Die zwischenmenschliche Kommunikation wird als Austausch von Informationen zwischen zwei Kommunikationspartnern definiert. Bei dieser werden Informationen per Informationskanal von einer sendenden Person (Sender) zu einer empfangenden Person (Empfänger) übermittelt. Gelingen kann die Kommunikation nur dann, wenn beide Kommunikationspartner ihre Signale gegenseitig verstehen, also über denselben Zeichenvorrat verfügen.

Es gibt drei grundsätzlich verschiedene Kommunikationssysteme, mit denen Informationen von Mensch zu Mensch übertragen werden: das verbale, paraverbale und nonverbale System. Jedes System verfügt über mehrere Alternativen, wie Nachrichten vom Sender zum Empfänger gelangen. Diese werden als Kommunikationskanäle bezeichnet.

Das verbale System verfügt über die beiden Kanäle Schrift und Sprache. Hier geht es darum, was gesagt wird. Die Sprechweise (wie etwas gesagt wird) ist Gegenstand des paraverbalen Systems. Sie wird geprägt durch die Deutlichkeit und den Tonfall der Sprache sowie durch die Merkmale Tonhöhe, Lautstärke, Betonung, Sprechtempo, Sprechpausen und Kadenz. Das nonverbale System beinhaltet zum einen die Körpersprache mit den Elementen Mimik, Gestik, Haltung und Distanzzonen. Zum anderen gehören das äußere Erscheinungsbild, das speziell-passive Verhalten und die Umgangsformen zu den nonverbalen Signalen.

Enthält eine Nachricht sowohl eine verbale Botschaft als auch nichtverbale Botschaften, gibt es zwei Möglichkeiten: Die Botschaften können kongruent oder inkongruent sein. Bei Kongruenz ergänzen und unterstützen sich die Botschaften gegenseitig. Widersprechen sich dagegen die sprachlichen und nichtsprachlichen Signale, liegt Inkongruenz vor.

Der Empfänger inkongruenter Botschaften ist in einer Zwickmühle. Welcher Aussage, welchem System soll er vertrauen? Molcho sagt hierzu, die „Körpersprache hat immer recht“, und empfiehlt, auf das nonverbale System zu vertrauen. Goleman sucht die Wahrheit einer inkongruenten Aussage in der Sprechweise und nicht im Inhalt. Die Studien von Mehrabian haben erbracht, dass Personen eher auf die nichtverbalen Botschaften vertrauen, wenn sie unsicher sind, ob sie den Worten trauen können.

In Büchern, Artikeln und Seminarunterlagen zum Thema Kommunikation und Rhetorik tauchen seit den 70er-Jahren immer wieder drei Zahlen auf: 7, 38 und 55 %. Die Verfasser und Trainer verkünden, dass die Wirkung einer Nachricht bei einem Gespräch und anderen Kommunikationssituationen unterschiedlich stark von den drei Systemen abhängt: Das verbale System transportiert 7, das paraverbale System 38 und das nonverbale System 55 % der Nachricht eines Gesprächs.

Die Quelle dieser Erkenntnisse wird entweder nicht angegeben oder man bezieht sich auf eine Studie von Mehrabian. Er untersuchte Kommunikationssituationen, in denen Emotionen übertragen werden. Seine Ergebnisse dürfen nicht als allgemeingültige Regel formuliert und auf alle Kommunikationssituationen übertragen werden. Allerdings können sie als Richtschnur für die große Bedeutung der para- und nonverbalen Signale dienen, was auch andere Studien bestätigen.

Körpersprachliche Signale können in anderen Kulturen eine völlig andere Bedeutung als bei uns in Deutschland haben. Es gibt keine einheitliche internationale Sprache der Gesten und es ist fast immer unmöglich, intuitiv Gesten aus anderen Kulturen zu verstehen.

Auch empfiehlt es sich nicht, die Geste einer anderen Person nachzumachen, wenn Sie deren Bedeutung nicht kennen. Es könnten sich sonst größte Unannehmlichkeiten für Sie ergeben.

In diesem Kapitel haben wir uns mit dem ersten Eindruck beschäftigt. Bei jeder ersten Begegnung im privaten oder beruflichen Kontext spielt der erste Eindruck, den Sie auf eine fremde Person machen und von ihr gewinnen, eine große Rolle. In Bruchteilen von Sekunden wird das (Vor-)Urteil „sympathisch oder unsympathisch“ über eine fremde Person gefällt, das die Weichen für die weitere Kommunikation stellt.

