

**Lehrstuhl für Vergleichende Literaturwissenschaft/Medien
Universität Erfurt**

Prof. Dr. M. Giesecke ©

Skript

Nonverbale Kommunikation

**Methoden der
Kommunikativen
Sozialforschung**

2004

Inhaltsverzeichnis

- Inga Krumwiede:	Die Datenerhebung mit Hilfe der Videotechnik	S. 2
- Michael Giesecke:	Dokumentation und Notation nonverbaler Kommunikation	S. 8
- Michael Giesecke:	Die Untersuchung von Instruktion über instrumentelles Handeln	S. 25
- Inga Krumwiede:	Ziele und Ergebnisse der Analyse nonverbaler Kommunikation in Institutionen	S. 29
- Sabine Meyer:	Das Erkennen des Kundenwunsches im Blumenfachgeschäft - Eine mikroanalytische Fallstudie multimedialer Kommunikation zwischen Kunde und Floristin	S. 37
- Maren Niehuis:	Das Standardwissen über Verkaufsgespräche	S. 45

Die Datenerhebung mit Hilfe der Videotechnik

(Michael Giesecke und Inga Krumwiede)

1. Ziele der Aufnahme

Das allgemeine Ziel der Analyse nonverbaler Kommunikation ist die Beschreibung der Interaktion zwischen den Kommunikationspartnern - sei es die Betrachtung von pacing und leading, sei es die Ermittlung von kleinräumigen Normalformen nonverbaler Kommunikation - immer geht es darum, die Wechselbeziehungen zwischen dem Verhalten von (hier meistens zwei) Interaktionspartnern herauszuarbeiten. Diese Zielvorgabe bestimmt denn auch die Datenerhebung mittels Videokameras, die Aufnahmestrategie, die Kameraposition etc.

Voraussetzung einer hinreichenden Beschreibung von Interaktion ist zunächst ganz schlicht, daß beide Beteiligten möglichst gut auf dem Bild zu sehen sind. Dieses gelingt i.d.R. nur, wenn jede Person für sich mit einer Kamera aufgenommen wird. Die Aufnahme beider Interaktionspartner mit nur einer Kamera ist meistens ungünstig, da entweder nur eine Person zu sehen ist (bei einer Nahaufnahme) oder beide Personen auf dem Video nur schemenhaft zu erkennen sind, wenn aus so großer Distanz gefilmt wird, daß beide Gesprächspartner ganz auf dem Bild zu sehen sind.

Grundregel 1: Jeder Beteiligte des zu untersuchenden Kommunikationssystems wird mit einer Kamera aufgenommen.

Die getrennt aufgenommenen Videos werden nach der Aufnahme am Mischpult zusammengeschnitten.

2. Positionierung der Kameras

Das 'Abmischen' der Videos nach der Aufnahme ermöglicht die Produktion einer sehr guten 'Arbeitsgrundlage' für die Transkription und Analyse des Materials, kann andererseits nur dann gelingen, wenn die folgenden Hinweise für den Einsatz der Kameras beachtet werden.

Mit dem Mischpult werden die getrennt aufgenommenen Videos nebeneinander auf ein 'Bild' gebracht. (Vgl. Abb. 1) Das heißt mit anderen Worten, daß je von den einzelnen Aufnahmen nur die eine (rechte oder linke) Seite im gemischten Video zu sehen sein wird.

Um die aufgenommenen Personen nicht 'in der Mitte durchzuschneiden', dürfen die Versuchspersonen deshalb nicht fokussiert werden, sondern müssen während der Aufnahme entweder am rechten oder am linken Rand des Suchers 'positioniert' werden.

Hierzu sind Absprachen zwischen den Kameraleuten erforderlich, damit nicht beide Versuchspersonen 'rechts' aufgenommen werden, und später auf dem gemischten Video nur eine Person zu sehen ist.

Diese Art des Aufnehmens erfordert Übung, da wir es gewohnt sind, den Gegenstand unserer Betrachtung 'in das Zentrum zu rücken'. Jeder, der mit der Kamera 'ins Feld zieht', sollte vorher Probeaufnahmen machen, sich an die ungewohnte Aufnahmetechnik gewöhnen, um Enttäuschungen beim späteren Mischen der Videos vorzubeugen.

Grundregel 2: Die aufgenommenen Personen werden nicht fokussiert, sondern in der rechten oder linken Bildhälfte der Kamera aufgenommen.

Um die 'nebeneinanderliegenden' Bilder auf dem Arbeitsvideo möglichst vergleichbar zu bekommen, ist es darüberhinaus erforderlich, daß die zwei Kameras gegenüber den Versuchspersonen den gleichen Standpunkt einnehmen.

Grundsätzlich gibt es hierbei zwei Standpunkte, die auch 'Untersuchungsperspektiven' darstellen (so daß die Auswahl auch vor dem Hintergrund der gewählten Fragestellung und des Forschungsinteresses zu treffen ist).

Zum einen können die Kameras die Standpunkte der Beteiligten einnehmen: Dabei wird Person B quasi über die Schulter von Person A gefilmt und umgekehrt. Auf dem endgültigen Videomaterial sind die Personen dann so zu sehen, wie der Kommunikationspartner sie sieht.

Diese Perspektive ist immer dann die erste Wahl, wenn die Personen einander gegenüber stehen oder .

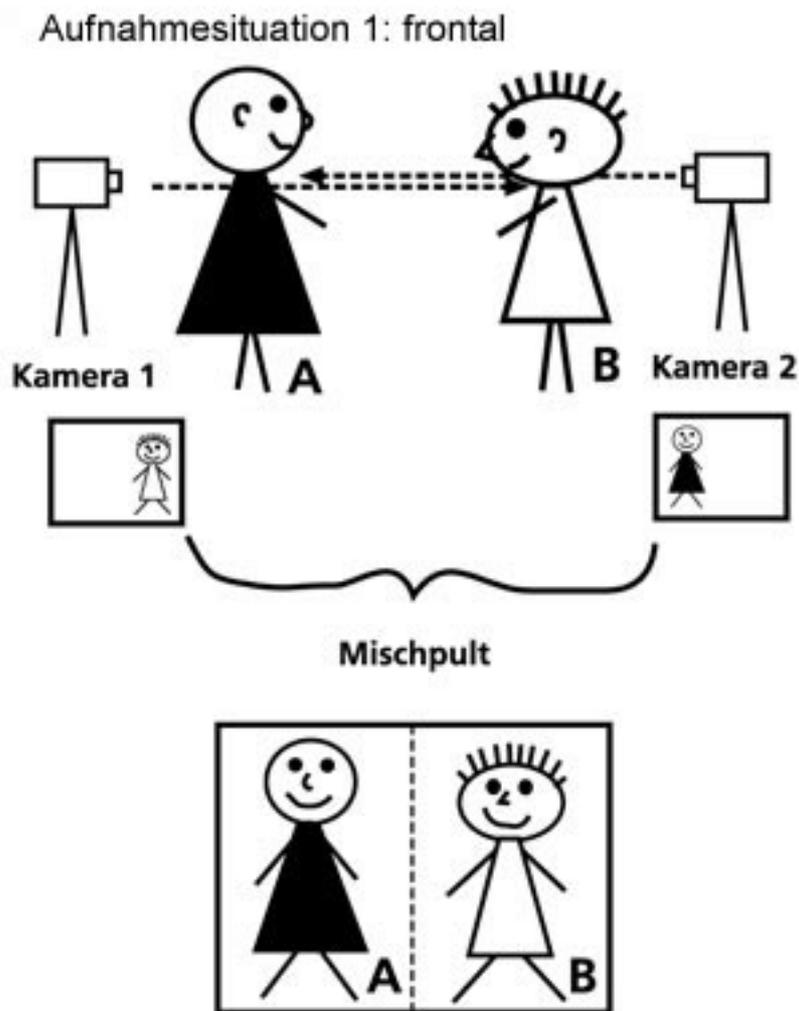
Die zweite Möglichkeit ist die Einnahme des Standpunktes eines Beobachters. Dabei stehen die Kameras parallel zueinander - gegenüber den Versuchspersonen. Es ist klar, daß man von Personen, die sich gegenüber stehen, so nur die Seitenansicht erhält, so daß sich viele relevante Aspekte des nonverbalen Verhaltens (Blickkontakt, Mienenspiel) nicht oder nur begrenzt erkennen lassen.

(Zur Illustration s. Abb. 1)

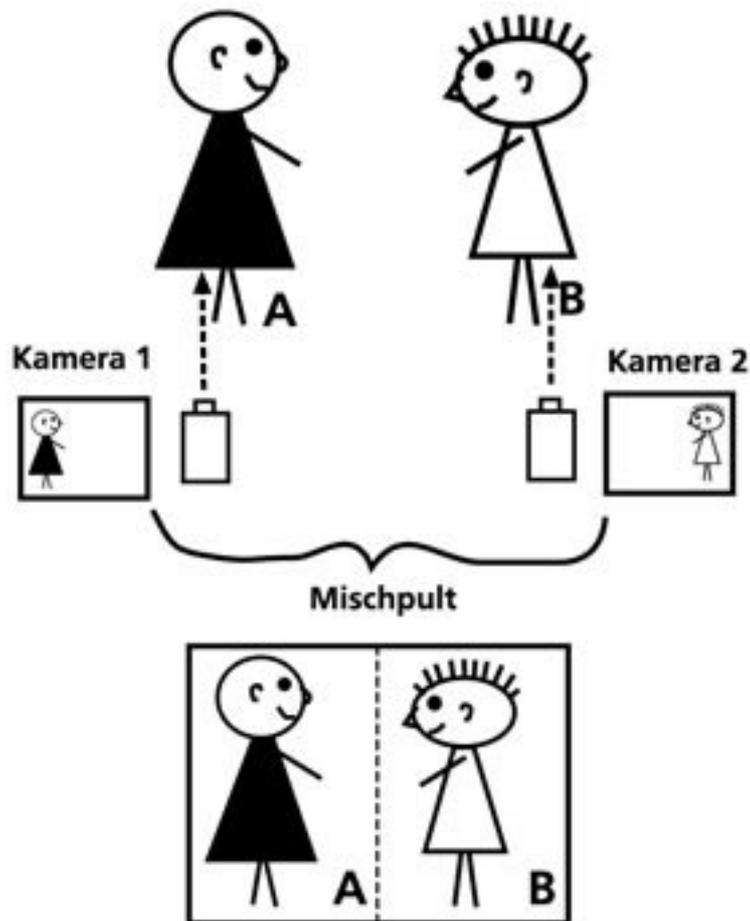
Bei der Entscheidung der Frage, welche Kameraposition eingenommen werden soll, die oftmals leider auch durch 'Sachzwänge', also ungünstige Bedingungen im Feld, mitgeprägt ist, ist vor allem darauf zu achten, daß beide Kameras unbedingt die gleiche Position einnehmen, da das Datenmaterial sonst nur unter großen Abstraktionsleistungen verstanden und analysiert werden kann.

Grundregel 3: Es gibt zwei mögliche Standpunkte der Kameras gegenüber den Versuchspersonen: 1) die Standpunkte der Beteiligten; 2) der Standpunkt eines Beobachters. Beide Kameras müssen aus der gleichen Perspektive auf die zu untersuchenden Personen gerichtet sein.

Abb. 1: Datenerhebung interpersoneller nonverbaler Kommunikation mit 2 Videokameras



Aufnahmesituation 2: Seitenansicht



3. Das Aufnahmesetting

Es gibt (technisch betrachtet) zwei Möglichkeiten der Aufnahme des Datenmaterials im Feld.

a) Die Kameras werden auf einem Stativ an dem Untersuchungsort - unter den oben genannten Bedingungen - aufgestellt und 'laufengelassen', ohne daß Kameraleute die Kamera führen. Der Vorteil dieses Verfahrens liegt darin, daß die untersuchten Personen relativ wenig 'gestört' werden, daß eine recht 'natürliche und normale' Kommunikation stattfinden kann.

Der Nachteil ist andererseits, daß eine gelungene Aufnahme viel Glück erfordert, daß die Versuchspersonen sich zufällig genau im Blickfeld der Kameras bewegen. U. U. sind viele Stunden Aufnahmedauer nötig, um verwertbares Material zu erhalten. Darüber hinaus kann bei diesem Verfahren die Einstellungsgröße des Kamerabildes (Naheinstellung vs. Totale) nicht der Interaktionssituation angepaßt werden.

Dieses Setting wird entsprechend vor allem bei 'hochsensiblen' Kommunikationssituationen, wie therapeutischen Gesprächen, Arzt-Patienten-Gesprächen etc. angewandt werden.

b) Die zweite Möglichkeit besteht darin, daß die zwei Kameras von zwei 'Kameraleuten' bedient werden, die dem Interaktionsgeschehen per Kamera folgen. Bei diesem Setting ist in der Regel eine dritte Person erforderlich, die die Kameraführung der zwei Kameraleute koordiniert, die mittels vorher abgesprochener Zeichen deutlich macht, wann die Kameras anfangen sollen zu filmen, die anzeigt, welche Bildgröße gewählt wird etc. Es ist wichtig, daß beide Kameras den gleichen Bildausschnitt und die gleiche Bildgröße bei den Versuchspersonen filmen: Von Person A die Fußbewegungen lassen sich nur schwer mit der Mimik von B vergleichen und in Beziehung setzen, ist die Person A in voller Größe zu sehen und von Person B nur die Nahaufnahme des Gesichts, verwirrt dieses den Betrachter und entzieht ihm der Möglichkeit einer vernünftigen Analyse.

Die dritte, koordinierende, Person muß das Interaktionsgeschehen der Versuchspersonen genau beobachten und entscheiden, was die Kameras filmen, zumal es Neulingen an der Kamera oft schwerfällt, gleichzeitig die Technik zu bedienen und das aufgenommene Geschehen zu beobachten.

Der Nachteil dieses Aufnahmesettings liegt darin, daß drei Forscher die zu untersuchende Interaktion u. U. sehr stören können.

Die jeweiligen Vor- und Nachteile der Aufnahmesettings sind vor der Aufnahme zu reflektieren und abzuwägen.

4. Der Videoschnitt

Bei der Auswertung interpersoneller nonverbaler Kommunikation ist es meist sinnvoll, die getrennt aufgenommenen Personen auf einen Blick vor sich zu sehen. Dazu müssen die beiden Videos auf ein Band kopiert und synchronisiert werden. Im Prinzip gibt es hierfür zwei technische Möglichkeiten: die Arbeit mit einem Schnittpult und der digitale Zusammenschnitt mithilfe eines geeigneten Computerprogramms.

An das Mischpult werden zwei Videorecorder mit den Originalaufnahmen als 'Quellen' angeschlossen und ein Videorecorder, der die gemischte Arbeitsversion aufzeichnet. An einem Monitor kann das Ergebnis kontrolliert werden.

Die Bedienung des Mischpultes geschieht im wesentlichen über einen Schieberegler. Mit diesem Regler wird bestimmt, wieviel des jeweiligen Bildes von Kamera A und B auf dem endgültigen Film zu sehen sind. Manche 'Aufnahmepatzer' lassen sich so noch ausgleichen, etwa wenn eine Person nicht ganz am Bildrand aufgenommen wurde. Hingegen läßt sich das jeweilige Bild nicht 'heranzoomen oder vergrößern', aus einer Totale läßt sich auch am Bildrand keine Nahaufnahme mehr machen.

Wichtig ist für den Schnitt, daß die zwei Filme absolut synchron laufen. Da relevante Interaktionssequenzen oft nur Zehntelsekunden dauern und innerhalb dieser Zehntelsekunden bedeutsame Veränderungen der Körpersprache stattfinden, ist es notwendig, daß beide Bilder der Endfassung genau die gleiche Zeit zeigen.

Dieses erfordert oft etwas Geduld, ist aber mit dem 'Jogshuttle' der 'Quellenvideorecorder' sehr gut handhab- und lösbar.

Die digitale Bildbearbeitung ist noch immer nur mit leistungsstarken Computern möglich und sie erfordert eine Einarbeitung in die einschlägige software, die ohne Vorerfahrungen bei kleineren Projekten kaum zu empfehlen ist.

5. Genauigkeit der Notation

Mikroanalysen nonverbaler interpersoneller Kommunikation sind aufwendig. Mehr als 5 Minuten Videomaterial sind auch von kleinen Arbeitsgruppen im Rahmen von Hausarbeiten selten mikroanalytisch zu bearbeiten. Natürlich hängt es von der Fragestellung ab, wie viel Videomaterial aufgenommen und dann gesichtet wird. Das Ziel muss aber eine konsequente Reduktion des Datenmaterials auf eine oder einige wenige Sequenzen sein, die insgesamt den einstelligen Minutenbereich nicht überschreiten sollen. Nur dieses Material wird sehr genau transkribiert. Zur Hypothesenüberprüfung und zur Veranschaulichung der in der Feinanalyse gewonnen Thesen, kann dann wieder auf den übrigen Datenpool zurückgegriffen werden. Normalerweise wird das Datenmaterial also mit unterschiedlichem Aufwand aufbereitet: von einzelnen Videobändern gibt es nur grobe Zusammenfassungen mit Kennzeichnung aufschlussreicher Sequenzen; andere Passagen werden genauer paraphrasiert, manchmal empfehlen sich Transkriptionen nur des verbalen Verhaltens usf.

Dokumentation und Notation nonverbaler Kommunikation

Standpunkte und Perspektiven der Verhaltensbeschreibung

Die Beschreibung des sogenannten nonverbalen, sichtbaren Verhaltens erfolgt nacheinander von verschiedenen Standpunkten und mit verschiedenen Perspektiven.

