

Die Bedeutung visueller Wahrnehmung in der sozialen Interaktion

Mögliche Kompensation eines fehlenden Blickkontaktes

Proseminararbeit zum Thema Bedeutung visueller Wahrnehmung in der sozialen Interaktion

eingereicht bei

Prof. Dr. Hans Geser

am Soziologischen Institut

der Universität Zürich

Philosophische Fakultät

Martin Wettstein

Wehntalerstrasse 1

8057 Zürich

Tel.: 079 567 84 77

E-Mail: tarlanc@gmx.net

Matrikel-Nr.: 00-912-980

Hauptfach: Publizistikwissenschaften

1. Nebenfach: Soziologie

2. Nebenfach: Computerlinguistik

Zürich, 8.2.2006

Inhaltsverzeichnis

1) Einführung.....	2
2) Defizite einer nonvisuellen Kommunikation.....	2
2.1) Körperhaltung.....	3
2.2) Mimik.....	3
2.3) Gestik.....	3
2.4) Augenkontakt.....	4
3) Nonverbale Kommunikation ohne Blickkontakt.....	4
4) Verbale Kommunikation.....	5
5) Kompensationsmöglichkeiten.....	6
5.1) Kommunikationsaufbau.....	6
5.2) Emotionen.....	6
5.3) Ironie/Sarkasmus.....	6
5.4) Innere Konflikte.....	7
5.5) Stumme Signale.....	7
6) Fazit.....	7
7) Literatur.....	8

1) Einführung

Das Ziel einer zweiseitig betrachteten Kommunikation ist die Verständigung. Das bedeutet, dass der Zuhörer die vom Sprecher übermittelte Botschaft verstehen muss (Bonfadelli 2005, [p. 78]). Nur wenn die sprachlich und nonverbal codierte Botschaft des Redners vom Zuhörer korrekt decodiert, also verstanden wird, kann man somit von einer erfolgreichen Kommunikation sprechen.

Für eine in diesem Sinne erfolgreiche Kommunikation zwischen Menschen sind verschiedene Faktoren von Bedeutung. Neben der Sprache, welche für viele Arten der Kommunikation elementar ist, spielen auch Körperhaltung, Mimik, Gestik, Körperkontakt (Argyle 1972, [p. 91ff]) und die Stimmlage (Argyle 1972, [p. 110] / Pell 2005 / Rosip 2004) eine wichtige Rolle. Fehlt eines oder mehrere dieser Elemente, so kann es zu Verständigungsproblemen kommen, und die Kommunikation schlägt möglicherweise fehl.

In dieser Arbeit möchte ich speziell auf das Fehlen eines visuellen Kontaktes und damit auf das Fehlen der Elemente Mimik, Gestik und Körperhaltung eingehen. Diese Defizite sind insbesondere im Fall von Telefongesprächen, Kommunikation im Dunkel, Kommunikation mit blinden Menschen oder verbundenen Augen und schriftlicher Kommunikation von Bedeutung. Wobei im letzteren Fall auch die Stimmlage als Kommunikationselement entfällt. Die Frage, welche im Folgenden beantwortet werden soll, ist, ob sich die Defizite einer nonvisuellen Kommunikation durch andere Elemente kompensieren lassen. Beispielsweise durch den Wortlaut oder den Tonfall.

2) Defizite einer Kommunikation ohne Blickkontakt

Um die Nachteile einer nonvisuellen Kommunikation besser einzuschätzen, möchte ich auf die einzelnen Elemente einer Kommunikation mit visuellem Kontakt zwischen Menschen eingehen und ihre Bedeutung für eine erfolgreiche Kommunikation erläutern. Dies jedoch vorerst ohne eine Diskussion der Kompensationsmöglichkeiten.

2.1) Körperhaltung

Mit der Körperhaltung geben Menschen oft unbewusst ihre Haltung gegenüber einem Gesprächsteilnehmer oder die Zustimmung und Abneigung zu einem bestimmten Sachverhalt bekannt. Kleine Unterschiede in der Körperhaltung geben darüber Aufschluss, ob jemand seinen Gesprächspartner mag, und ob er ihm zustimmt (Argyle 1972, [p. 96f]). Die Körperhaltung ändert sich dabei innerhalb einer Diskussion nur selten und gibt daher insbesondere über die Grundeinstellung der Sprecher Aufschluss.

