

„Gib mir ein Zeichen!“ - Kommunikation als interaktives Geschehen

Nonverbale Kommunikation

Was ist nonverbal?

- Blickkontakt
- Mimik
- Pantomimik
- Taktilität
- Regulierung des sozialen Raumes
- Paralinguistik
- Kommunikation durch Staffage

Nonverbale Kommunikationszeichen sind...

...unstrukturierter (keine begrenzte Anzahl v. Zeichen/keine Regeln)

...unbestimmter (verschiedene Interpretationen möglich)

...unbegrenzter (kein deutlicher Anfang, kein deutliches Ende)

...schwer steuerbar (unbewusst)

Funktionen nonverbaler Kommunikation

Nonverbale Kommunikationszeichen ...

- ... erhöhen die Redundanz von Kommunikationen
- ... ergänzen verbale Kommunikationen
- ... können die verbale Kommunikation betonen
- ... dienen dazu, den Ablauf der verbalen Kommunikation zu steuern
- ... können verbale Kommunikationen ersetzen (Substitution)
- ... können im Widerspruch zu verbalen Kommunikationen eingesetzt werden

Unterschiede im kommunikativen Verhalten

- Nicht alle Menschen können gleich gut nonverbal kommunizieren
- Es gibt eine Abhängigkeit des komm. Verhaltens von verschiedenen Faktoren wie z.B. Geschlecht, Alter, Beruf etc.

Distanzen

- Intime Distanz (Körperkontakt – 45cm Abstand)
- Persönliche Distanz (45cm – 120cm Abstand)
- Gesellschaftliche Distanz (120cm – 350cm Abstand)
- Öffentliche Distanz (> 350cm)

Interkulturelle Unterschiede

- „Es besteht eine große interkulturelle Variabilität“ (Efron)
Beispiel: Grußformen
- Zeichen können verschieden gedeutet werden
Beispiel: Lachen

Die Grundemotionen

- Ärger, Trauer, Furcht, Glück, Überraschung und Ekel

Formelle und informelle Kommunikation

Formelle Kommunikation

- Anlass und Verlauf sind meist durch externe Strukturvorgaben vorgegeben (Rangfolge)
→ Bsp: Gespräch zwischen Chef und Mitarbeiter
- Hierarchie vorhanden → Bestimmung Entscheidungs- und Weisungsbefugnisse
- Je höher der Rang, umso höher der Verantwortungsbereich

Kommunikationsnetze

- Zentrale Person (Führer): Problemlösung besser, individuelle Unzufriedenheit
- Mitspracherecht: bessere Zufriedenheit, langsamere Problemlösung

Informelle Kommunikation

- Informelle Kommunikationsbeziehungen entstehen spontan oder eigendynamisch
- Individuelle Basisbedingungen der informellen Kommunikation
z.B. die Bereitschaft Self Disclosure und Impression Management zu betreiben
- Der Status der Kommunikationsteilnehmer kann die inf. Kommunikation beeinflussen
z.B. können Personen im höheren Status das Gespräch im zeitlichen und inhaltlichen Verlauf beeinflussen
- Weitere Faktoren, die die Kommunikation beeinflussen sind der Wortschatz, der Sprachstil, die Sprechgeschwindigkeit und die Aussprache
- Zwei „Zungen“:
 - öffentliche Situationen → höherer Status
 - private Situationen → niedrigerer Status
- Anpassung im Sprechverhalten kann zu weniger Missverständnissen und mehr Sympathie führen
- Informelle Kommunikationsmuster überschreiten die Grenzen und Normen der formellen Kommunikation (progressives Moment)

Kommunikationstheorien/-systeme

Turn-Taking-System:

- Übergabe/Übernahme des Rederechts und Leitung des kommunikativen Geschehens
 - nonverbale Mittel:
 - Blick
 - lautes Aufatmen
 - aufmerksamkeitsheischende Gestik/Körperhaltung
 - Lautstärke
 - Sprechgeschwindigkeit
 - verbale Mittel:
 - Verstärker (Wörter wie "sehr", "wirklich")
 - Höflichkeitsformen
 - Absicherungsversuche (Einfügungen wie "sie wissen ja")
 - Betonung und Intonation (Heben/Senken der Stimme)
 - "Aufhänger-Fragen" ("Interessant, finden Sie nicht?")
 - "Killerfragen" (z.B. "werden sie doch mal konkret")

Communication-Accommodation-Theory (Howard Giles):

- Strategien, zur Regulation der Distanz zwischen sich und seinem Kommunikationspartner
- Sprachkonvergenz:
 - Betonung der Gemeinsamkeiten zwischen den Kommunikationspartnern
- Sprachdivergenz:
 - Abgrenzung vom Kommunikationspartner

Selbstaufmerksamkeit:

- Person sieht sich selbst als Objekt/ das Selbst steht im Mittelpunkt der Aufmerksamkeit
- Private Selbstaufmerksamkeit:
Aufmerksamkeit richtet sich auf "innere Zustände" (z.B. Gefühle)
- Öffentliche Selbstaufmerksamkeit:
Aufmerksamkeit richtet sich auf eigenes Außenbild (Aussehen/Verhalten)

Quellenangaben:

- **Kapitel 3: Kommunikation als interaktives Geschehen – theoretische Ansätze und Phänomene, Nonverbale Kommunikation und Formelle und Informelle Kommunikation** In: Einführung in die Kommunikationspsychologie / Wolfgang Frindte. – Weinheim [u.a.]: Beltz, 2001, S. 94-117
- <http://www.pantomime-popkultur.de/2011/09/die-7-grundemotionen-als-micro-expressions-auf-einen-blick/>
- <http://www.candy-college.com/wp-content/uploads/2009/04/job-interview-fragen-460x336.jpg?9d7bd4>
- <http://www.youtube.com/watch?v=BSI8FjZrqY>