Die Standpunkte der Beschreibung:

Grundsätzlich lassen sich drei Typen von Standpunkten/Positionen unterscheiden, aus denen eine Beschreibung nonverbalen Verhaltens im Rahmen der kommunikativen Sozialforschung vorgenommen wird:

- Die Position der (verschiedenen) Beteiligten (Normalposition)
- Die (mehr oder weniger zu konstruierende) Vogelperspektive
- Die Position eines außenstehenden, unbeteiligten Betrachters der Interaktion.

Um diese Positionen überhaupt einnehmen zu können, ist eine Datenerhebung mit mehreren Kameras (Positionen der Beteiligten) erforderlich. Zusätzlich sollten Feldnotizen und ggf. Skizzen zur Vogelperspektive gemacht werden.

Beschreibungsperspektiven:

Bei der Beschreibung des sichtbaren Verhaltens sind mindestens drei Perspektiven oder Wahrnehmungsprogramme zu unterscheiden:

- Die physikalisch-morphologische Beschreibung.
- Die soziale Paraphrasierung.
- Die psychologische Deutung.

Die formale morphologische Beschreibung

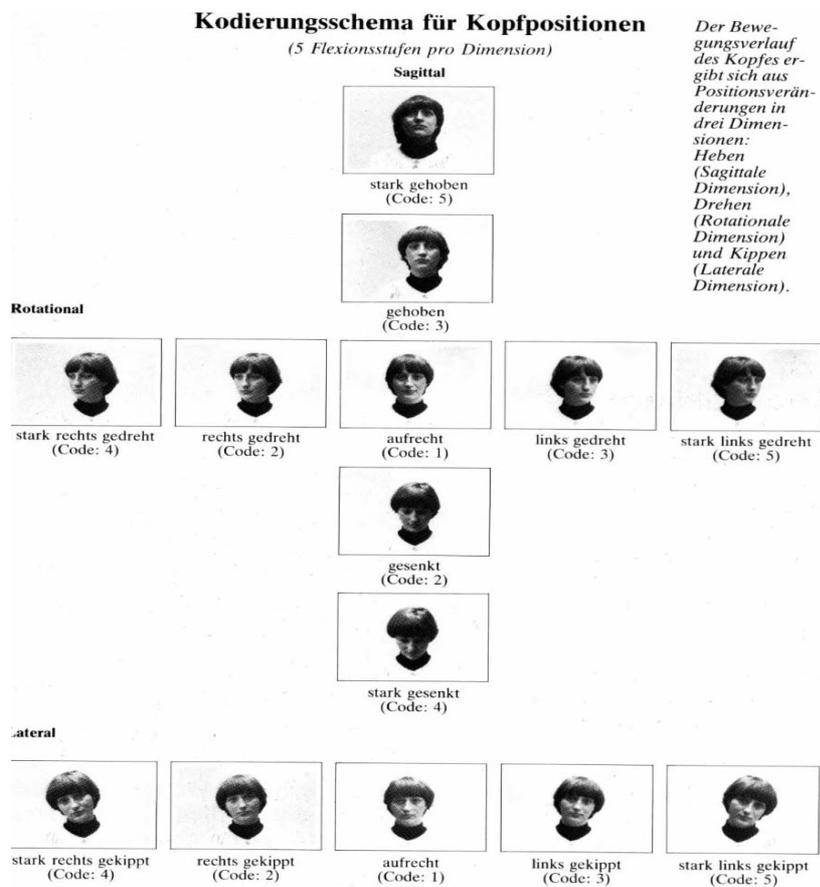
Die morphologische Beschreibung erfolgt aus dem Blickwinkel eines unbeteiligten Wissenschaftlers. Legt man das Ablaufschema der kommunikativen Sozialforschung zugrunde, so gehört diese Beschreibung in die Phase der Datendokumentation. Sie hat die gleiche Aufgabe wie die Transkription des verbalen Verhaltens bei den Gesprächsanalysen. (Vgl. das Kap. 8 in dem Skript 'Methoden der kommunikativen Sozialforschung'). Wie diese die Tonaufzeichnungen noch einmal selektiv in ein neues Medium transformieren, so soll auch die morphologische Beschreibung das Videomaterial, welches ja selbst schon eine selektive Dokumentation der Ursprungssituation ist, vereinfachen. Es soll eine intersubjektiv verlässliche Datenbasis entstehen. Die Auswerter sollen wissen, auf was genau sie sich beziehen, wenn sie mit ihren Paraphrasen und Deutungen einsetzen. Dies ist bei dem nur schwach sequenzierten Videomaterial nicht immer gegeben.

I. d. R. wird bei der Beschreibung der Stellung und Bewegung der einzelnen Körperteile von einer Nullstellung ausgegangen und dann notiert man die im empirischen Material vorfindlichen Abweichungen. Bei den Körperbewegungen sind vor allem drei Klassen von Veränderungen zu berücksichtigen. Die Bewegung kann

- sagittal (Heben, Beugen),
- rotational (Drehung) oder
- lateral (Seitkipfung)

sein. Zur Veranschaulichung sei das Kodierungsschema für die Kopfpositionen von S. Frey (ebd.) angeführt.

Abb. 3:



Weitaus schwieriger als die Bewegung der Gliedmaßen läßt sich die Mimik formal morphologisch beschreiben. Die genauesten Kodierungssysteme gehen hier von den Gesichtsmuskeln und den verschiedenen Zuständen ihrer Erregung und Hemmung aus. Dies setzt physiologische Kenntnisse voraus, die nebenbei kaum angeeignet werden können. (Vgl. z. B. P. Ekman/W. V. Friesen: Facial Action Coding System. Palo Alto (Consulting Psychologists Press) 1978) Etwas einfachere Systeme werden von Adam Kendon verwendet. Die nachstehende Abbildung vermittelt einen Eindruck von dem Notationssystem, mit dem er Kopfbewegungen und Mimik beschreibt.

Abb. 4: Notationsbeispiel nach dem Schema von A. Kendon

Parital extract from the film-transcript showing a long utterance exchange

	NL SPEECH	EYES	BROWS	MOUTH	HEAD	GAZE	GAZE	HEAD	MOUTH	BROWS	EYES	JH SPEECH
352	and um	○	∩	○	□			□-T	-	W	∩∩	
3	sometimes	○	∩	○	□-L		■	□-T	-	W	∩∩	
4	of course it's	∩∩	∩	○	□-L			□-T	=	∩	∩∩	
355	only one of	∩∩	∩	○	□-L			□-T	=	∩	∩∩	
6	parents in which	∩∩	∩	○	□-L			□-T	=	W	∩∩	
7	case you can	∩∩	∩	○	□-L			□-T	=	W	∩∩	
8	take it	∩∩	∩	○	□-L			□-T	=	W	∩∩	
9	away and	○	∩	○	□-T			□-T	=	W	∩∩	
360	let the	○	∩	○	□-T			□-T	=	W	∩∩	
1	other one feed them	∩∩	∩	○	□-L			□-T	=	W	∩∩	
3		○	∩	○	□-T			□-T	=	W	∩∩	
4	itself	○	∩	○	□			□-T	=	W	∩∩	
5		○	∩	-	□			□-T	⊙	W	∩∩	some breed-
6		○	∩	-	□			□-T	⊙	∩	∩∩	ers
7		○	∩	-	□			□-T	⊙	∩	∩∩	um
8		○	∩	-	□			□-T	⊙	∩	∩∩	pair
9		○	∩	-	□			□-T	⊙	∩	∩∩	with
370		○	∩	-	□			□-T	⊕	∩	∩∩	infer-
1		○	∩	-	□			□-T	⊕	∩	∩∩	ior
2		○	∩	-	□			□-L	⊕	∩	○	birds for
3		○	∩	-	□			□-L	⊕	∩	○	this purp-
4		○	∩	-	□			□-T	=	∩	∩∩	ose
5		○	∩	-	□			□-T	-	∩	∩∩	
6		○	∩	-	□			□-T	⊕	∩	X	em I mean
7		○	∩	-	□			□-T	⊕	W	∩∩	
8		○	∩	-	□			□-T	⊕	W	∩∩	
9		○	∩	-	□			□-T	⊕	W	∩∩	
380		○	∩	-	□			□-T	⊕	W	∩∩	those that don't

Key **Head.** □ Head erect, face pointing forward.
 □ Head turned left.
 □ Head turned right.
 - Head tilted left.
 - Head tilted right.
 ⊥ Head tilted back.
 T Head tilted forward.
Brows. ∩ Normal.
 ∩ Raised brows.
 W Puckered or "frowning" brows.

Mouth. - Closed, lips relaxed.
 ⊕ Lips relaxed, mouth open.
 ⊙ Lips pouting.
 = Lips drawn tight at corners.
 ⊗ Lips pressed forward, "pursed".
Eyes. ○ Fully open.
 ∩ Narrowed eyes.
 ∩∩ Closed eyes.
Gaze. ■ p looking at q.

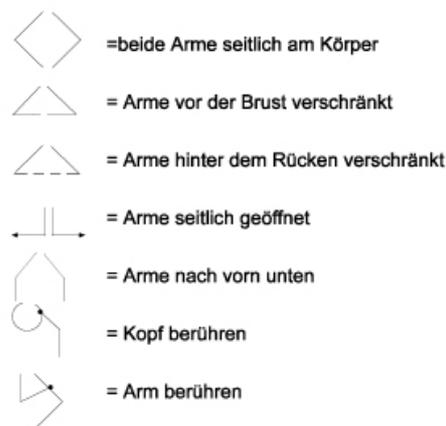
Für die meisten Belange sind, wie die Geschichte der Nonverbal-Forschung u. E. zeigt, solche differenzierten Zerlegungen des menschlichen Verhaltens nicht notwendig. Die Datenberge, die sich in den 70er und 80er Jahren in den großen Nonverbal-Projekten aufgehäuft haben, sind kaum überschaubar. Andererseits lassen sich die gesicherten Ergebnisse dieser Projekte über kommunikative Phänomene auf wenigen Seiten zusammenfassen. Viele Mikrobewegungen sind offenbar nicht informativ für die Beteiligten in kommunikativen Interaktionen. Als Grundregel sollte der Kommunikationswissenschaftler im Auge behalten, daß nonverbales Verhalten nur so genau beschrieben werden muß, wie es für die Beteiligten in der Kommunikation orientierungsrelevant und handlungsleitend ist.

In diesem Sinne reichen zur morphologischen Beschreibung oftmals schon einfache anschauliche Schematisierungen des Bewegungsverhaltens aus.

Kommunikationsforscher haben einen anderen Objektbereich als Verhaltenswissenschaftler /Ethologen und Psychologen. Andererseits muß der Kommunikationsforscher in Abgrenzung vom Verhaltensforscher immer mindestens zwei Kommunikatoren und deren Beziehung berücksichtigen. Eine Analyse z.B. der Mimik und Gestik einer Person ohne Rücksicht auf deren Wirkung auf andere Personen erfüllt für sich noch nicht die Bedingungen einer Kommunikationsanalyse.

Wir geben nachfolgend ein Beispiel für die Schematisierung für Armbewegungen aus der Normalperspektive und gehen dabei von zwei Personen, A und B (vgl. die Tabelle) aus. Ähnlich lassen sich die Beinhaltungen kodieren.

Abb. 5: Kodierung der Armhaltung



Zeit	A	B
1.06/7		
1.06/8		
1.06/9		
1.06/10		

Am günstigsten dürfte es letztlich sein, wenn man mäßig schematisierte Umrißzeichnungen der relevanten Aspekte des Videomaterials vornimmt. Möglicherweise lassen sich hier nach der Digitalisierung von visuellen Daten neue Wege finden. Die

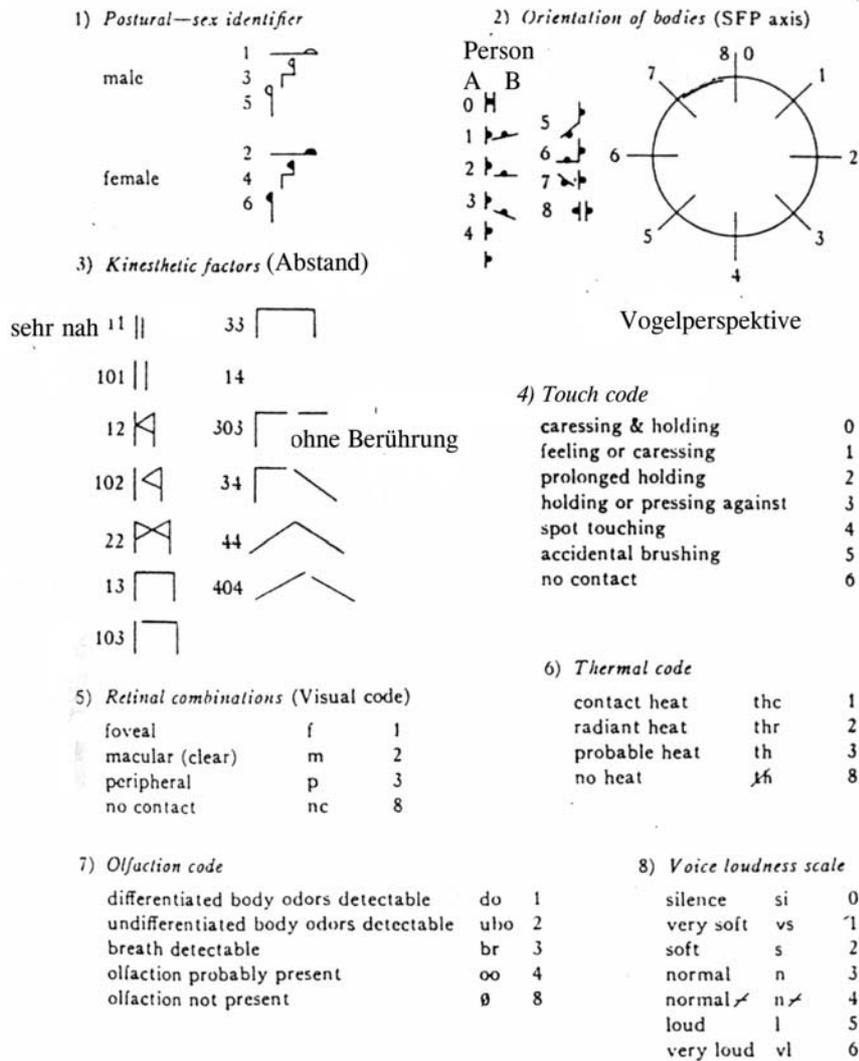
Abbildung 16 im Kapitel 'Die Analyse nonverbaler Kommunikation in Institutionen' von Adam Kendon zeigt, wie anschaulich man Gestik und Körperhaltung durch Umrißzeichnungen wiedergeben kann.

Abb. 6:

Lassen sich solche Schemazeichnungen nicht anfertigen, sollten alle wichtigen Sequenzen durch Fotos (vom Video, Videoprint) dokumentiert werden - was eine bloß fototechnische Formalisierung bedeutet. Insbesondere die Ausgangs- und Endstellen der Mikroanalyse müssen in dieser Weise erfaßt werden.

Bei der formalisierten Beschreibung nonverbaler Kommunikation sollte man darauf achten, daß bei der Notation der Veränderungen im leiblichen Verhalten und der Bewegung im Raum durch einfache Symbole die Anschaulichkeit nicht verloren geht. Ein eher abschreckendes Beispiel liefern die sehr genauen Kodierungen von R. L. Birdwhistell (Kinesics and Context, Harmondsworth 1971; Vgl. die Kopie im Skript 'Methodenlehre', S. 86 B) und die Zahlenkolonnen von Frey et. al. Ein etwas weniger komplexes System hat E. T. Hall für die Notation der verschiedenen Informationsmedien ("Kanäle") entwickelt. Hieraus sei ein Ausschnitt in der folgenden Abbildung vorgestellt:

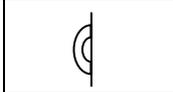
Abb. 7: Multikanal-Notationssysteme für proxemisches Verhalten nach E. T. Hall



(Quelle: Hall, 1963. S.1020)

Je nach den Untersuchungsinteressen läßt sich sein System weiter vereinfachen. Bei der Beschreibung kommunikativer Interaktion reicht es in der Regel aus, wenn man die Fußstellung, die Stellung des Beckens, der Schultern und des Kopfes der Interaktionsbeteiligten notiert. Die Blickrichtung braucht i. d. R. nur dann gesondert angegeben zu werden, wenn sie von der Kopforientierung abweicht. Ein Beispiel für die morphologische Beschreibung von zwei Interaktionspartnern in diesen Dimensionen gibt das nachfolgende Schema.

Abb. 8: Notation der Körperhaltung in dyadischer Kommunikation

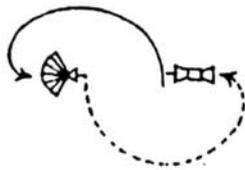
Person A				Person B		
Kopf/ Schulter	Becken	Füße	Zeit	Kopf/ Schulter	Becken	Füße
			1/24			
			4/24			
			7/24			

Eine weitere Möglichkeit der Notation von Bewegungen im Raum aus der Vogelperspektive lehnt sich an Tanzpartituren an, dabei werden die Figuren, die die Interaktionspartner im Laufe der Zeit 'malen' durch einfache Pfeile nachgezeichnet.