In einer Kommunikation ohne visuellen Kontakt wird dieses Kommunikationselement ausgeschaltet. Ein Sprecher kann in diesem Fall die Zustimmung oder Zuneigung des anderen nicht mehr auf diese Weise erkennen.

2.2) Mimik

Im Gegensatz zu der Körperhaltung verändert sich die Mimik während eines Gespräches sehr schnell. Sie gibt auch nicht nur Auskunft über allgemein Zuneigung und Zustimmung, sondern kann als eigene Kommunikationsform betrachtet werden (Argyle 1972, [p. 100f]). Das Gesicht ist einer der ausdrucksfähigsten Teile des Körpers und der Mensch, so wie andere Primaten, haben gelernt, mit Hilfe von Gesichtsausdrücken nonverbal zu kommunizieren (Argyle 1972, [p. 100]). Dabei sind die Gesichtsausdrücke und deren Interpretation teilweise angeboren und müssen nicht erlernt werden, was auch die nonverbale Kommunikation mit Menschen anderer Kulturkreise oder Gruppen ermöglicht (Argyle 1972, [p. 101]). Diese Fähigkeit, Mimik korrekt zu entschlüsseln ist bei Frauen im Durchschnitt besser ausgeprägt als bei Männern. Dies wurde in kürzlich durgeführten Studien von Rosip und Hall (2004) bestätigt.

Bei der Kommunikation ohne visuellen Kontakt geht dieses Element der Kommunikation verloren. Auch spontane Reaktionen auf Gesagtes, welche sich in der Mimik ablesen lassen (Argyle 1972, [p. 103]), sind ohne Blickkontakt nicht so leicht zu erkennen.

2.3) Gestik

Im Gegensatz zur Mimik ist die Gestik grösstenteils erlernt (Argyle 1972, [p. 102]) und ermöglicht eine rein nonverbale Kommunikation nur innerhalb eines Kulturkreises oder der

Nation. Neben archetypischen Gesten wie dem Ausstrecken der nach oben geöffneten Hand zum Bekräftigen einer Bitte, kennt man auch Gesten, welche sich zwischen Kulturkreisen stark unterscheiden und zu unangenehmen Situationen führen können (Lorenz 1998, [p. 84]). So wird in gewissen Kulturen das Neigen des Gesichtes mit dem Ohr zum Redner als höfliche Geste des Zuhörens gewertet. In anderen Kulturen gilt es jedoch als höflich, dem Redner gerade in die Augen zu sehen und ihm das Gesicht zum Zeichen der vollen Aufmerksamkeit zuzuwenden. Dadurch ist "mit ostpreussischem Massstab gemessen, [...] die Geste des 'Ohrleihens' eines Japaners der Ausdruck einer verächtlichen Unterwürfigkeit, während vom japanischen Standpunkt aus eine höflich zuhörende ostpreussische Dame den Eindruck kompromissloser Feindseligkeit erwecken würde" (Lorenz 1998, [p. 84]).

Da sich in der Gestik des Gegenübers die Einstellung und spontane Reaktionen auf gesagtes ablesen lassen (Argyle 1972, [p. 103]), ist auch hier ein Fehlen von visuellem Kontakt ein Hindernis.

2.4) Augenkontakt

Durch den Augenkontakt mit einem anderen Menschen können wir eine nonverbale oder verbale Kommunikation aufbauen oder einer Äusserung Nachdruck verleihen (Argyle 1972, [p. 106]). Alleine mit den Augen kann man seine Zuneigung bekunden, einen anderen Menschen bedrohen oder ablehnen, oder ihm zustimmen. Die Interpretation eines Blickes ist grösstenteils angeboren, wenn es auch kleine Unterschiede zwischen Kulturen gibt (Lorenz 1998).

Der Augenkontakt bestätigt den Kommunizierenden auch gegenseitig, ob und mit welcher Haltung der andere zuhört, oder ob er sich auf anderes konzentriert (Argyle 1972, [p. 104]).

Bei einer Kommunikation ohne Blickkontakt entfällt dieses Mittel der Bestätigung und Kontrolle, was eine Verständigung erschweren kann.