Mit folgenden Faktoren können Sie mehr oder weniger selbst beeinflussen, welchen ersten Eindruck eine fremde Person von Ihnen gewinnt: Ihre verbalen, para- und nonverbalen Signale, Ihre Ausstrahlung, authentisches Auftreten und kongruentes Verhalten. Neben diesen beeinflussbaren Faktoren gibt es noch unbeeinflussbare Punkte: Vorurteile, Stimmung, Erwartungen und Vorlieben der beurteilenden Person.

Abschließend haben wir verdeutlicht, dass das Phänomen der selektiven Wahrnehmung und der Pygmalion-Effekt dafür verantwortlich sind, dass sich ein erster Eindruck so hartnäckig hält.

### Aufgaben zur Selbstüberprüfung

- 1.1 Welche der folgenden Aussagen ist nicht wesentlicher Bestandteil einer umfassenden Definition von Kommunikation?
  - a) Kommunikation ist der Austausch von Information.
  - b) Information ist eine Art von Kommunikation.
  - c) Bei der Kommunikation werden Zeichen und Signale ausgetauscht.
  - d) Kommunizieren können nur Lebewesen.
  - e) Zur Kommunikation gehört Sprache.
- 1.2 Welche der folgenden Aussagen beschreibt keine Aspekte gelungener Kommunikation?
  - a) Zur erfolgreichen Kommunikation gehört gegenseitiges Verstehen.
  - b) Die Aussagen müssen allgemein verständlich sein.
  - c) Gelungene Kommunikation ist vom Inhalt abhängig.
  - d) Beide Kommunikationspartner müssen über denselben Zeichenvorrat verfügen.

1.3 Ordnen Sie bitte diese Kanäle einem der drei Systeme zu:

Tonfall, Fachsprache, Lautstärke, Kleidung, Haltung, Bildschrift, Statussymbole, Gestik, äußeres Erscheinungsbild, Betonung, Lautschrift, Körpersprache, Sprachrhythmus, Umgangsformen, Sprechpausen, Schweigen, Piercing, Mimik, Kadenzen, Schrift, Deutlichkeit, Tonhöhe, Sprechtempo, Distanzzonen.

Verbales System	Paraverbales System	Nonverbales System

1.4 Vervollständigen Sie bitte die unten stehenden Sätze. Nutzen Sie dabei die aufgelisteten Begriffe. Vorsicht: Einige Begriffe kommen gar nicht und andere mehrfach vor.

Bildschrift, Lautschrift, Betonung, Lautstärke, Mimik, Gestik, Kleidung, Sprache, Körpersprache, Umgangsformen, Tonfall

- a) Der Anzug ist Kommunikation durch \_\_\_\_\_.
- b) Ein Lächeln gehört zum System der \_\_\_\_\_.
- c) Flüstern ist eine Form der Kommunikation durch \_\_\_\_\_.
- d) Lachen kombiniert \_\_\_\_\_ und \_\_\_\_\_.
- e) Eine entwicklungsgeschichtlich alte Form der Kommunikation ist \_\_\_\_\_.
- f) Im Deutschen haben wir eine Schriftform, die sich \_\_\_\_\_ nennt.
- g) Der Handschlag gehört in den Bereich \_\_\_\_\_.

1.5 Welche der folgenden Aussagen sind richtig und welche falsch?

- a) Die Bedeutung von Gesten kann man intuitiv erahnen.
- b) Die Bedeutung von Gesten ist kulturabhängig.

- c) Die V-Geste hat nicht überall auf der Welt die Bedeutung „Victory“ bzw. „Peace“.
- d) Der nach oben zeigende Daumen ist in allen Ländern eine positive Geste.
- e) Wird die Qualität einer Präsentation beurteilt, spielt der Inhalt mit 7 % eine untergeordnete Rolle.
- f) Beim ersten Eindruck wird in Bruchteilen von Sekunden entschieden, ob uns eine fremde Person sympathisch ist oder nicht.
- g) Die „7-38-55-%-Regel“ gilt auch für telefonische Kommunikation.
- h) Es hängt nur von mir ab, welchen ersten Eindruck mein Gesprächspartner von mir gewinnt.
- i) Bei einer Präsentation ist es günstig, beide Arme hängen zu lassen.
- j) Der erste Eindruck ist unabhängig von der Stimmung der beurteilenden Person.
- k) Die Distanzzone gehört zum paraverbalen System.
- l) Als Führungskraft dürfen Sie die Intimzone eines Mitarbeiters verletzen.
- m) Bei inkongruenten Botschaften ist es besonders wichtig, auf den genauen Wortlaut zu achten.
- n) Die Körpersprache hat immer recht.