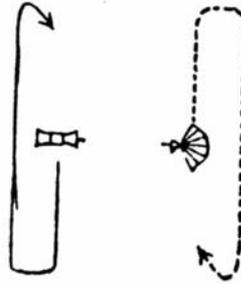
Große Erfahrungen in der Beschreibung der Bewegungen mehrerer Personen haben Choreographen. In der Geschichte des Balletts haben sich zahlreiche Notationssysteme herausgebildet, die jeweils spezifische Stärken und Schwächen besitzen. Am bekanntesten dürften die Kodierungen von Rudolf von Laban sein (z.B. Choreutik. Grundlagen der Raumharmonielehre des Tanzes. Wilhelmshaven 1991, The Mastery of Movement (rev. by Lisa Ullmann). Plymouth 1988 (Reprint der 4. Aufl.)) In den letzten Jahren nutzt man auch dreidimensionale elektronische Modellierungen, um die Bewegungen von TänzerInnen zu modellieren. Merce Cunninghams entsprechende Experimente sind auch im web zugänglich.

Abb. 8: Ausschnitt aus einer Tanzpartitur

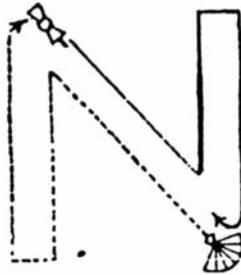
Herr und Dame tanzen dabei aneinander vorbei (4 Takte). Der Schluß des Vorpas bringt die zur weiteren Ausführung des 2 notwendigen Wendung nach links. Dann beide 2 Schritte nach rechts und vollständiger Schritt nach links, wodurch sie die nach dem Schrägübergang eingenommenen Plätze wiedergewinnen. (Fig. III)



Figur I



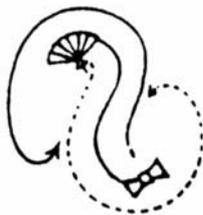
Figur II



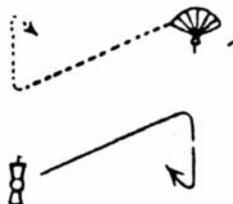
Figur III



Figur IV



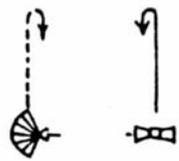
Figur V



Figur VI



Figur VII



Figur VIII

Die verschiedenen morphologischen Beschreibungen des sichtbaren Verhaltens müssen untereinander und mit dem Videomaterial koordiniert werden. Im Normalfall nimmt man eine Zeitachse, die auch in das Videomaterial eingeblendet wird, als Leitgröße und Vergleichsmaßstab. Die morphologischen Beschreibungen erfolgen auf Kodierleisten, deren Maßstab gleich sein soll. Sie können dann bei der Auswer-

tung nach Bedarf nebeneinander gelegt/kopiert werden. I. d. R. enthält jede Kodierleiste nur die Kodierung eines Informationsmediums.

Eine vollständige morphologische Beschreibung enthält auch die Notation des verbalen und des instrumentellen Verhaltens. Das verbale Verhalten kann entsprechend der Transkriptionsregeln sehr genau oder als einfache literarische Umschrift erfolgen. Das instrumentelle Verhalten wird am besten umgangssprachlich beschrieben/erläutert. Diese Erläuterungen fallen oftmals mit den Paraphrasen aus der sozialen Perspektive überein.

Ein einfaches Beispiel für die Aneinanderreihung solcher Kodierleisten hat schon die Abbildung 7 gegeben. In der nachfolgenden Abbildung 9 sind das Blickverhalten und die Stellung des Mundes von zwei Personen dokumentiert. Diese Gegenüberstellung ermöglicht es, die Synchronisation des Verhaltens zu untersuchen. In der Abbildung 17 (S. 41) sind die Kopf- und Schulterhaltung in der Kodierleiste zusammengefaßt, die Körperorientierung aufgeführt, Erläuterungen zum instrumentellen und anderen Verhalten gegeben und außerdem die verbalen Äußerungen aufgeführt.

Abb. 9: Notation von Blickverhalten und Mundbewegung

Auge	Mund	Min:Sek-Bild	Auge	Mund	Min:Sek-Bild
		8:23-01			8:23-02
		8:23-03			8:23-04
		8:23-05			8:23-06
		8:23-07			8:23-08
		8:23-09			8:23-10
		8:23-11			8:23-12

Die morphologischen Beschreibungen unterscheiden sich, je nachdem ob wir das menschliche Verhalten als Informations- oder als Kommunikationsmedium untersuchen. Wird es nur als Informationsmedium betrachtet, dann kodieren wir jeweils nur das Verhalten einer Person. Wir als Wissenschaftler sind dann die Betrachter, für die das Verhalten informativ ist. Entsprechend nehmen wir dann auch den Betrachterstandpunkt ein. (Rekonstruktives Herangehen!)

Untersuchen wir kommunikatives Verhalten, haben wir es mit mindestens zwei Personen zu tun. Wir müssen dann das informative Verhalten aller Beteiligten parallel darstellen. Dies ist in den vorgestellten Kodierbeispielen (Abb. 5 und 7, 8 und 9) geschehen.

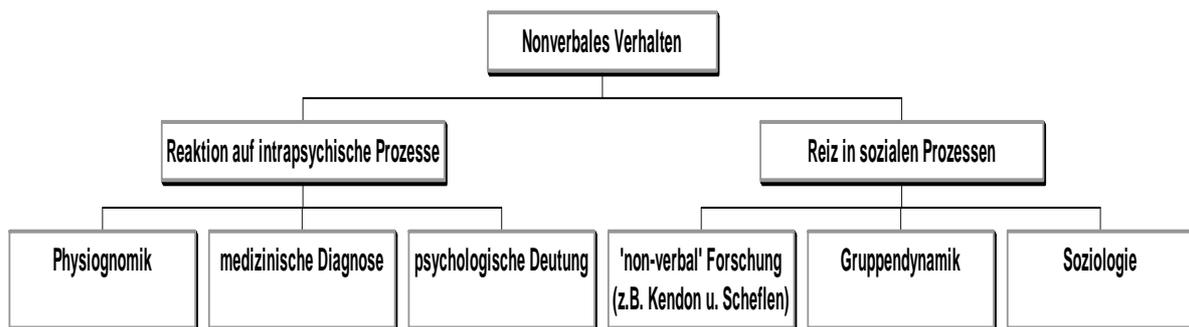
Es ist zu beachten, daß wir als Kommunikationswissenschaftler selbst beim isolierten Beschreiben nur einer Person immer berücksichtigen, daß wir es mit einer Interaktionsbeziehung zu tun haben. Informativ ist jegliches Verhalten immer nur für einen Beobachter - und möglichen Kommunikationspartner!

Synchronisations- und Rückkopplungsphänomene lassen sich demgegenüber nur erfassen, wenn das beobachtete Verhalten als Kommunikationsmedium betrachtet wird.

Die Interpretation nonverbalen Verhaltens in der Wissenschaftsgeschichte

Liegt das Datenmaterial in formalen Beschreibungen der einen oder anderen Art vor, kann es ausgewertet werden. In der Geschichte hat es dabei vor allem zwei Auswertungsperspektiven gegeben. Zum einen wurde es als "Ausdruck" der Psychodynamik von Personen und zum anderen als "Signal" in sozialen Prozessen verstanden. Das nachstehende Schema gibt die Differenzierung der Interpretationsschulen wieder:

Abb. 10:



Im Allgemeinen wird davon ausgegangen, daß das nonverbale Verhalten intrapsychisch nicht so gut kontrolliert werden kann wie das verbale. Daraus leitet sich dann die Hypothese ab, daß sich die (unbewußten) Emotionen im nonverbalen Verhalten stärker äußern als im verbalen.

Sicher ist, daß es in unserer Kultur noch keine zureichende Reflexion des oder der nonverbalen Kode(s) gibt. Während der Standardsprache ein sozial ausgearbeiteter und kodifizierter Algorithmus zugrundeliegt, sind 'Syntax' und 'Semantik' der Körpersprache bestenfalls habitualisiert - wenn sie nicht überhaupt ad hoc ausgehandelt werden. Allerdings ist dabei zu berücksichtigen, daß auch verbale Interaktion keineswegs so (Interaktions)systemunabhängig ist, wie dies die strukturalistischen Zeichen/Reiz-Theorien annehmen.

Die obigen, ursprünglich von der 'Ausdruckstheorie' verfolgten Thesen, werden auch von den interaktionistischen Ansätzen aufgenommen - indem etwa das nonverbale Verhalten als Medium betrachtet wird, durch welches die Emotionen der Gesprächspartner geweckt und reguliert werden und welches 'tiefer trifft als das Wort' (Frey, s.o.).

Die Beschreibungsperspektive der Kommunikativen Sozialforschung auf nonverbale Kommunikation

In der kommunikativen Sozialforschung wird die Auswertung der visuellen Kommunikations- und Informationsmedien durch die gleichen Theorien geleitet wie die Analyse der verbalen Medien. Insoweit sind also die einschlägigen Abschnitte aus dem Methodenskript zugrundezulegen.

Zur Erinnerung die wichtigsten allgemeinen Prinzipien. Die kommunikative Sozialforschung:

- verwendet informations- und systemtheoretische Modelle als Vergleichsmaßstab bei ihren Beschreibungen
- nutzt Kenntnisse verschiedener Einzelwissenschaften, vor allem der Soziologie, Psychologie, Ethologie.....(Metadisziplin)
- betrachtet die Umwelt als überkomplex und die alltägliche Kommunikation als unwahrscheinlich und fragt nach den Programmen (Normalformen), die diese Komplexität reduzieren/normalisieren
- geht von Standardfällen und i.d.R. nicht von problematischen/abweichenden Einzelfällen aus
- geht zunächst und vorrangig **rekonstruktiv** vor, dann erst interpretierend und kodierend
- verknüpft **Mikro-** und **Makro**analysen
- geht **selbstreferentiell** vor und organisiert also den Forschungsprozeß als Kommunikation
- ist auf technische Medien bei der Datenerhebung, -speicherung, -auswertung und -präsentation angewiesen
- liefert sowohl Beschreibungen der sichtbaren Systemstrukturen (hardware) als auch und vor allem der manifesten und latenten Programme (software): Normalformrekonstruktion und Normalformanalyse
- versteht den Forschungsprozeß als Eingriff in die alltägliche Umwelt (Aktionsforschung), will **normativ** und nicht bloß deskriptiv sein, alltägliche Routinen bewußt machen und ggf. optimieren.

Wir beschränken uns im weiteren auf eine Kurzanleitung, die für die Analyse der nonverbale Medien spezifisch ist.

Im Gegensatz zu den morphologischen Beschreibungen gehört die Ermittlung der symbolischen Bedeutungen des Verhaltens nicht in die Phase der Datendokumentation sondern in die -auswertung. Hier schreiben wir bewußt von einem alltäglichen Standpunkt eines möglichen Kommunikationspartners aus Bedeutungen zu. Als Arbeitsgrundlage dienen sowohl das Videomaterial als auch idealerweise morphologi-

schen Beschreibungen. Faktisch werden diese morphologischen Beschreibungen nicht immer abgeschlossen sein. Es ist auch sinnvoll, und im übrigen kaum vermeidbar, mit der Auswertung schon frühzeitig zu beginnen. Dies ermöglicht es, sich beim Kodieren auf wenige Dimensionen zu beschränken. Analytisch gesehen, ist allerdings strikt zwischen den sozialen Rekonstruktionen und den morphologischen Beschreibungen zu unterscheiden.

Die Paraphrasierung erfolgt in der Forschergruppe. Das Material wird in umgangssprachlich benennbare Teile zerlegt, denen dann vom Standpunkt des Kommunikationspartners, also vom Hörer aus, Bedeutungen zugeschrieben werden. Diesen Vorgang nennt man wie bei der Untersuchung der verbalen Kommunikation auch, *Paraphrasieren*. I. d. R. werden in der Forschergruppe unterschiedliche Sequenzierungen und Paraphrasen vorgenommen werden.

Sicherlich nicht alles, aber doch vieles an unserem leiblichen Verhalten ist sozial normiert und trägt deshalb eine soziale Bedeutung. Insofern gibt es für dieses Verhalten und auch für unsere Positionierung im Raum Normalformenerwartungen. Diese teilen wir mit den anderen Angehörigen unserer Kultur, unseres gesellschaftlichen Sozialsystems. Informativ dürften für die Betrachter zunächst die Abweichungen sein. Im Gruppengespräch sollten jeweils die Normalformenerwartungen ausbuchstabiert und dokumentiert werden, die den Hintergrund für die Feststellung der Abweichungen bildet.

Bei der genauen Bezeichnung derjenigen Verhaltensmomente, die gerade paraphrasiert werden, soll auf die formale Beschreibung bzw. auf ein Foto zurückgegriffen werden. Wie bei der Mikroanalyse verbaler Kommunikation auch, stehen wir als wissenschaftliche Auswerter nicht nur auf dem Standpunkt des Betrachters, sondern wir befinden uns auch in der Zeit auf der gleichen Höhe wie die Beteiligten. Wir tun so, als wenn wir nicht wüßten, wie die Interaktion weiterläuft.

Die leitenden Fragen sind: Wie wirkt das, was ich sehe, auf mich? Was verstehe ich als Betrachter und möglicher Beteiligter?

Die Gruppendiskussion bei der Paraphrasierung soll auf Video aufgezeichnet werden. Dies ist erforderlich, weil in der Gruppe das beobachtete Verhalten vermutlich nicht nur sprachlich sondern auch durch modellierende Handlungen nachgestellt wird. Die Betrachtung des Videos dürfte vielfach erst eine genaue Beschreibung des Verhaltens aus dieser alltäglichen Perspektive ermöglichen. Die Bewegungen der Forscher können mit jenen auf dem Ursprungsvideo in Beziehung gesetzt und zum besseren Verständnis dieser Umwelt genutzt werden. Soziale Selbstreflexion in der Forschergruppe dient als Medium einer genaueren Analyse des Forschungsgegenstandes!

Die weitere Mikroanalyse erfordert, dass Hypothesen entweder über die anschließenden Verhaltenssequenzen oder - bei der Interaktions- und Kommunikationsanalyse - über die Reaktionen des Partners gebildet werden.

Diese Hypothesen von allen Beteiligten werden aufgelistet, ehe die nächste Sequenz betrachtet wird. Unter Umständen müssen sich die Forscher, die die kodierende Feinanalyse gemacht haben und die sich an den genauen Fortgang der Handlung erinnern, jetzt zurückhalten. Erstaunlicherweise sind allerdings die Erinnerungen selten sehr zuverlässig.

Falsifizierte Lesarten können markiert werden. Dann wird in der gleichen Weise paraphrasiert und zur nächsten Sequenz übergegangen.

Psychologische Deutung

Historisch gesehen diente die Betrachtung des nonverbalen Verhaltens, vor allem von Mimik und Gestik, zunächst der Deutung der Psychodynamik der beobachteten Person. Das Verhalten wurde als Informationsmedium des psychischen Systems betrachtet, als Ausdruck innerer Gefühlsbewegungen.

Dies ist natürlich eine mögliche Untersuchungsperspektive. Wir verwenden sie bekanntlich im Alltag auch. Es gilt in dieser Hinsicht aber das gleiche, was auch über die verbale Kommunikation zu sagen ist: Die soziale Interpretation unseres Verhaltens ist weit einfacher als die psychologische Deutung. Unser soziales Verhalten ist hochgradig normiert, folgt relativ einfachen Regeln. Die Programme, nach denen unser psychisches System arbeitet, liegen längst nicht so klar zutage.

Aus diesem Grunde sollten psychologische Interpretationen, wenn überhaupt, dann erst nach den sozialen Rekonstruktionen vorgenommen werden. Normalerweise setzen sie erst dann ein, wenn bei der Analyse der sozialen Bedeutungen Abweichungen festgestellt wurden, die nicht wieder einem sozialen System sondern eben nur dem psychischen System des/der Beteiligten zugeschrieben werden können. Mittlerweile macht man sich auch in der Trainer- und Beraterszene über die leichtfertigen standardisierten Deutungen non-verbalen Verhaltens lustig, wie der nachfolgende Auszug den Trainingspapieren von Team 7 zeigt (Abb.11).