3) Nonverbale Kommunikation ohne Blickkontakt

Trotz der Defizite, welche eine Kommunikation ohne Blickkontakt mit sich bringt, gibt es auch bei dieser Art der Kommunikation Möglichkeiten, die Defizite zumindest teilweise zu

kompensieren. Die Stimmlage und der Tonfall sind nicht von visuellem Kontakt abhängig und geben dennoch Aufschluss über die Emotionen des Gesprächspartners (Argyle 1972, [p. 110] / Baum 1998). Diese emotionalen Färbungen von Gesprochenem können die Menschen gut erkennen und sogar imitieren (Argyle 1972, [p. 111] / Baum 1998). Auf diese Weise können die Defizite der Kommunikation ohne Blickkontakt teilweise aufgewogen werden. Der Mensch kann am Telefon trotz mangelndem Augenkontakt in den meisten Fällen erkennen, ob der Gesprächspartner sich freut, bedrückt, ängstlich oder ärgerlich ist (Baum 1998, [p. 91f]).

In den letzten Jahren wurde eigens ein System zur Ermittlung der Zuverlässigkeit eines Erkennens der emotionalen Verfassung des Gegenübers am Tonfall entwickelt. Das System DANVA-AP (Diagnostic Analysis of Nonverbal Accuracy - Adult Prosody) dient dazu, die Fähigkeit von Erwachsenen zu prüfen, die Emotionen ihres Gegenübers an der Stimmlage zu erkennen (Baum 1998, [p. 89]). Hierbei wird oftmals mit Tonaufnahmen von Schauspielern gearbeitet, welche einen neutralen Satz in verschiedenen Stimmlagen gesprochen haben (Baum 1998 / Pell 2005). Die Genauigkeit, mit welcher die Versuchspersonen die Emotionen erkennen, liegt in einer Studie von Baum und Nowicki (1998) bei bis zu 80%.

4) Verbale Kommunikation

Auch ohne Blickkontakt, und sogar ohne akustischen Kontakt, wie im Falle einer schriftlichen Kommunikation, bleibt die verbale Kommunikation als Verständigungsform. Hierbei wird alleine über sprachliche Äusserungen mit anderen Menschen kommuniziert. Diese Form der Kommunikation dient hauptsächlich der Informationsübermittlung, kann jedoch auch verwendet werden, um Lob, Beleidigungen, Argumente und Scherze auszutauschen (Argyle 1972, [p. 114]). Bei einer verbalen Kommunikation versteht sich jedoch die Notwendigkeit, dass alle Kommunikationspartner die selbe Sprache beherrschen.

5) Kompensationsmöglichkeiten

In Bezug auf meine Forschungsfrage möchte ich die Defizite einer Kommunikation ohne Blickkontakt und deren mögliche Kompensation auführen:

5.1) Kommunikationsaufbau

Der Augenkontakt ist eines der wichtigsten Mittel zur Etablierung einer Kommunikation (Argyle 1972, [p. 106]). Dieses wirksame Mittel entfällt bei der nonvisuellen Kommunikation vollständig.

Jedoch wird es im Falle einer Kommunikation per Telefon schlicht durch das Klingeln des Telefons ersetzt und kann bei Kommunikation mit blinden Personen oder Menschen ausserhalb der Sichtweite durch Zurufen oder eine Berührung kompensiert werden.

5.2) Emotionen

Emotionen werden bei einer Kommunikation über mehrere visuelle Kanäle vermittelt (Argyle 1972). Die Körperhaltung gibt Aufschluss über die generelle Zustimmung und Zuneigung zwischen Gesprächspartnern, die Mimik und Gestik vermittelt Emotionen feiner und lässt Angst, Freude, Bedrückung und Aggression erkennen.

Jedoch haben Studien über nonverbale Kommunikation gezeigt, dass auch der Tonfall unbewusst Emotionen zu vermitteln vermag (Pell 2005, [p. 203] / Baum 1998). Gerade Freude, Bedrückung, Angst und Aggression können die meisten Menschen im Tonfall ihres Gegenübers schon nach einem Satz korrekt erkennen (Baum 1998, [p. 92]). Für die grobe Erkennung von Freude oder Trauer in der Stimme eines Fremden genügt nach aktuellen Studien schon ein Satzfragment von einer Sekunde (Pell 2005, [p. 207]).

5.3) Ironie/Sarkasmus

Für gewisse Kommunikationsakte benötigt der Mensch sowohl visuellen als auch akustischen Kontakt. Ein Beispiel hierbei ist die Ironie oder der Sarkasmus, bei dem das Gesicht eine eher neutrale oder ablehnende Mimik zeigt, die Stimme jedoch erheitert tönt (Pell 2005, [p. 211]). Dieser Konflikt zwischen Tonfall und Mimik lernen Menschen durch Erfahrung zu deuten. Ist jedoch das Gesicht des Gesprächspartners nicht sichtbar, so kann er eine fröhliche Stimmlage

unter Umständen falsch interpretieren (Pell 2005, [p. 211f]).