Abb. 11: TEAM 7

Wenn Ihr Gesprächspartner...		dann bedeutet das entweder...		oder nach neuesten Erkenntnissen...
immer langsamer spricht	TM	Unsicherheit, Unwilligkeit	TM	lauscht eigenen Argumenten, schläft ein
die Lippen zusammengepreßt	TM	Zorn, Nachdenklichkeit	TM	Schmerzen
auf die Lippen beißt	TM	Unsicherheit, Zeitgewinn	TM	starke Schmerzen, muß auf Toilette
die Oberlippe hochzieht	TM	Verachtung	TM	Lachreiz, Zahnschonung
die Unterlippe hochzieht	TM	Zweifel	TM	Lippenpflege, Morgengymnastik
das Kinn streichelt	TM	Nachdenklichkeit, Selbstgefälligkeit	TM	Rasurprüfung, Rendezvous-Gedanken
enge Armbewegung macht	TM	Unsicherheit	TM	ausgewachsener Sakko, Rheumatismus
mit dem Bleistift spielt	TM	Nervosität, Aggression	TM	Kugelschreiber verlegt
die Hände in die Hüfte stemmt	TM	Beteuerung	TM	Ansatz zum Schuhplattler, war Spieß

Wenn Ihr Gesprächspartner...		dann bedeutet das entweder...		oder nach neuesten Erkenntnissen...
die Hände am Stuhl festklammert	TM	starke Unsicherheit	TM	Stuhlgang unterdrücken, Kreislauf
die Hand in die Hosentasche steckt	TM	Entspannung, Arroganz	TM	Suche nach Stichwaffe, Taschenbillard
eine Hand vor die Brust legt	TM	Beteuerung	TM	Herzstiche
die Hände vor Brust kreuzt	TM	Ergebenheit, Demut	TM	Muslimischer Morgengruß
die Hände auf den Rücken legt	TM	Befangenheit, Überheblichkeit	TM	Hämorrhoiden, Gürtelsitz überprüfen
den Zeigefinger hebt	TM	Belehrung, Tadel	TM	Prüfen der Windrichtung
mit dem Zeigefinger auf den Tisch pocht	TM	Überzeugtsein, Beharrung	TM	Festigkeits-Prüfung, Specht-Imitation
die Füße verschränkt	TM	Unsicherheit	TM	lose Schuhbänder, Knie-Arthrose
die Füße um die Stuhlbeine legt	TM	Haltsuche, Ungewißheit	TM	wackelnde Stuhlbeine
die Füße nach hinten nimmt	TM	Ablehnung, Sprungbereitschaft	TM	Positionswechsel, Fluchtvorbereitung

Die Untersuchung von Instruktionen über instrumentelles Handeln

Die Bedeutung der Untersuchung von Instruktionen für die Kommunikative Sozialforschung

Jede alltägliche Instruktion ist in gewisser Weise eine Analyse und Beschreibung nonverbaler Verhaltens - und wenn sie gut ist, sogar von nonverbaler Kommunikation.

Die Aufgabe bei der Instruktion ist es ja, Handlungen und deren Medien und Begleitumstände zu erklären. Dazu müssen diese Handlungen zerlegt werden. Dies setzt für den Instrukteur eine Analyse voraus. Viele Sequenzen müssen darüber hinaus auch detailliert beschrieben und sprachlich benannt werden. Soll der Laie solche Erklärungen verstehen, muß auch auf seinen Kenntnisstand und sein Fähigkeitsniveau eingegangen werden. Der Experte richtet sich in seiner Sequenzierung und Präsentation nach dem Fähigkeitsniveau des Laien. Er regelt seine Instruktion nach den 'Maßen' des Laien. (Maßregelung) So gesehen setzt Instruktion immer auch Kommunikation, Abstimmen von Verhalten und Erleben voraus.

Weil jede alltägliche Instruktion eine Analyse nonverbaler Verhaltens ist, deshalb kann man aus ihrer kommunikationswissenschaftlichen Beobachtung etwas über die Methoden nonverbaler Kommunikationsanalyse lernen.

Geht man so vor, dann wird andererseits deutlich, daß auch die Analyse nonverbaler Verhaltens in der Kommunikativen Sozialforschung im wesentlichen nur eine Radikalisierung alltäglichen Verhaltens und alltäglicher Beschreibungsroutinen ist. Es verhält sich also hier genauso wie bei der Untersuchung verbaler Kommunikation.

Indem wir nonverbales Verhalten mit den Mitteln der Kommunikativen Sozialforschung untersuchen, betreiben wir Selbstaufklärung. Wir erkennen die Normalformen unseres alltäglichen kommunikativen Verhaltens, die bis dato dieses aber nur latent bestimmt haben.

Die instrumentellen Instruktionen als Prototyp multimedialer face-to-face-Kommunikation

Die instrumentellen Instruktionen sind ein, wenn nicht *der* Prototyp multimedialer Kommunikation von Angesicht zu Angesicht. Sie klappen nur dann befriedigend, wenn verbale, visuelle und taktile (haptische) Medien gemeinsam verwendet werden. Die Untersuchung dieses Kommunikationstyps kann uns also helfen, das Zusammenwirken verschiedener Medien in face-to-face-Kommunikationssystemen zu erhellen. Weniger sinnvoll ist es, bei diesem Beispiel demgegenüber nur verbale oder nur visuelle Medien zu analysieren. Dies liegt daran, daß das praktische Handeln vielfach die Leitgröße ist, sprachliche Beschreibungen nur gelegentlich, vorzugsweise nur an kritischen Stellen auftauchen.

Die nachfolgende Abbildung faßt die Medientypen und ihre wichtigsten Funktionen (Kodierungen) bei face-to-face Interaktionen zusammen. Es wird dabei zwischen einer modellierenden und einer deiktischen (zeigenden) Funktion unterschieden. Letztere steuert die Blickrichtung/Aufmerksamkeit. Erstere simuliert Handlungen oder Gegenstände, modelliert sie in einem anderen Medium.

Medientypen und ihre Funktionen bei Instruktionen



Instruktionen als soziale Informationsverarbeitung

Während man im Allgemeinen nicht sicher sein kann, wie sozial die verschiedenen nonverbalen Kommunikationssysteme sind, liegen bei der großen Klasse von Instruktionen immer Sozialisierungsphänomene vor. Es geht nicht in erster Linie um eine gemeinsame Informationsverarbeitung in dem Sinne, daß die Beteiligten etwas Neues schaffen wollen, sondern darum, dem Laien die gleiche Informationsverarbeitung zu ermöglichen, die auch der Experte vornimmt. Das Wissen des Experten soll verbreitet, sozialisiert werden. Hinzu kommt, daß vorzugsweise diejenigen Informationen bzw. Handlungen in Instruktionen weitergegeben werden sollen, die sozial ausgearbeitet sind und die zur Reproduktion der betreffenden Gesellschaft wichtig sind. Dies gilt jedenfalls ganz offensichtlich für alle schulischen und universitären Instruktionen. (Vgl. die Einleitungsabschnitte in: Giesecke: Instruktionssituationen in Sozialisationsinstitutionen... in: Hans-Georg Soeffner (Hg.) Interpretative Verfahren in den Sozial- und Textwissenschaften, Stuttgart 1979, S. 38 - 64) Kommunikationstheoretisch formuliert könnte man sagen, daß es bei den Instruktionen um das *Kopieren* von Programmen geht. Die Komplikation besteht u. a. darin, daß die Hardware unterschiedlich ist - und deshalb die Programme modifiziert werden müssen.

Hardware meint hier, die Kompetenz der Beteiligten, insbesondere natürlich des Laien. Bei identischen Programmen und unterschiedlicher Hardware würden unterschiedliche Ergebnisse herauskommen, anders ausgedrückt: Die kulturellen Arsenalen würden nicht kopiert. Aus diesem Grunde müssen die Programme instrumentellen und anderen Handelns und Erlebens immer auf die jeweiligen Beteiligten zugeschnitten werden. Sie sind nur die Folie, vor deren Hintergrund dann der Ablauf der Instruktion im einzelnen ausgehandelt wird. Die allgemeinen Programme müssen quantitativ gemäßregelt werden.

Andererseits ist die gesellschaftliche Ausarbeitung von allgemeinen Programmen, die dann notwendig ungenau sind, eine unausweisliche gesellschaftliche Aufgabe. Es ist hier wie bei der Aufstellung sozialer Normen. Sie müssen allgemein formuliert werden, sind damit in jedem Einzelfall unzureichend und ergänzungsbedürftig! Hier kann man leicht einen Zusammenhang zu anderen Typen sozialer Normalformen und überhaupt zu allen kybernetischen Regelungsprogrammen herstellen: Sie sind Richtwerte mit einer breiten Toleranz. Hätte sie diese nicht, so wäre das System handlungsunfähig. Es müßte beständig auf Unter- oder Überschreitungen des Richtwertes reagieren.

Das allgemeine 'Ablaufschema von Instruktionen' und die 'Prinzipien von Handlungserklärungen' fassen die zwei nachfolgenden Übersichten zusammen.

Abb. 12: Ablaufschema von Instruktionen über instrumentelles Handeln

1. Einleitung/Systemkonstitution:	Kompetenzdefizit feststellen; Rollen (Experte: Laie) festlegen
2. Vorstrukturierung:	Muster für die Problemlösung liefern (qualitativ)
3. Durchführung:	Praktisches Handeln
4. Ratifizierung:	Ergebnis feststellen
5. Nachstrukturierung:	verbale Rekonstruktion des Vorgehens
6. Auflösung:	

Abb. 13: Prinzipien von Handlungserklärungen

Die komplexe Gesamthandlung in Teilhandlungen zerlegen; so lange bis Handlungen erreicht sind, die der Laie kennt/ausführen kann. Achtung: Repräsentationsniveau beachten!

Den Algorithmus der Gesamthandlung angeben (Synthese). Kann praktisch (Vormachen), sprachlich-begrifflich, durch Zeichnungen u.a. geschehen.

**Es gibt keine allgemeingültige Regel darüber, in wieviele und in welche Teile die Gesamthandlung zu zerlegen ist!
Der Grad hängt von den Fähigkeiten des Laien ab.**

Ziele und Ergebnisse der Analyse nonverbaler Kommunikation in Institutionen

(Inga Krummwiede und Michael Giesecke)

Der Schwerpunkt der Non-verbal Forschung liegt in den Industrienationen eindeutig auf denjenigen Medien, die mit den Augen – und damit auch von Film- und Fotokameras – wahrgenommen werden können. Im Hintergrund dieser Analysen stehen allerdings meist mehr oder weniger deutlich auch Annahmen über das akustische Medium und hier praktisch ausnahmslos über den verbalen Kode. Diese Abhängigkeit wird schon durch die abgrenzende Bezeichnung 'non-verbal' Forschung deutlich.

Die Fragestellungen, Methoden und Ergebnisse der zusammenfassend 'Nonverbal Forschung' genannten wissenschaftlichen Untersuchungen decken ein breites Spektrum ab:

Arbeiten aus biologischer Perspektive gehen der Frage nach, inwieweit unser Verhalten angeboren - mithin bei allen Menschen gleich ist. Ethnologen beschäftigen sich mit nonverbalem Verhalten, das erlernt wird und spezifisch für die jeweiligen Kulturen ist. Psychologischen Ansätze richten ihr Augenmerk auf den nonverbalen Ausdruck von Gefühlen und inneren Zuständen. Semiotiker versuchen ein 'Lexikon' für nichtsprachliches Verhalten zu erstellen, indem sie Gesten, Gesichtsausdrücken etc. bestimmte und allgemeingültige Bedeutungen zuordnen - parallel zur menschlichen Sprache.

Neben dem Methodenwirrwarr, der Unterschiedlichkeit der theoretischen Modelle, der Methoden etc., die es schwer machen, die jeweiligen Ergebnisse nachzuvollziehen und miteinander in Beziehung zu setzen, ist das zentrale Manko der meisten dieser Forschungen die Konzentration auf den Menschen als Individuum - die Ausklammerung des sozialen Aspektes des nonverbalen Verhaltens.

Daß nichtsprachliches Verhalten erst dann richtig verstanden werden kann, wenn man es tatsächlich als 'nonverbale Kommunikation' versteht und betrachtet, wenn man den Fokus auf die 'soziale Informationsverarbeitung' richtet, zeigt eindrucksvoll eine Untersuchung von Luzian Ruch: "Versuchspersonen, denen stark gefühlsauslösende Filme vorgeführt wurden, zeigten ein völlig verschiedenes Ausdrucksverhalten, je nachdem, ob sie die Filme alleine (isolierte Bedingung) oder zusammen mit einer anderen Versuchsperson sahen (soziale Bedingung). In der isolierten Bedingung traten gerade bei den packenden Szenen keinerlei mimische Reaktionen auf. In der sozialen Bedingung - wenn die Versuchsperson neben dem Film auch noch einen Kommunikationspartner im Blick hatten - zeigten sie hingegen häufig eine ausgeprägte mimische Aktivität." (in: Frey; Die nonverbale Kommunikation, S. 50 ff.)

Das heißt, daß wir unser eigenes körperliches Verhalten - ob bewußt oder unbewußt - auf unser Gegenüber 'abstimmen', daß dieser unser Verhalten als informativ wahrnimmt, verarbeitet und sein Verhalten wiederum auf uns abstimmt etc.

Nonverbales Verhalten ist ein Medium, mit dem Menschen (und natürlich auch Tiere, diese schließen wir jedoch explizit aus unseren Betrachtungen aus) ihre sozialen Beziehungen gestalten, *wie* sie das tun, soll die Leitfrage unserer Untersuchungen sein.

Die 'Abstimmung' des Verhaltens aufeinander läßt sich auf allen Emergenzniveaus lebender Systems beschreiben. Auf der Ebene biogener System z.B. hat das Max-Planck-Institut in München anhand umfangreichen Videomaterials sehr ausführliche und auch anschauliche Ergebnisse bezüglich des menschlichen Werbeverhaltens zwischen Mann und Frau herausgearbeitet. (Vgl. Grammer, Karl: Signale der Liebe, München 1996)

In unseren Projekten jedoch haben wir das Hauptaugenmerk auf institutionelle Kommunikation gerichtet und versucht die nonverbalen Aspekte institutioneller Kommunikation zu beschreiben. Unser Material bildeten vor allem Verkaufs- und Beratungsgespräche.

Nonverbale Kommunikation in organisierten Sozialsystemen

Institutionen werden als Spezialfall sozialer Systeme, nämlich als *organisierte Sozialsysteme* betrachtet. Eine solche Unterscheidung ist seit T. Parsons üblich und wir finden sie auch im Werk von N. Luhmann. Die Modellierung der Dimensionen, die hier vorgeschlagen wird, deckt sich allerdings nicht vollständig mit jener von Luhmann. Unterschieden werden die *Differenzierungs- und die Komplexitätsdimension sowie eine dynamische Dimension*. (Vgl. Giesecke 1988 und Giesecke/Rappe-Giesecke 1997, S.391 ff)

Organisierte Sozialsystem werden gebildet, um bestimmte Aufgaben zu lösen (z.B. Waren tauschen), sie differenzieren sich hierzu in verschiedenen Rollen aus (Verkäufer und Käufer). Organisierte Sozialsystem grenzen sich von der Umwelt ab, die Prozesse laufen in einer bestimmte Reihenfolge ab und die Systeme haben ein 'Verständnis ihrer selbst', über ihre Aufgaben, dynamischen Prozesse und ihre Grenzen.

All diese 'Erfordernisse' an Kommunikation in organisierten Sozialsystemen müssen die Beteiligten lösen. Sie tun dies auch, teilweise sogar überwiegend, mit nonverbalen Mitteln. Um herausarbeiten zu können, wie sie das tun, gebe ich im Folgenden ein Schema an die Hand, das geeignet ist, die vielfältigen und komplexen Erkenntnisse, die die Analyse der Videobänder und der formalisierten Beschreibung des Verhaltens erbringt, zu systematisieren und handhabbar zu machen und gleichzeitig

auch Fokussierungen vorzuschlagen, die einzunehmen erhellend für die Analyse nonverbaler Kommunikation sind.

Mit dem Aspekt der **Differenzierung** wird die Abgrenzung des Systems zur Umwelt beschrieben. Hier läßt sich zum einen die Bildung und Auflösung des Systems mit mithilfe nonverbaler Mittel beschreiben. Wie signalisieren die Beteiligten sich, daß sie bereit sind, miteinander in Interaktion zu treten, wie macht z.B. die Kundin dem Verkäufer deutlich, daß sie seine Beratung wünscht? Woran erkennt der Kunde, daß er 'jetzt dran' ist? Ähnliches läßt sich auch für die Beendigung des Systems untersuchen - wie wird das Ende der Kommunikation eingeleitet und signalisiert?

Neben dieser zeitlichen Abgrenzung muß das System auch anderen anwesenden Systemen oder Personen die Grenzen des eigenen Systems anzeigen, es muß dazugehörige Personen 'ein-' und andere 'ausgrenzen'.

Zu diesem Phänomen gibt es schon einige recht erhellende Untersuchungen. In der folgenden Abbildung, die eine Hotelhalle zeigt, lassen sich die unterschiedlichen Gruppen, die miteinander in Interaktion stehen, recht gut erkennen und differenzieren. Die Grenzen zur Umwelt werden hier vor allem durch die Körper- und die Beinhaltung gezogen, Die Körpervorderseiten weisen nach 'innen'. Körper, Arme und Beine werden als 'Barrieren' gegen die Umwelt eingesetzt. Neben der 'Art und Weise' der Abgrenzung läßt sich aber auch herausarbeiten, wie strikt die Grenze ist. Körperpositionen, die relativ schnell verändert werden können (Kopfhaltung) stellen offenere Grenzen dar, als solche, bei denen der ganze Körper als Grenze eingesetzt wird. Außerdem kann man die System- Umwelt - Beziehung bei Grenzverletzungen beobachten: Was passiert, wenn eine außenstehende Person 'unerlaubt das Territorium des untersuchten Systems betritt'?

Abb. 14: Die Differenzierung von Kommunikationssystemen in einem Seminarraum



(aus: Siegfried Frey: Die nonverbale Kommunikation, Stuttgart)

In der **Komplexitätsdimension** wird die Differenzierung des Sozialsystems in Rollen und die Aufgaben dieser Rollen beschrieben. Bei den hier untersuchten Gesprächen lassen sich (normalerweise) die Rollen "VerkäuferIn und KundIn" bzw. "BeraterIn und RatsuchendeR" etc. unterscheiden. Inwiefern drücken sich die Rollen in nichtsprachlichem Verhalten aus bzw. werden durch nonverbales Verhalten konstituiert? (vgl. als extremes Beispiel die Körpersprache eines autoritären Chefs mit der seines kleinen Angestellten). Welches sind die Aufgaben der Rollen und wie erfüllen sie diese? (z.B. Präsentation der Ware, Herausfinden des Kundenwunsches etc.)

In der Komplexitätsdimension wird darüberhinaus auch die Beziehung zwischen den Rollen untersucht. Diese drückt sich z.B. auch in dem Abstandsverhalten der Beteiligten aus. Hall konnte nachweisen, daß Personen je nach der Art ihrer sozialen Beziehung unterschiedliche Distanzen zueinander einnehmen. Er unterscheidet hierzu vier Zonen: die Intimzone, die persönliche, die soziale und die öffentliche Zone. Aus der Entfernung der Beteiligten läßt sich also etwas über die Rollenbeziehung schließen, wobei hier die Unterscheidung der vier Zonen nach Hall sicherlich noch nicht differenziert genug ist. Gibt es vielleicht eine 'typische, normale' Distanz zwischen VerkäuferIn und KundIn? Ist die abhängig von der Art der verkauften Ware? Differiert sie in den verschiedenen Phasen der Interaktion?

Die **dynamische Dimension** beschreibt die Prozesse des Systems im zeitlichen Verlauf. Hier wird z.B. die Gestaltung des Sprecherwechsels durch nonverbale Mittel beschrieben. Kendon zeigte, daß die Redeübergabe in Zweiergesprächen durch Blickkontakt bzw. Abbruch des Blickkontaktes gesteuert wird. Während des Redebeitrags von A sieht B diesen an, A wirft B hin und wieder 'Kontrollblicke' zu. Die kurze Unterbrechung des Blickkontaktes durch B signalisiert A, daß B den Turn übernehmen möchte. Eine Codierung des Blickkontaktes während eines Sprecherwechsels könnte wie folgt aussehen:

Abb. 15: Kodierung des Blickverhaltens während eines Sprecherwechsels

A	B
●	●
○	●
○	○
●	●
●	●
●	○
●	○
○	○
●	○
●	●

Sprecherwechsel

● = sieht Gegenüber an

○ = sieht Gegenüber nicht an

unterlegt markiert den jeweiligen Sprecher

Die Regulation des Sprecherwechsels in einem Gruppengespräch ist naturgemäß etwas komplizierter. Hier zeigte Kendon ("Die Rolle sichtbaren Verhaltens in der Organisation sozialer Intertaktion", in: Scherer/Wallbott (Hrsg.):1979, S. 227) daß die Person, die vom Diskussionsleiter das Wort erteilt haben möchte, diesen einerseits sehr häufig ansieht, den Blickkontakt mit ihm sucht, andererseits die Bewegungen des Diskussionsleiters nachahmt. Dieser realisiert dieses Verhalten sofort als 'implizite Aufforderung' und erteilt der Person das Wort. Die folgende Abbildung stellt eine Transkription der beschriebenen Szene dar. D ist der Diskussionsleiter und F die Person, die das Rederecht erteilt haben möchte.

Abb. 16: Erlangen des Rederechtes in einer Gruppendiskussion



a) D sieht den Mann zu seiner Rechten an, während F D ansieht (Bild 05368).



c) F sieht nach unten auf ihre Kaffeetasse, während D sich nach vorn lehnt, um nach seiner Tasse zu greifen (Bild 05433).



b) D senkt seinen Kopf und beugt sich nach vorne zu seiner Kaffeetasse, während F ihren Kopf dreht (Bild 05403).



d) D dreht seinen Kopf in Richtung F, während F die Hand mit der Kaffeetasse senkt und ihren Kopf in Richtung D dreht (Bild 05446).

Abb. 5: Eine Sequenz von Schemazeichnungen aus dem Film ISP 001 63, die die Beziehung zwischen Ds und Fs Bewegungen bis zu dem Punkt zeigt, an dem die Interaktionsachse zwischen beiden gebildet ist.

In der dynamischen Dimension wird auch die Interaktionsbeziehung zwischen den beteiligten Personen beschrieben. Im Unterschied zur 'Rollenbeziehung' geht es hier nicht um die konstitutive Beziehung zwischen Verkäufer und Kunde, die institutionell festgelegt ist, sondern um die eher 'zwischenmenschliche' Beziehung, die auch jede institutionelle Beziehung überlagert. Zu beschreiben wäre hier z.B. das Verhalten zwischen den Geschlechtern. Forschungen aus der eher biologischen Perspektive wiesen nicht nur nach, daß Männer und Frauen unterschiedliche 'Körpersprachen' haben, sie legten auch nahe, daß Männer und Frauen, was immer sie auch 'eigentlich' tun, gleichzeitig zumindest rudimentär umeinander werben. Dieser These wäre nachzugehen.

Schefflen (s.u.) entdeckte, daß Personen, die in einem Gespräch in einem guten Kontakt zueinander stehen, sich über die Verteilung des Rederechtes einig sind etc., sehr ähnliche Körperhaltungen einnehmen, sich damit gegenseitig signalisieren, daß sie "associated" sind. Wird andererseits z.B. die Übernahme des Rederechtes angestrebt oder herrscht Nichtübereinstimmung zwischen den

Gesprächsteilnehmern, so wird die parallele Körperhaltung unterbrochen. (Vgl. a. Morris 1981, S. 126-129)

Die Gründer des Neurolinguistischen Programmierens griffen auf diese Erkenntnisse der Nonverbal Forschung zurück und nannten die gleichförmige Körperhaltung und -bewegung 'pacing', den guten Kontakt, der hierbei erzeugt wird 'rapport' und das 'Vorausgehen' mit Körperhaltungen 'leading'. NLP setzte die Ergebnisse der Beobachtung realer Kommunikation in Lernprogramme für erfolgreiche Kommunikation um. (Vgl. Skript "Wahrnehmung und Kommunikation")

Die Untersuchung des Materials auf 'pacing, leading sowie auf Brüche des rapport' ist immer sehr erhellend um die ablaufenden Prozesse der Kommunikation zu verstehen, Krisen zu erkennen bzw. erklären zu können.

Bezüglich der Untersuchung von Verkaufs- und Beratungsgesprächen ist eine wichtige Frage, ob und wie Nachahmungen der Kundengestik/haltung eingesetzt werden, um eine 'kauffreudige' Stimmung zu erzeugen.

Alle sozialen Systeme verfügen über die Möglichkeit, über ihre eignen Strukturen nachzudenken und diese mehr oder weniger vage zu beschreiben. Diese Fähigkeit wird in der Theorie sozialer Systeme häufig als Selbstreferenz beschrieben. Luhman spricht deshalb von sozialen Systemen auch als **selbstreferentielle Systeme**. In der selbstreferentiellen Dimension wird das Selbstverständnis des Systems in Bezug auf alle bisher beschriebenen Dimensionen untersucht. Für den Kommunikationswissenschaftler ist *Selbstreferenz* und die damit in Verbindung stehende Kategorie der *Reflexion* nur in Spezialfall von Informationsverarbeitung. Wir kommen, wenn wir soziale Systeme als informationsverarbeitende Systeme betrachten, nicht umhin, uns mit den Programmen zu beschäftigen, die diese Informationsverarbeitung (Wahrnehmung, Reflexion, Handeln) steuern. In der Untersuchung nonverbaler Kommunikation wird hier primär auf Interaktionskrisen und deren Regulation zu achten sein, weil diese natürlich immer auch einen Hinweis darauf geben, wie die Interaktion idealerweise verlaufen sollte: Wie signalisieren die Beteiligten einander, 'daß etwas falsch läuft'? Welches nonverbale Verhalten wird als Krise erlebt? Welche Reparaturmechanismen werden eingesetzt, um die Kommunikation wieder zu normalisieren?

Wieviel Selbstwahrnehmung und Selbstbeschreibung dabei betrieben wird, ist eine empirische Frage. Was ‚nonverbale Selbstbeschreibung‘ auf sozialem Feld heißen kann, dazu gibt es meines Wissens noch keine Untersuchungen; bezogen auf individuelles Verhalten ist hier die 'Übersprungshandlung' zu nennen: In Konfliktsituationen werden zu anderen Verhaltensmustern gehörende, hier unpassende, Bewegungen ausgeführt, um die übermäßige Spannung abzuführen

und den Körper wieder ins Gleichgewicht zu bringen (z.B. Kopfkratzen bei Verlegenheit).

Wichtig bei der Beschreibung von Krisen ist immer die Beschreibung der Interaktion, die durch die Behebung der Krise erreicht wird; das Erkennen der 'normalen' Strukturen (d.h. der Strukturen, die vom System als normal angesehen werden), ist das Ziel nonverbaler Kommunikation in der selbstreferentiellen Dimension, der 'Umweg' über die Analyse der Krisen erweist sich hierbei oft als der einfachste Weg.

Die Interaktion in organisierten Sozialsystemen, die Regulation des Miteinanders durch nonverbale Mittel ist nur dann hinreichend beschrieben, wenn alle vier Perspektiven sozialer Systeme eingenommen wurden, wenn alle vier Dimensionen 'abgearbeitet sind'.

In Studienarbeiten ist dieses oft nicht realistisch. Die Mindestanforderung ist dann, Klarheit darüber zu verschaffen, was beschrieben bzw. analysiert wird, welcher Dimension das untersuchte Verhalten zugeschrieben wird und wie die Ergebnisse mit hin einzuordnen sind. Nur so kann eine - zwar mitunter beeindruckende - letztlich aber unsystematische und verwirrende Sammlung von Beobachtungen über nonverbales Verhalten vermieden werden.

Literatur:

- Siegfried Frey: Die nonverbale Kommunikation, Stuttgart 1984
- Scherer/Wallbott (Hrsg.) Nonverbale Kommunikation, Weinheim/Basel, 1984²
- Grammer, Karl: Signale der Liebe. Die biologischen Gesetze der Partnerschaft. München 1995
- Albert E. Schefflen: Die Bedeutung der Körperhaltung in Kommunikationssystemen, in: Scherer/Wallbott (Hg.) Nonverbale Kommunikation, Weinheim/Basel, 1984²

Das Erkennen des Kundenwunsches im Blumenfachgeschäft - Eine mikroanalytische Fallstudie multimedialer Kommunikation zwischen Kunde und Floristin

(S. Meyer)

Ein Beispiel für die mikroanalytische Untersuchung nonverbalen Verhaltens

Fragestellung:

Das Hauptaugenmerk dieser Arbeit ist auf die Beobachtung und Darstellung nonverbalen Verhaltens während eines Verkaufsgesprächs im Blumenfachgeschäft gerichtet. Ziel der Arbeit ist, den Einfluß des nonverbalen Verhaltens auf die Kundenwunscherkennung durch die Floristin zu ermitteln. Welche Rolle spielt nonverbales Verhalten bei der gemeinsamen Auswahl der Blumen von Floristin und Kunde?

Material:

Das Material für die vorliegende Arbeit ist die Video- und Tonbandaufzeichnung eines Verkaufsgesprächs im Blumenfachgeschäft 'Wilheine' vom 23.03.1995. Personal und Betrieb sind mir persönlich bekannt. Nach kurzen Vorgesprächen, in denen ich Frau Wilheine mein Vorhaben erläuterte, war diese gerne zum "Mitspielen" bereit.

Die Videokamera (Panasonic) wurde in einem Regal im Schnittblumenbereich (SBB) des Verkaufsraumes in Augenhöhe plaziert

Nach Probeaufnahmen (der Aufnahmeradius sollte möglichst groß sein) 'lief' die Kamera etwa eine Stunde ohne Unterbrechung. (Man sollte für weitere Arbeiten unbedingt darauf achten, daß die Echtzeit des Videorekorders auf dem Filmmaterial eingblendet ist. Die Zuordnung von Mikro- zu Makroanalyse ist dann einfacher und die Dynamik der Interaktion wird deutlicher.)

Die Kundschaft wurde bei Betreten des Geschäftes nicht auf die Videokamera hingewiesen. Auf diese Weise wollte ich 'künstliches' Verhalten aufgrund von Befangenheit oder gar völliges Ablehnen der Aufzeichnung vermeiden. KundInnen, mit denen ein Aufzeichnen des Verkaufsgesprächs als 'geeignet' erschien, wurden im Nachhinein um Erlaubnis gebeten, die Aufnahmen zum Zweck einer Diplomarbeit benutzen zu dürfen. Die Frage stieß durchweg auf positive Resonanz. 'Geeignet' hieß in diesem Fall, daß sich ein Großteil des Gespräches im Aufnahmeradius der Kamera abgespielt hatte. Das übrige Datenmaterial wurde vernichtet.

Anscheinend wurde die Kamera von der Kundschaft, falls überhaupt bemerkt, sofort als Überwachungskamera akzeptiert. In einigen anderen Sequenzen des Videos (nicht des untersuchten Gespräches) wird diese Annahme deutlich.

Ein Cassettenaufnahmegerät steckte in einer Kleidertasche von Frau Wilheine; an ihrem Kragen befand sich ein kleines Mikrofon. Das Gerät wurde auf mein Zeichen hin oder nach kurzer Absprache mit Frau Wilheine eingeschaltet. Kriterium für das Einschalten des Gerätes war, ob ein längeres Verkaufsgespräch zu erwarten war und sich dieses Gespräch überwiegend im Winkel der Kamera abspielen würde (die Tonbandaufzeichnung sollte die Tonaufnahme der Videokamera ergänzen).

So schien mir z.B. der Kauf eines vorgefertigten Straußes als nicht geeignet, um nonverbale Verhaltensweisen und deren Einfluß auf das Verkaufsgespräch (insbesondere deren Einfluß auf die Kundenwunscherkennung) untersuchen zu können.

Untersuchungsverlauf:

Da die Auseinandersetzung mit dem visuellen Medium und die Analyse nonverbalen Verhaltens gleichermaßen 'Neuland' für mich bedeutete, habe ich die **Analyseart**, die zu beobachtenden **Aspekte** und das **Notationssystem** erst im Verlauf der Untersuchung festgelegt bzw. entwickelt

Makroanalyse:

Dieser erste Abschnitt der Untersuchung muß als Einstieg in die Materie 'Beobachtung nonverbalen Verhaltens' verstanden werden. Ich habe zunächst das gesamte ausgewählte Verkaufsgespräch (Dauer 3,5 Minuten) betrachtet und 'grobe' Bewegungsabläufe (z.B. 'Kunde geht einen Schritt nach rechts' oder 'Floristin wendet sich dem Kunden zu') und Blickrichtungen der Floristin und des Kunden beschrieben. Dabei dienten die verbalen Äußerungen einer Person bis zum jeweiligen Sprecherwechsel als zeitliche Einheit für die Beschreibung ihrer gleichzeitig erfolgenden Bewegungsabläufe.

Auf diese Weise ergibt sich beispielsweise folgende Zuordnung verbaler und nonverbaler Äußerungen: Während Frau Wilheine fragt: "Schönen Blumenstrauß, was Frühlingshaftes?" wechselt ihre Blickrichtung zwischen dem Kunden und den Blumen; der Kunde schaut derweil in Richtung Blumen (SBB).

Ergänzend habe ich die Transkription des Gespräches in verschiedene Phasen (z.B. Begrüßung, Wunschermittlung, Präsentation der Ware) eingeteilt.

Durch die Beschreibung von Bewegungen und Blickrichtungen wollte ich eine Zuordnung typischer, körpersprachlicher Äußerungen zu diesen Phasen vornehmen (z.B. daß in der Präsentationsphase der Blick der Floristin überwiegend auf die Ware gerichtet ist).

Schon zu diesem frühen Zeitpunkt der Untersuchung wurde mir deutlich, daß ein verlangsamtes Abspielen des Videos für weiteres Vorgehen notwendig sein würde. Selbst bei diesen relativ 'groben' Beschreibungen der Bewegungsabläufe war die 'Informationsmenge pro Zeit' zu groß (zu viele Bewegungen innerhalb weniger Sekunden!), um mit bloßem Auge genau erkannt und anschließend festgehalten werden zu können.

Aus dieser Tatsache sind zum einen die **Aspekte** (einzelne Bewegungen bzw. bestimmtes nonverbales Verhalten) hervorgegangen, die ich beobachten wollte. (Untersuchungsdimensionen) Eine Einschränkung ihrer Anzahl erschien mir dringend notwendig, um nicht in einer Flut von zu beschreibenden nonverbalen Verhaltensweisen zu 'ertrinken'.

Zum anderen hat sich daraus die **Analyseart** ergeben, die mir zur Beschreibung dieser Aspekte vorteilhaft erschien. Mit Hilfe von Zeitlupe und Einzelbildbetrachtung hatte ich die Möglichkeit, auch kleinste Sequenzen des Materials genau zu analysieren.

Bei der Auswahl der Aspekte habe ich mich für **Schrittfolge, Blick- und Körperorientierung** entschieden. Es ist mir bewußt, daß durch diese getroffene Auswahl eine Vielzahl nonverbaler Äußerungen der untersuchten Interaktion unbeachtet bleiben würden.

Diese von mir in zweifacher Hinsicht vorgenommene Einschränkung (sowohl zeitlich als auch bezüglich der beobachteten Körperregionen) bezeichne ich als Beginn der **Mikroanalyse**.

Mikroanalyse (1. Phase)

Dieser Untersuchungsphase lag die Idee zugrunde, die einzelnen Aspekte möglichst genau zu beobachten und anschließend abzubilden. Mein Ziel war es, die Schrittfolge, die Bewegung bzw. Stellung des Oberkörpers und des Kopfes (und damit die Blickrichtung) der Personen kodiert in einer Abbildung wiederzugeben. Mit dieser Beschreibung und Abbildung wollte ich ursprünglich eine möglichst präzise Notation der untersuchten Interaktion erreichen.