5.4) Innere Konflikte

Wie auch bei der Ironie, ist der Mensch oft auf Diskrepanzen zwischen Stimme und Gesicht angewiesen, wenn es darum geht, eine Täuschung oder einen inneren Konflikt des Gesprächspartners zu erkennen (Pell 2005, [p. 211]). Ein unvermitteltes Aufblitzen von Angst in den Augen während einer neutralen Diskussion oder anderen verräterischen Zeichen, welche nur akustisch oder nur visuell vernehmbar sind, kann schlechter wahrgenommen werden, wenn einer der Kanäle blockiert ist (Pell 2005, [p. 211f]).

5.5) Stumme Signale

Mit Hilfe der Augen kann ein Gesprächspartner während des Gespräches nonverbal belohnt oder bestraft werden (Argyle 1972, [p. 106]). Böse oder milde Blicke sind ein vielbenutztes Mittel, um während einer Kommunikation auf die Äusserungen seines Gegenübers einzugehen, ohne ihn zu unterbrechen. Ebenso kann ein Zuhörer durch Nicken oder Kopfschütteln seine Meinung zu einer Äusserung bekunden, ohne sie zu unterbrechen. Im Falle einer Kommunikation ohne Blickkontakt entfallen diese Mittel vollständig. Diese Funktion kann auch der Tonfall nicht kompensieren, da der Kommunikator in diesem Moment nicht spricht.

6) Fazit

Der visuelle Kontakt ist für die Kommunikation von Bedeutung, wenn es darum geht, nonverbale Signale zu vermitteln. Dies gilt für Informationen über den Gefühlszustand der Gesprächspartner, die Haltung der Gesprächspartner zueinander und die Belohnung oder Bestrafung mit Blicken.

Wie jedoch aus aktuellen Forschungen wie von Baum und Nowicki (1998) und Pell (2005) hervorgeht, kann zumindest die Emotion durch den Tonfall sehr zuverlässig vermittelt werden. Das Erkennen von Emotionen am Tonfall funktioniert unbewusst und benötigt keine Anstrengung auf Seiten des Zuhörers (Pell 2005, [p. 206]). Die Fähigkeit, Emotionen am

Tonfall zu bestimmen, erhält man bereits als Kind und sie bleibt nach Ansicht von Baum und Nowicki (1998, [p. 103]) über lange Zeit konstant. Es ist jedoch nicht erwiesen, ob diese Fähigkeit trainiert werden kann, oder angeboren ist. Dies müsste man durch Untersuchungen mit blinden Menschen und Menschen mit häufigem Telefonkontakt ermitteln.

Des weiteren könnte Inhalt einer künftigen Untersuchung sein, wie und ob Menschen während einer Kommunikation ohne Blickkontakt die stummen Signale wie Nicken oder Kopfschütteln durch bestimmte akustische Signale ersetzen und ob sie in solchen Situationen Ironie oder Sarkasmus speziell betonen. Also ob Menschen an der Kommunikation etwas ändern, wenn ihnen bewusst ist, dass das Gegenüber sie nicht sehen kann.

7) **Literatur**

Argyle, (1972). Die Elemente des Sozialverhaltens. In Argyle, M. (Hg), *Soziale Interaktion*. (pp. 90-117). Köln: Kiepenheuer & Witsch.

Baum, K. M. & Nowicki, S. (1998). Perception of Emotion: Measuring Decoding Accuracy of Adult Prosodic Cues varying in Intensity. *Journal of nonverbal behavior*, 22(2), 89-107.

Bonfadelli H., Jarren O. & Siegert G. (2005). *Einführung in die Publizistikwissenschaft*. 2. Auflage. Bern: Haupt Verlag.

Lorenz, K. (1998). *Das sogenannte Böse. Zur Naturgeschichte der Aggression*. 21. Auflage. München: Deutscher Taschenbuch Verlag.

Pell, M. D. (2005). Prosody-Face Interactions in emotional Processing as revealed by the Facial Affect Decision Task. *Journal of nonverbal behavior*, 29(4), 193-215.

Rosip, J. C. & Hall, J. A. (2004). Knowledge of nonverbal Cues, Gender, and nonverbal Decoding Accuracy. *Journal of nonverbal behavior*, 28(4), 276-285.