Folgende Fragen standen im Mittelpunkt meiner Untersuchung:

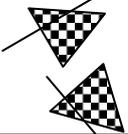
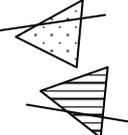
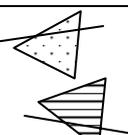
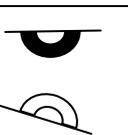
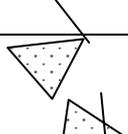
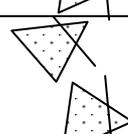
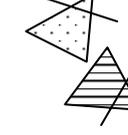
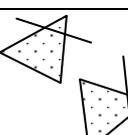
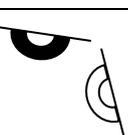
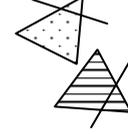
- ### Verlaufen die drei Aspekte bei einer Person immer gleichzeitig? (Synchronität der Fuß-, Körper- und Kopfbewegung)
- ### Gibt es Beziehungen zwischen dem nonverbalen Verhalten Frau Wilheines und des Kunden ?

- ### Berücksichtigt Frau Wilheine bei ihrer 'Informationssuche' für die Kundenwunscherkennung auch nonverbale 'Hinweise'? Läßt sie sich von der Blickorientierung des Kunden 'führen'? Welchen Einfluß hat ein solches "leading" auf die Erkennung des Wunsches?
- ### Welche der beobachteten Verhaltensweisen ist im Sinne des "NLP" 'führend'?
- ### Könnte es sein, daß die Körperorientierung denselben 'führenden' Einfluß auf Frau Wilheine hat wie die angenommene Blickorientierung?

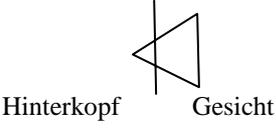
Um diesen Fragen nachzugehen, habe ich aus dem Video Sequenzen herausgesucht, von denen ich die Vermutung hatte, daß sie mir bei genauerer Untersuchung Antworten auf die oben gestellten Fragen liefern würden. Insgesamt vier Sequenzen (Szenen) dieser Art mit einer Länge von 11 - 24 Sekunden schienen mir zur eingehenden Analyse geeignet.

Im Anschluß an die graphische Darstellung der einzelnen Szenen sowie der Zuordnung der verbalen Äußerungen bin ich den o.g. Fragen unter Berücksichtigung der Notation explizit nachgegangen.

Abb. 17: Ausschnitt aus der Kodierung des Kundengesprächs

Kopf- und Blick-orientierung	Körper-orientierung	Erläuterungen	Verbale Äußerungen	Zeit
		beide schauen in die rosige Ecke	V.: wolln wa nen bißchen was rosiges machen/	0.01.02
		V hat ihre rechte Hand auf dem Kopf, die Kopfdrehung von K dauert 0,25 sek	K.: Ich bin nen ganz Ruhiger (gleichzeitig gesprochen)	
		Kunde dreht nun auch seinen Oberkörper; V beginnt Kopf und Körper zu drehen	V.: oder	0.01.03
		V hat ihre Hand am Hinterkopf	lieber was	
		V deutet mit der Hand auf von ihr mit 'kräftigen Farben' bezeichnete Blumen	mit	0.01.04
		V rechte Hand ruht auf dem oberen Brustbein	kräftigen Farben	
		V spielt mit der rechten Hand am Kinn; ihr Blick wechselt zwischen dem Kunden und den Blumen	K.: Kräftige Farben glaube ich V.:Ja (')	0.01.06
		V nimmt beide Hände vor dem Bauch zusammen	so schön diese Orangetöne bißchen blau	
		V dreht ihren Körper stärker zum Kunden	noch dazu(') K.: Machen Sie einfach	0.01.08

Legende:

Symbol	Erläuterung
	Kopforientierung aus der Draufsicht: Linie = Schulterstellung Dreieck= Kopf
	Körperorientierung aus der Draufsicht Halbkreis = Vorderseite der Person Kunde Verkäuferin
	Blickorientierung Interaktionspartner Blumen mit kräftigen Farben rosige Ecke Dekoration im Laden Fenster

Im Anschluß an die graphische Darstellung der einzelnen Szenen sowie der Zuordnung der verbalen Äußerungen bin ich den o.g. Fragen unter Berücksichtigung der Notation explizit nachgegangen.

Ergebnisse:

Mikroanalyse

Obiger Gesprächsausschnitt stellt eine ganz erstaunliche Szene dar, die eindeutig ein 'Leading' durch die Blickorientierung des Kunden zeigt. Beide, Kunde und Floristin, schauen auf die "rosige Ecke". Frau Wilheines verbale Äußerungen beziehen sich ebenfalls auf die in diesem Moment betrachteten Blumen ("Woll'n wa 'n bißchen was Rosiges machen?");. Der Kunde wendet dann jedoch seinen Kopf zu den "kräftigen" Farben. Frau Wilheine blickt ihn kurz an, um sich dann den "kräftigen Farben" zuzuwenden und ihn zu fragen: "Oder lieber was mit kräftigen Farben?" Zusätzlich unterstreicht sie ihre Worte mit einer Handbewegung, indem sie auf die angesprochenen Blumen deutet.

Frau Wilheine führte den Kunden genau zu dem Geschäftsbereich, wohin dieser zuvor geschaut hatte. Diese Beobachtung gab mir Grund zu der Annahme, daß die Blickorientierung des Kunden eine **leitende Funktion** auf Frau Wilheine ausübt. Als 'leitend' ist die Blickorientierung des Kunden m. E. insofern einzuschätzen, als daß Frau Wilheine der Orientierung seiner Fußstellung oder seines Körpers keine Beachtung schenkt.

- 1. Die Bewegungen des Kopfes (und damit die Blickorientierung) einer Person gehen Bewegungen des Körpers häufig voraus**
- 2. Die Blickorientierung des Kunden hat großen Einfluß auf den weiteren Verlauf des Gespräches, sie ist ein leitendes Element im Sinne des 'leading'.**

Für eine Verdeutlichung des gefundenen "leadings" habe ich eine Tabelle erstellt.

Ein "leading" durch Blickorientierung stellt sich anhand dieser Symbole z.B. folgendermaßen dar:

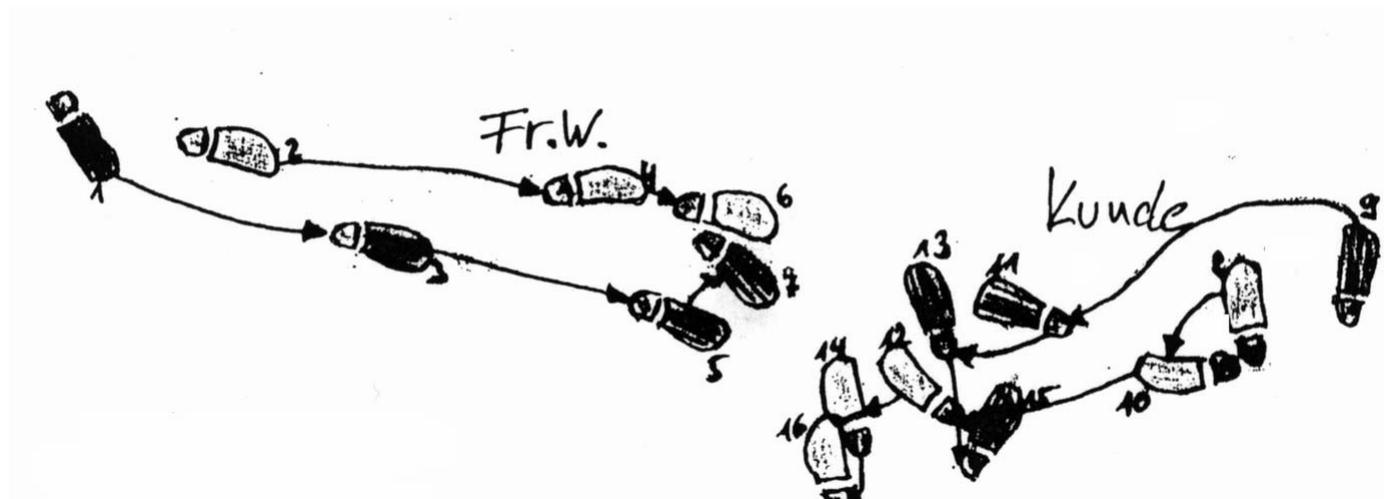
	Die Interaktionspartner schauen sich an.
	Eine der beiden Personen blickt Richtung "rosige Ecke". (Leading)
	Die andere Person blickt nun auch zur "rosigen Ecke". Sie hat die Blickrichtung des Interaktionspartners imitiert und sich damit im Sinne des "NLP" leiten lassen (Pacing)

Darüber hinaus bin ich bei dem Vergleich der Schrittfolgen Frau Wilheines und des Kunden zu einem überraschenden Ergebnis gekommen:

kurz nach der Begrüßung, noch während des Aufeinanderzugehens gleicht die Abfolge der Schritte jener einer Tanzanleitung (s.u.; Abb. 18).

Frau Wilheine und der Kunde gehen zunächst in synchroner Schrittfolge aufeinander zu bis sie sich in einem Abstand von ungefähr 80 cm gegenüberstehen. Kurz darauf führen sie eine Bewegung aus, die einer Drehfigur beim Tanzen gleicht. Achtet man zudem auf die Blickorientierung, so wird deutlich, daß diese Drehbewegung (beide Personen drehen ihre Körper) durch den Blick des Kunden 'initiiert' wird. Der Kunde dreht zuerst den Kopf, dann den Körper in die 'anvisierte' Richtung. Beide Personen beginnen jetzt, in die Schnittblumenecke zu gehen. Bereits hier wird deutlich, daß die beobachteten drei Aspekte (Blick- und Körperorientierung, Schrittfolge) bei einer Person nicht zwangsläufig gleichzeitig verlaufen.

Abb. 18: Schrittfolge von Kundin und Floristin bei der Begrüßung



Makroanalyse

- ### Frau Wilheines Blick ist wesentlich öfter auf den Kunden gerichtet als dessen Blick auf sie. Der Kunde schaut Frau Wilheine lediglich während zwei kurzer Momente ins Gesicht.
- ### In der Präsentationsphase wechselt der Blick von Frau Wilheine häufig zwischen den Blumen und dem Kunden.
- ### Die Körperorientierung Frau Wilheines deutet häufiger in Richtung des Kunden, als dessen Körperorientierung zu ihr.
- ### Eine Szene erscheint "krisenhaft" (vgl. GIESECKE, 1988) (Kunde und Frau Wilheine stehen im SBB. Dann wendet sich der Kunde von Frau Wilheine ab und verläßt den Schnittblumenbereich. Frau Wilheine bleibt im SBB stehen.).

Das Standardwissen über Verkaufsgespräche

(Maren Niehhuis)

Kundengespräche sind eine Form der Interaktion zwischen Menschen, die einem bestimmten Zweck, dem Verkauf bzw. dem Kauf einer Ware bzw. Dienstleistung dienen. Die gängige Literatur zu diesem Thema wendet sich dabei dem Verkäufer zu. Die Fähigkeit des Verkäufers Waren und Dienstleistungen zu verkaufen soll verbessert werden. Dazu werden Ablaufschemata, Kundentypisierungen, Hinweise zur Verbesserung der verbalen Ausdrucksfähigkeit, sowie zum Teil Hinweise zum Verständnis des nonverbalen Verhalten beschrieben. Ein Charakteristikum dieser Literatur scheint dabei zu sein, daß einerseits die Wichtigkeit des nonverbalen Verhaltens immer wieder betont wird, aber andererseits die Hinweise zum nonverbalen Verhalten oft recht schwammig formuliert werden

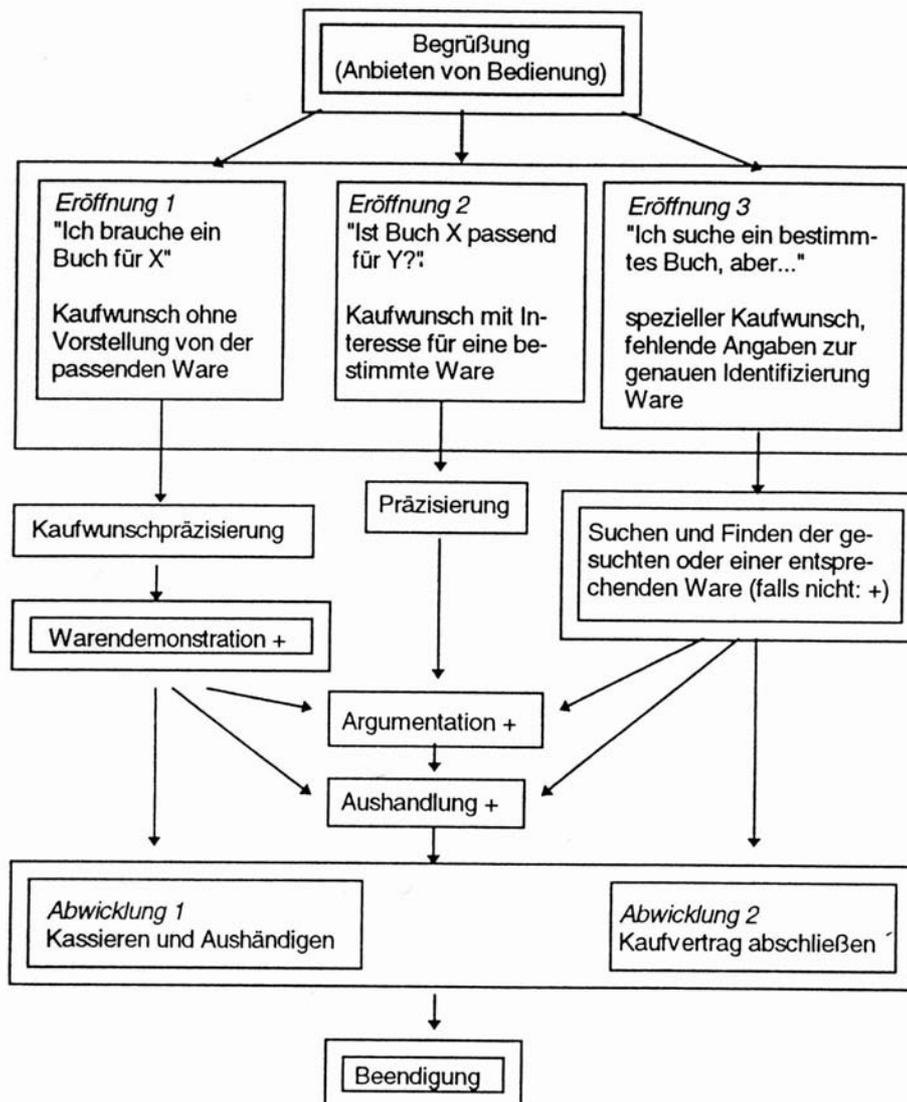
Zunächst wird daher ein Ansatz zur Beschreibung des Ablaufes von Verkaufsgesprächen vorgestellt. Er kann zur makroanalytischen Auswertung herangezogen werden.

Im weiteren werden dann die nonverbalen Beschreibungsperspektiven, die von unterschiedlichen Richtungen benutzt werden, vorgestellt.

1. Ablauf von Verkaufsgesprächen

Eine differenzierte Betrachtung des Ablaufes von Verkaufsgesprächen wurde von BRONS-ALBERT (1995) entwickelt. Der von ihr beschriebene Phasenablauf (Abb.19) von Verkaufsgesprächen, der im wesentlichen eine Beschreibung der dynamischen Dimension ist, wurde anhand von Tonbandaufzeichnungen rekonstruiert, die in einer Buchhandlung aufgenommen wurden. Aufgrund der Natur von Tonaufnahmen wurde das nonverbale Verhalten nicht näher untersucht. Ein Teil der Untersuchung bezog sich darauf, wer an bestimmten Stellen des Ablaufs die verbale Initiative übernimmt. Für die Untersuchung der nonverbalen Kommunikation könnten diese Stellen des Ablaufes lohnend sein, sofern man annimmt, das sich die verbale Initiative auch im nonverbalen Verhalten zeigt. Denkbar wäre hier zum Beispiel ein Leading durch denjenigen, der die Initiative übernimmt, wobei sich gleichzeitig die Frage stellen könnte: Ist die Übernahme der Initiative durch einen der Interaktionspartner schon erkennbar, bevor sie sich verbal äußert? Insofern könnte dieses Ablaufschema einen Ansatzpunkt für Untersuchungen im nonverbalen Bereich liefern.

Abb. 19: Überblick über die Phasen von Verkaufsgesprächen



Legende: doppelte Einrahmung = obligatorische Phase, einfache Einrahmung = fakultative Phase, in Klammern stehen fakultative Turns.
 Mehrere einfach eingerahmte Kästchen in einem großen bedeuten, daß eine der Möglichkeiten im großen Kasten obligatorisch ist.
 Die "+"-Zeichen markieren Stellen im Gespräch, an denen der Kunde die Möglichkeit zu einer Beendigungs-Initiative hat. In diesen Fällen scheidet das Verkaufsgespräch.

1.1 Eröffnungsphase

Die Eröffnungsphase ist der Beginn des Verkaufsgesprächs und besteht vollständig aus bis zu drei Teilschritten.

1. (Gegenseitiges) Grüßen,
2. Anbieten von Bedienung
3. Äußern eines Kaufwunsches

In Schritt 1 begrüßen sich Kunde und Verkäufer. Hier ist nicht festgelegt, wer zuerst grüßt, also die Initiative übernimmt. Fällt Schritt 1 weg und der Verkäufer bietet Bedienung an, so übernimmt er die Initiative. Das Äußern des Kaufwunsches ist dagegen kundeninitiiert.

Die weitere Entwicklung des Verkaufsgespräches ist wesentlich von dem Kaufwunschtyp des Kunden abhängig:

Eröffnung 1: Kaufwunsch ohne Vorstellung von der passenden Ware.

Eröffnung 2: Kaufwunsch mit Interesse für eine bestimmte Ware.

Eröffnung 3: spez. Kaufwunsch, fehlende Angaben zur genauen Identifikation der Ware.

Ein Beispiel für Eröffnung 1 wäre die Frage: Ich suche ein Buch/ einen Blumenstrauß für eine ältere Kollegin". Kunden mit dem Kaufwunschtyp der Eröffnung 2 interessieren sich für eine bestimmte Ware, wissen jedoch nicht genau, ob sie paßt. Ihnen fehlt zum Kauf der Ware eine bestimmte Information z.B. "kann ich eine Yucca-Palme auch in einem Zimmer mit Dachfenster aufstellen?" Die Äußerung "Ich habe neulich bei einer Nachbarin so eine Pflanze gesehen, mit so länglichen Blättern und weißen Blüten, die so ungefähr wie Margeriten ausgesehen haben", kann man Eröffnung 3 zuordnen.

1.2 Kaufwunschpräzisierung- und Demonstrationsphase

Die fakultative Kaufwunschpräzisierungsphase beginnt mit der ersten präzisierenden Frage des Verkäufers an den Kunden. Sobald der Wunsch des Kunden hinreichend präzisiert erscheint, beginnt der Verkäufer mit der Präsentation von Waren.

Die Präzisierungsphase ist eine sehr kurze Phase, in der die Art der gewünschten Ware nur so weit präzisiert wird, daß eine Demonstration von Waren möglich erscheint. Die anschließende Demonstrationsphase dient daher häufig nicht nur der Präsentation von Waren sondern auch der weiteren Kaufwunschpräzisierung. Die Kaufwunschpräzisierung kann auch ausschließlich während der Demonstrationsphase erfolgen, ohne daß zuvor eine Kaufwunschpräzisierungsphase stattgefunden hat.

Der Übergang zwischen der Kaufwunschpräzisierungs- und der Demonstrationsphase kann sowohl durch den Kunden als auch durch den Verkäufer erfolgen. Dauert die Kaufwunschpräzisierung zu lange, so initiiert der Kunde die Demonstrationsphase, wie zum Beispiel in folgendem Gespräch (BRONS-ALBERT, 1995):

K: Guten Tag. Isch such an Kriegsroman oder son Kriegsbuch, aber en etwas
Neueres.

V: Öh, Taschenbuch oder gebunden?

K: Nee, gebunden.

V: Gebunden hm hm. (8s)

K: Hier oben das, was is das?

Die Demonstrationsphase wird fast immer auf die Initiative des Kunden hin beendet. Dafür gibt es 3 Möglichkeiten: a) Der Kunde erklärt, daß ihm keine der präsentierten Waren gefällt oder daß er sich zur Zeit nicht entscheiden kann. Daraufhin geht der Kunde meist zu einer Gesprächsbeendigungsinitiative über und bedankt oder entschuldigt sich. In diesem Fall kann es zu einer Krise kommen, wenn der Verkäufer nicht auf die vom Kunden intendierte Beendigung des Gespräches eingeht, sondern weiterhin versucht Waren zu präsentieren:

"Die Kundin setzt zu einer Gesprächsbeendigungsinitiative an:

K: (5s) Jo, ich muß mir das nochmal überlegen, ich (kämpfe son bißchen)

Veronika (die Verkäuferin) reagiert auf diese Beendigungsinitiative mit einem erneuten, etwas hastigen und ungeschickten Versuch, ein Buch zu demonstrieren:

V: (schnell)/ _Dat hört sich ganz gut an, so, is. ziemlich neu, ich hab dat, ich weiß also ach nicht, wat drin

K: ja hmhm hm hm hm hm

V: steht, is also () ne, is also grad ma zwei Monate erschienen_/_

K: hm

Die Art der Hörsignale der Kundin während dieses turns von Veronika zeigt schon, daß sie sich nicht mehr auf diese Warendemonstration einlassen will, sie bleibt bei ihrer intendierten Gesprächsbeendigung:

K: ja gut, ich (gemurmelt)/_ ich muß das sowieso noch mit meinem Mann besprechen, (weil da die anderen ja

K: mit) _/_ So schönen Dank! Wiedersehen!

V: hm Bitte!"

(BRONS-ALBERT, 1995)

Die zweite Möglichkeit zur Beendigung der Demonstrationsphase ist ebenfalls kundeninitiiert. Der Kunde gibt eine Kaufzusage für eine der präsentierten Waren, worauf der Verkäufer zur Abwicklung übergeht. Bei der dritten Möglichkeit äußert der Kunde weiterhin Interesse für die präsentierten Waren und bittet den Verkäufer um Hilfe bei der Entscheidung. In diesem Fall schließt sich an die Warendemonstration die Argumentationsphase an

1.3 Argumentationsphase

Die Argumentationsphase findet entweder nach einer Demonstrationsphase statt oder im Verlauf von Verkaufsgesprächen, in denen ein spezieller Kaufwunsch des Kunden schon in der Eröffnungsphase angesprochen wird (Eröffnung 2). In diesem Fall ist die Argumentationsphase obligatorisch. Der Verkäufer hat die Aufgabe den Kunden durch Argumentieren zum Kaufentschluß zugunsten diese bzw. eines in Frage stehenden Artikels zu führen (auch Eröffnung 3, wenn nur eine entsprechende

Ware zur Verfügung steht). Die Argumentationsphase wird durch eine Kundeninitiative beendet, und zwar durch die verbindlich Kaufzusage bzw. die Absage.

1.4 Aushandlungsphase

Diese Phase ist fakultativ und tritt auf, wenn zum Beispiel nach den Geschäftsbedingungen gefragt wird. Hier kann zum Beispiel vereinbart werden, daß entgegen der üblichen Geschäftspraxis im Fall eines Umtausches das Geld zurückgegeben wird, statt der Ausstellung eines Gutscheins über den Betrag.

1.5 Abwicklungsphase und Gesprächsbeendigungen

Die Abwicklungsphase erfolgt nach der verbindlichen Kaufzusage des Kunden, mit der das Ziel des Gespräches erreicht ist. In ihr erfolgen die Handlungen des "Kassierens" und des "Übergebens der Ware". Daneben können noch zusätzliche Aktivitäten wie "als Geschenk verpacken", "Quittung ausstellen", u.a.m. auftreten.

Während der Abwicklung können Nebendiskurse (z.B. über das Wetter) auftreten. So kann zum Beispiel der Verkäufer während des Verpackens als Geschenk einen Nebendiskurs einleiten, um die Wartezeit für den Kunden zu verkürzen.

Auf die Abwicklung folgt nur noch die Gesprächsbeendigung, in der sich Kunde und Verkäufer voneinander verabschieden.

1.6 Verkaufsgespräche ohne Warendemonstration

Die Verkaufsgespräche, die sich durch die Eröffnungen 2 und 3 ergeben enthalten keine Demonstrationsphase. Eröffnung 2: Der Kunde hat schon in der Eröffnung gesagt, daß er sich für eine bestimmte Ware interessiert und will vom Verkäufer wissen ob diese geeignet ist. In diesem Fall folgt direkt auf die Eröffnung die Argumentationsphase. Bei Eröffnung 3 fehlen dem Kunden bestimmte Informationen um eine Ware eindeutig zu identifizieren. Aufgabe des Verkäufers ist es dann mit Hilfe der Angabe des Kunden herauszufinden, um welche Ware es sich handelt.

Die hier untersuchten Verkaufsgespräche stammen aus einer Buchhandlung, in der Buchhändler dann mit Hilfe von Bibliographien herausfindet, um welches Buch es sich handelt. Es wäre denkbar, daß in einer Gärtnerei eine solche Suche auch durch Vergleiche mit den dort befindlichen Pflanzen stattfinden kann, so daß es hier doch zu einer Art Warendemonstration kommen könnte. Das Suchen und Auffinden einer bestimmten Ware in der Buchhandlung und in einer Gärtnerei wird sich dadurch sicherlich unterscheiden. Hier zeigt sich das Phasenablaufschema für den Verkauf in Buchhandlungen möglicherweise nicht vollständig auf eine andere Branche übertragbar.

2. Analyse nonverbaler Anteile von Verkaufskommunikation

(Maren Niehhuis)

Die folgenden Darstellungen entstammen verschiedenen Literaturquellen. Aus meiner Perspektive sind die sinnvollsten die des NLP und vielleicht noch der Transaktionsanalyse. Die anderen sind der Vollständigkeit halber ebenfalls hier aufgeführt. Meines Erachtens handelt es sich hier aber um Konglomerate aus persönlichen Vorstellungen über korrekte Haltung und populärwissenschaftliche Veröffentlichungen, die sich mit Bedeutungszuschreibungen zu bestimmten Gesten und Gesichtsausdrücken beschäftigen. Die Leistungen, die diese Ansätze zur Erforschung nonverbaler Kommunikation tatsächlich erbringen, sind aber als eher gering einzuschätzen.

2.1 Aus der Sicht des NLP

Die Technik des NLP wird unter anderem auch in Verkaufstrainings angewandt.

Im Skript Wahrnehmung und Kommunikation wurde schon einmal dargestellt, daß wir in unserer Kommunikation verschiedene Wahrnehmungskanäle benutzen. Für den kinästhetischen Typ riecht eine Blume schön, während ein visueller Typ eher die schöne Farbe oder Form der Blume bewundert. Um dieses Repräsentationssystem des Gegenübers zu erkennen, können die verbalen Äußerungen und Augenbewegungen (nonverbal) herangezogen werden.

Um in einem Verkaufsgespräch einen Rapport zwischen Verkäufer und Kunden herzustellen würde ein NLP-geschulter Verkäufer das Verhalten des Kunden sowohl auf der verbalen Ebene als auch auf der nonverbalen Ebene pacen. Hat sich der Rapport eingestellt, kann die Technik des Ankerns eingesetzt werden, wobei kontinuierlich bestimmte körpersprachliche Signale (z.B. Hand heben) mit immer gleichen sprachlichen Inhalten (z.B. Lob des Produkts) verbunden werden.

2.2 Transaktionsanalyse im Verkauf

Einen weiteren Ansatz zum Verständnis von Verkaufsgesprächen bietet die Transaktionsanalyse. Die Transaktionsanalyse soll dazu beitragen, daß Verkäufer ihre Kommunikationsbeziehungen verbessern können. In der Transaktionsanalyse werden wieder hauptsächlich die verbalen Äußerungen von Interaktionspartnern untersucht. Das körpersprachliche Verhalten gibt hier nur Hinweise auf den Ich-Zustand in dem sich ein Mensch befindet.

Ziel der Methode ist,

- sich mit dem eigenen Verhalten und den damit verbundenen Erfahrungen auseinanderzusetzen
- zu versuchen, bessere Beziehungen zu Gesprächspartner aufzubauen

- eine bewußte Veränderung ihres Verhaltens erreichen zu können
- sich freier von irgendwelchen Zwängen zu verhalten

Im Rahmen der Transaktionsanalyse wird unterstellt, daß jeder Mensch aus einem von drei Ich-Zuständen heraus kommuniziert. Die Ich-Zustände (Eltern-Ich, Erwachsenen-Ich, Kindheits-Ich) beeinflussen maßgeblich das Handeln einer Person.

Beschreibung von Ich-Zuständen

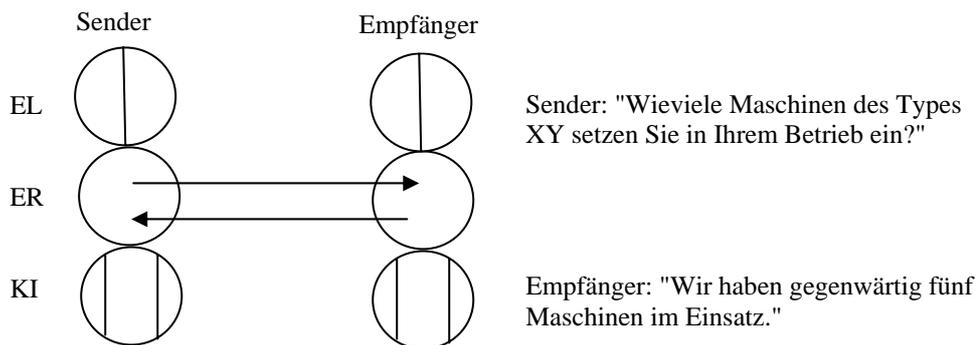
Das Eltern-Ich (El): Regeln, Gesetze, Gebote	Das Erwachsenen-Ich (Er): Denken	Das Kindheits-Ich (Ki): Gefühl
<ul style="list-style-type: none"> - setzt Grenzen - gibt Rat - straft - führt - gibt Regeln an - schützt - kritisiert 	<ul style="list-style-type: none"> - Entscheidungen treffen - Alternativen aufführen und bewerten - Informationen sammeln - Ohne Emotionen - Kümmert sich um das was am geeignetsten und nützlichsten ist 	<ul style="list-style-type: none"> - drückt Gefühle und Empfindungen aus - liebt Spaß - ist spontan - ist neugierig - Freude - Frustrationen - Konformist - Zieht Schlüsse über sich selbst: Es geht mir gut - es geht mir nicht gut.

In Gesprächen werden die wechselseitigen kommunikativen Beziehungen zwischen zwei Menschen als Transaktionen bezeichnet. Dabei können sich folgende verschiedene Transaktionen ergeben:

- einfache oder parallele Transaktionen
- überkreuzte Transaktionen
- verdeckte Transaktionen

Eine parallele Transaktion liegt vor, wenn der Empfänger auf die Nachricht des Senders in dem gleichen Ich-Zustand reagiert in dem der Sender spricht. In Abb. 20 sendet der Sender aus dem Erwachsenen-Ich und erhält vom Empfänger eine Antwort aus dem Erwachsenen-Ich. Parallele Transaktionen können aus allen drei Ich-Zuständen heraus erfolgen.

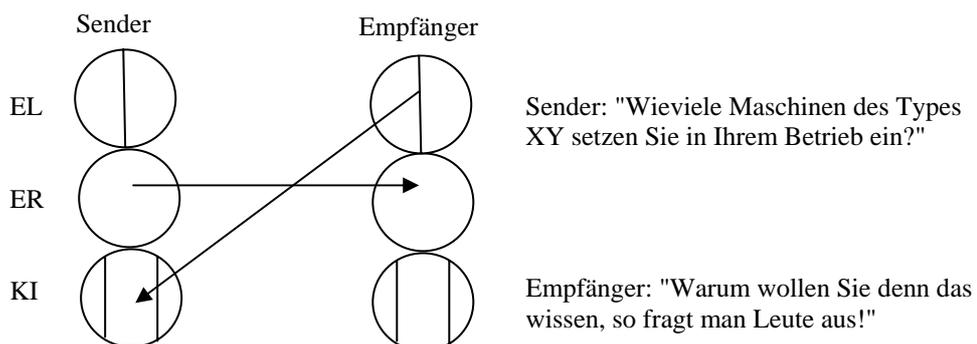
Abb. 20: Parallele Transaktion



Eine überkreuzte Transaktion liegt vor, wenn Sender und Empfänger aus verschiedenen Ich-Zuständen sprechen. In Abb. 21 erhält der Sender auf seine sachliche Frage aus dem Erwachsenen-Ich eine Antwort aus dem Eltern-Ich des Gegenübers, mit dem das Kindheits-Ich des Senders angesprochen werden soll. Sender und Empfänger reden gewissermaßen aneinander vorbei, da sie sich nicht im gleichen Ich-Zustand befinden.

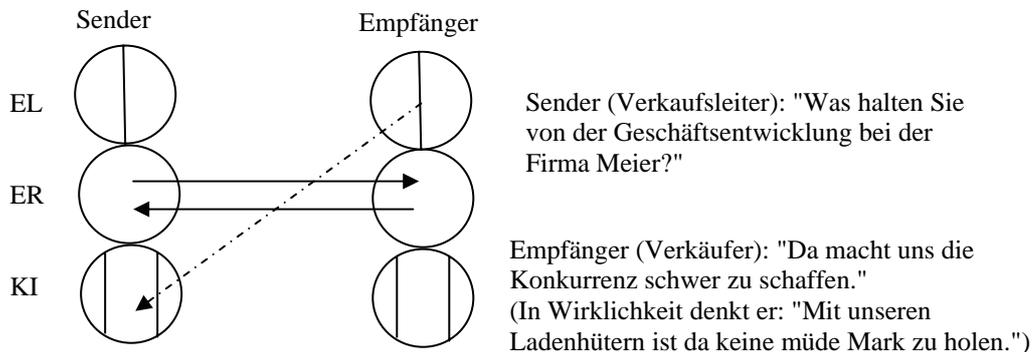
Überkreuzte Transaktionen, die aus dem Erwachsenen-Ich das Kindheits-Ich ansprechen sind in der Regel nicht weiterführend. Sprechen überkreuzte Transaktionen aus dem Eltern-Ich das Erwachsenen-Ich des Gesprächspartners an, so führen sie in der Regel zur Weiterführung der Transaktion. Am einfachsten laufen jedoch Gespräche ab, deren Transaktionen parallel verlaufen.

Abb. 21: Überkreuzte Transaktion



Die Verdeckte Transaktion ist dadurch gekennzeichnet, daß zwei Ich-Zustände gleichzeitig wirksam werden. Dabei wird meistens in einer Form, die als akzeptierter gilt (höflich oder irreführend), eine indirekte Mitteilung gemacht. (Abb.22) Verdeckte Transaktionen im Gespräch zu erkennen erweist sich als schwierig.

Abb. 22: Verdeckte Transaktion



"Will man aus der Transaktionsanalyse Folgerungen für das Verkaufsgespräch ziehen so sollte folgendes berücksichtigt werden:

- (1) Die Kommunikationsbeziehungen (und damit die Verkaufserfolge) werden erfolgreicher, wenn es gelingt, die Kommunikation soweit wie möglich auf der Ebene des Erwachsenen -Ichs zu vollziehen.
- (2) Es sollte so schnell wie möglich im Verkaufsgespräch erkannt werden, aus welchem Ich-Zustand der Gesprächspartner argumentiert.
- (3) Der Verkäufer sollt seine Äußerungen soweit wie möglich aus dem Erwachsenen-Ich-Zustand steuern (...).
- (4) Verkaufsgespräche sollten grundsätzlich nur als (...) parallele Transaktionen erfolgen. (...)" (WEIS, 1989)

Zum Erkennen des Ich-Zustandes eines Gesprächspartners können sowohl sprachliche als auch nonverbale Hinweise herangezogen werden

Abb. 23: (REINEKE, 1985)

Erkennungssignale in Gespräch und Verhandlung

	Umhegendes Eltern-Ich	Strafendes Eltern-Ich	Erwachsenen-Ich	Natürliches Kindheits-Ich	Angepaßtes Kindheits-Ich
Stimme und Laute	Besorgt, tröstend, liebevoll beschwichtigend.	Herablassend, kritisierend, abkanzeln, streng, nachdrücklich, Zungenschnalzen, Seufzen.	Sachlich, gleichmäßig, ruhig.	Hell, hoch, meist laut.	Quengelig, brüllt vor Wut, bettelt, zerknirscht, demütig.
Sprachliche Indizien	Was ist los? Ist Dir etwas passiert? Kann ich helfen? Mach Dir keine Sorgen. Alles wird wieder gut.	Schockierend! Unsinn! Armes Ding! Das weiß jeder! Du sollst nie ...! Nur so ...! Ich kann beim besten Willen nicht verstehen. Daß Du bloß nie ...!	Wie? Was? Wann? Wo? Warum? Wer? Wie sieht die Wahrscheinlichkeit aus? Ist es möglich? Auf welche Weise? Ich spreche nur für mich, nicht für andere.	Ich bin wütend auf Dich. Mensch, Klasse! Ich wünsche mir ... Ich weiß nicht ... Meine Güte, verrückt! Mist! Mensch!	Das passiert auch immer nur mir. Ich bin ein Pechvogel. Ich gewinne nie etwas. Das ist nicht fair. Alle anderen tun es auch. Komm, wir wollen. Ich will nicht.
Körperliche Indizien	Ausgestreckte Arme, die vor einem Fall oder einer Verletzung schützen, auf die Schulter klopfen, den Arm um die Schulter legen.	Sich ans Kinn fassen, sich aufblasen, immer korrekt, immer richtiges Benehmen. Zeichen von Überheblichkeit: hinter der Hand sprechen, die Hände über dem Kopf zusammenschlagen.	Entspannt, aufmerksam, Blickkontakt, hört aufgeschlossen zu, aufrechte Haltung. Zuhören mit dem Erwachsenen-Ich geht mit häufigem Wechsel des Gesichtsausdrucks, Wechsel der Blickrichtung und der Körperhaltung einher.	Ausgelassen, gespannt, läuft, tanzt, springt auf und ab, trägt die Nase hoch.	Zurückhaltend und abwartend, niedergeschlagen, überfordert, selbstbewußt, zieht andere auf, regt sich auf, ist launenhaft.

	Umhegendes Eltern-Ich	Strafendes Eltern-Ich	Erwachsenen-Ich	Natürliches Kindheits-Ich	Angepaßtes Kindheits-Ich
Gesichtsausdruck	Besorgt, gü- tig, ermun- ternd, herz- lich, glück- lich.	Stirnfalten, besorgte oder miß- billigende Blicke, zu- sammenge- preßte Lip- pen, vorge- schobenes Kinn, star- rer Blick.	Aufmerksamer Blick, angespann- tes Zuhören.	Zeigt Erregung, Überraschung, glänzende Augen, ange- spannter Kör- per, offener Mund.	Niederge- schlagene Augen, zit- ternde Lip- pen, zittern- des Kinn, nervöse Zuk- kungen, Schmollen, Grimassen schneiden, feuchte Augen, rot angelaufenes Gesicht.
Gesten	Arme aus- strecken, umarmen und drücken, beschützen und vor Schaden bewahren.	Erhobener Zeigefinger oder Blei- stift, mit dem Fuß aufstamp- fen, die Ar- me über der Brust verschrän- ken, die Hände in die Hüften stem- men, mit der Faust auf den Tisch klopfen, die Faust schüt- teln.	Sich im Stuhl nach vorne lehnen, Blickkontakt, aufmerksames und aufge- schlossenes Zuhören.	Lachen, freie Bewe- gung der Glieder, spielerisch.	Hände rin- gend, zieht sich in die Ecke zurück, hebt die Hand, wenn er etwas sa- gen möchte, herunterhän- gende Schul- tern, gebeug- ter Kopf.
All- gemeine Indizien	Güte und Besorgnis.	Verschlos- senheit neu- en Daten gegenüber, automati- sche Urtei- le auf der Grundlage herkömmli- cher Ansich- ten.	Sammlung von Daten, empfind- sam, aufgeschlos- sen, nachdenk- lich.	Gefühle wer- den geweckt und gezeigt, deuten darauf hin, daß das Kindheits-Ich eingeschaltet wurde.	Beklagt sich und erfüllt Erwartungen oder zieht sich zurück und schaltet Erwartungen anderer ganz aus.

2.3 Die Körperhaltung des Verkäufers

"Nicht nur die Kleidung, auch die Körperhaltung des Verkäufers wirkt auf den Kunden. Das Stehen auf einem Bein, Anlehnen an die Wand, gesenkter Kopf und dazu noch hängende Schultern signalisieren Passivität und Lustlosigkeit. Auch der "Hans-guck-in-die-Luft-Blick" ermuntert den Käufer nicht, den Verkäufer

anzusprechen und ihm seine Wünsche darzulegen." (FISCHER-LUDOLPH, 1993). Weiterhin gibt die Autorin den Rat die Körperhaltung mittels einer beiliegenden Anleitung zu üben. Vor dem Spiegel soll zunächst eine der oben aufgeführten negativen Körperhaltungen eingenommen werden, damit man erleben kann, wie eine solche Körperhaltung wirkt und ob man sich von seinem eigenen Gegenüber im Blumenfachgeschäft bedienen lassen würde. Danach fordert die Übung dazu auf das genaue Gegenteil zu tun:

"... Stellen sie sich gerade, beide Füße gleichmäßig belastet vor den Spiegel. Die Schultern leicht zurücknehmen, die Arme locker hängen lassen oder leicht angewinkelt, praktizieren Sie eine aufrechte gute Haltung. Den Kopf hoch, den Blick auf Ihr Spiegelbild gerichtet - jetzt noch ein Lächeln! Na wie gefallen Sie sich jetzt? Diese Person dürfte sie gerne bedienen, stimmt's?" (FISCHER-LUDOLPH, 1993).

Andere Autoren benutzen Bilder und Photos, um offene und geschlossene Körperhaltungen zu demonstrieren (LUNGERSHAUSEN U.A.,1993).

2.4 Nonverbale Hinweise zum Erkennen von Kundentypen

Ein weitere beliebte Anwendung von nonverbalem Verhalten besteht darin Kundentypen zu erkennen.

Bsp.: Der Nervöse

"Sie erkennen ihn an unruhigen, schnellen Gesten, unkonzentrierter Sprechweise, Hektik verbreitenden Verhaltensweisen. Hastiger Blick und Ungeduld." (FISCHER-LUDOLPH, 1993)

Diese Beschreibung eines nervösen Kunden läßt allerdings noch viel Interpretationsspielraum. Die einzigen etwas konkreten Hinweise zum nonverbalen Verhalten dieses Kundentypen sind hastiger Blick und schnelle Gesten. Welchen Wert diese Beschreibung tatsächlich hat läßt sich nur schwer einschätzen. Die Autorin zieht in ihren Beschreibungen von Kundentypen allerdings auch nicht konsequent für jeden Kundentypen nonverbale Verhaltensweisen heran. Den ängstlichen Kunden beschreibt sie als introvertiert und voller Komplexe. Er ist sich seiner Aussage nicht sicher. Unwillkürlich drängt sich hier die Vermutung auf, daß die Beschreibungen von Kundentypen aus dem Erfahrungsbereich der Autorin stammen und eine Art Sammlung Ihrer persönlichen Vorstellungen ist, was es denn für Kunden gibt und wie man sie beschreiben kann.

2.5. Körpersprachliche Aussagen

Ziel der Deutung von körpersprachlichen Aussagen ist, den Gesprächspartner nach Möglichkeit zu durchschauen. Für die Nutzung solcher Tabellen zur Deutung körpersprachlicher Aussagen gibt der Autor (RUHLEDER,1991) 4 Grundbedingungen an:"

1. Keine körperlichen Leiden bei meinem Gesprächspartner

2. Es handelt sich um unterbewußte Aussagen, d.h. studieren Sie genau, ob der Gesprächspartner nicht bestimmte Aussagen absichtlich gegen Sie einsetzt.

3. Es müssen mindestens zwei körpersprachliche Aussagen zusammenkommen. (...) Die Aussagen müssen auch in die gleiche Richtung gehen. Das heißt, es kann sich genauso gut ergeben, daß durch eine positive - wie durch eine negative - körpersprachliche Aussage die gesamte Körpersprache aufgehoben wird.

4. Wir können uns nur mit Körpersprache befassen, wenn eine gewisse Streßsituation vorhanden ist: Beginn eines Verkaufsgespräches oder eine wichtige Verhandlung, Gespräch mit dem Chef usw.

Mit diesen Grundregeln des Autors kann ich persönlich nur wenig anfangen. Zum ersten weiß ich noch nicht einmal, was er mit körperlichen Leiden meint. Die zweite Bedingung scheint mir in sich widersprüchlich zu sein, denn wenn es sich um unterbewußte Aussagen handelt, wie kann der Gesprächspartner dann diese gegen mich einsetzen? Die dritte Bedingung scheint schon eher Sinn zu machen, allerdings glaube ich nicht, daß die Bedeutung von Körpersprache an sich aufgehoben werden kann, nur weil ich sie nicht einer bestimmten Richtung hin deuten kann. Den letzten Hinweis, verstehe ich ebenfalls nicht, denn wie soll ich die Körpersprache eines Gesprächspartners erfassen, wenn ich sie nur zu bestimmten Zeitpunkten erfasse und mich ansonsten überhaupt nicht dafür interessiere. Die plötzliche Beachtung der Körpersprache in Streßsituationen würde mich persönlich außerdem noch zusätzlich unter Druck setzen.

Abgesehen davon läßt der Autor auch offen, woher er sein Wissen über körpersprachliche Aussagen bezieht und erwähnt nur, daß das Gebiet der Körpersprache (Kinesik) bis vor wenigen Jahren weithin unbekannt war, aber jetzt ein absolutes "Muß" in allen Verkaufsseminaren ist.

Literatur:

Die meiste Literatur zur nonverbalen Kommunikation steht im Dienste der Beantwortung psychologischer, ethnologischer, ethologischer, soziologischer oder praktischer Fragen (Verkaufstraining). Explizit kommunikationswissenschaftliche Analysen und erst recht entsprechende Grundlagenforschung sind Mangelware. Nachdem der Boom in den 70er Jahren, der wesentlich durch die damals neuen Videotechniken provoziert wurde, ein offenbar unbefriedigendes Aufwand-Nutzen Verhältnis bescherte, liefen die Forschungen zur nonverbalen Kommunikation auf Sparflamme. Mit neuen elektronischen Sensoren und Modellierungsmöglichkeiten scheint jetzt wieder neues Interesse geweckt zu sein. Diese Literatur ist hier nicht berücksichtigt, weil wir die technische Ausstattung, die zur Nutzung der beschriebenen Methoden erforderlich sind, nicht zur Verfügung haben.

- Bibliographie* in: Stefan Mayer/M. Weber: *Bibliographie zur linguistischen Gesprächsforschung* Hildesheim/NewYork 1983 (Olms), S. 68 -69.
- Argyle, Michael: *Bodily Communication*. London (Methuen), auch deutsch, 1975.
- Bierbaum, Georg et.al. (1993): *Happy Selling. Der geniale Verkäufer*, Junfermann Verlag, Paderborn.
- Birdwhistell, R. L.: *Kinesics and Context*. Harmondsworth 1971.
- Ders.: *Kinesik*. In: Scherer /Wallbott 1984, S. 192.
- Brons-Albert, Ruth (1995): *Verkaufsgespräche und Verkaufstrainings*, Westdeutscher Verlag, Opladen.
- Conen, Horst: *Die Kunst, mit Menschen umzugehen. Ein Ratgeber mit Übungen für erfolgreiche Kommunikation und Körpersprache*. Köln (Du Mont) 1991.
- Cranach/Vine: *Social communication and movement*. London 1973.
- Duncan, Starkey / Fiske, D. W.: *Face-to-Face Interaktion*. Hillsdale (Erlbaum) 1977.
- Eibl-Eibesfeldt, Irenäus: *Die Biologie des menschlichen Verhaltens. Grundriss der Humanethologie*. München 19953 (zuerst 1984).
- Ders.: *Grundriss der vergleichenden Verhaltensforschung – Ethologie*. München 1999⁸.
- Ekman, Paul/Friesen, Wallace V.: *Facial Action Coding System*. Palo Alto (Consulting Psychologists Press) 1978.
- Ekman, Paul/Friesen, Wallace V./Ellsworth, Phoebe: *Gesichtssprache: Wege zur Objektivierung menschlicher Emotionen*. Wien (Böhlau) 1974.
- Fast, Julius: *Körpersprache*. Reinbek 1979 (engl. *Body Language*, 1970).
- Fischer-Ludolph, Karin (1993): *Florist - Gestalter und Verkäufer: Grundlagen und Training für die Verkaufspraxis*, Thalcker, Braunschweig.
- Frey, S.: 'Die nonverbale Kommunikation'. Stuttgart 1984, S. 30/31, SEL Schriftenreihe.
- Giesecke, M.: *Instruktionssituationen in Sozialisationsinstitutionen...* in: Hans-Georg Soeffner (Hg.) *Interpretative Verfahren in den Sozial- und Textwissenschaften*, Stuttgart 1979, S. 38 - 64.
- Grammer, Karl: *Signale der Liebe. Die biologischen Gesetze der Partnerschaft*. München 1995.
- Hall, Edward T.: *A System for the Notation of Proxemic Behavior*. In: *American Anthropologist*, Bd 65, 1963 S. 1003 - 1026.
- Ders.: *The Silent Language*. Greenwich (Fawcett) 1959.
- Ders.: *Die Sprache des Raumes*. Düsseldorf (Schwann) 1976.
- Kendon, Adam: *Die Rolle sichtbaren Verhaltens in der Organisation sozialer Interaktion*". In: Scherer/Wallbott (Hrsg.):1979, S. 227.
- Laban von, Rudolf: *Choreutik. Grundlagen der Raumharmonielehre des Tanzes*. Wilhelmshaven 1991.

- Ders.: The Mastery of Movement (rev. by Lisa Ullmann). Plymouth 1988 (Reprint der 4. Aufl.
- Montagu, Ashley: Touching: The Human Significance of the skin. New York (Columbia Uni Press) 1971.
- Morris, Desmond: Der Mensch, mit dem wir leben. München 1981.
- Nöth, Winfried: Handbuch der Semiotik. Stuttgart 1992, Kap. 'Nonverbale Kommunikation'.
- Reineke, Wolfgang (1985): Sicher zum Verkaufserfolg, Verlag Moderne Industrie, Landsberg am Lech.
- Ruhleder, Rolf H. (1991): Verkaufstraining intensiv 4. Auflage, Taylorix-Fachverlag, Stuttgart, 1. Auflage 1984.
- Schefflen, Albert. E.: Die Bedeutung der Körperhaltung in Kommunikationssystemen. In: Scherer/Wallbott 1984, S.151 f.
- Ders.: Körpersprache und soziale Ordnung. Stuttgart 1976.
- Scherer, Klaus R.: Nonverbale Kommunikation, Hamburg 1972.
- Ders.: Beobachtungsverfahren zur Mikroanalyse nonverbaler Verhaltensweisen In: Scherer/Wallbott 1984.
- Scherer, Klaus R. / Wallbott, Harald G. (Hrsg.) Nonverbale Kommunikation, Weinheim/Basel, 1984.
- Weis, Hans Christian (Hg.) (1989): Verkauf, Kiehl Verlag, Ludwigshafen.