Abschlussarbeit Coaching Ausbildung
Systemische Coaching Ausbildung
InKonstellation - Akademie für Systemisches Coaching

INKONSTELLATION

# VER:BINDUNG

## Bedeutung Nonverbaler Kommunikation
## NVK Verlust im Setting digitaler Coaching Sessions

# Inhalt

1. Einleitung ..... 3
2. Entwicklung von Präsenz- zu Video-Coaching ..... 3
2.1. Praktizierte Coaching Formate von 2020 und 2021 ..... 4
2.2. Auswirkungen von Videokonferenzen im beruflichen Kontext ..... 5
3. Körperliche / nonverbale Kommunikation ..... 6
3.1. Nonverbale Signale der Kommunikation ..... 6
4. Definitionen und Differenzierungen ..... 6
5. Bewusste und unbewusste Signale ..... 7
6. Fünf Arten der körperlichen Kommunikation ..... 8
7. Ursachen körperlicher und nonverbaler Kommunikation ..... 9
8. Gesichtsausdruck ..... 9
8.1. Faktoranalyse ..... 9
8.2. Emotionale Gesichtsausdrücke ..... 10
8.3. Weitere Gesichtsausdrücke ..... 10
9. Dekodierungsungenauigkeit von Emotionen ..... 10
10. Aspekte von Blickverhalten ..... 11
10.1. Merkmale des Blicks ..... 11
10.2. Interpretationen des Blickverhalten ..... 12
10.3. Blickverhalten im Gespräch ..... 12
11. NVK bei psychisch Kranken ..... 13
12. Soziale Kompetenz und soziale Fertigkeiten ..... 13
13. Neurophysiologie des menschlichen Blicks ..... 14
14. NVK Verluste im Coaching-Videoformat ..... 15
14.1. Parameter ..... 15
14.2. Art der NVK Verluste ..... 15
15. Fazit ..... 17

## 1. Einleitung

In den 1940er Jahren beschrieb der amerikanische Psychologe René Spitz in einer Studie, dass bei zu wenig Nähe und sozialer Interaktion kleine Kinder körperlich oder mental verkümmerten. Einige starben sogar, obwohl sie ausreichend Essen und Trinken erhielten. Kontakt und Geborgenheit sind offenbar so wichtig wie Essen, Trinken und Schlafen. Schon seit den 1970er Jahren beschreiben Forscher in Studien den Zusammenhang zwischen sozialer Interaktion und der körperlichen Gesundheit. Inzwischen gibt es immer bessere Daten, die diese Wirkungszusammenhänge beschreiben.[1]

Der Schweizer Psychotherapieforscher Klaus Grawe hat die Psychotherapieforschung im deutschsprachigen Raum verändert. Er definierte 5 Wirkfaktoren der Psychotherapie. Besondere Bedeutung erhält dabei die therapeutische Beziehung. Die Qualität der Beziehung zwischen dem Psychotherapeuten und dem Patienten / Klienten trägt signifikant zu einem besseren oder schlechteren Therapieergebnis bei. Laut Grawe sind 30 % des Erfolges von der Bindung abhängig.[2]

Um diese Verbindung üblicherweise herstellen zu können, ist verbale und nonverbale Kommunikation notwendig. Dabei spielt die nonverbale Kommunikation eine wesentliche Rolle. Das Standardwerk von Michael Argyle KÖRPERSPRACHE & KOMMUNIKATION bildet die Basis der Abschlussarbeit. Es werden die verschiedenen Aspekte der nonverbalen Kommunikation, kurz NVK, dargestellt und in Bezug zum Online Video Coaching gesetzt.

Mit dieser Abschlussarbeit stelle ich die These auf, dass die Coach-Klient Beziehung massiv gestört ist bei der Nutzung von Coachings im Videoformat. Das Bewegtbild der Videokonferenz wird als Ersatz zum Präsenz-Coaching genutzt, ist allerdings durch die technischen Rahmenbedingungen auf ein Rechteck beschränkt. Die verbale und nonverbale Kommunikation ist reduziert und verändert. Besonderes Augenmerk lege ich zum Schluss auf die neurophysiologischen Auswirkungen bei fehlendem Augenkontakt. Da laut Grawe die Verbindung ein Drittel des Erfolges ausmacht, sind die Kommunikations-Störungen relevant.

## 2. Entwicklung von Präsenz- zu Video-Coaching

Coachings via Videoübertragung spielten vor der Corona-Pandemie mit einem Anteil von nur 7,70 Prozent eine untergeordnete Rolle zufolge der Rauen Marktanalyse 2020 [3]. Während der Pandemie wurden viele Coachings nun notgedrungen per Videoübertragung durchgeführt. Online Coaching wuchs auf 37,11 Prozent an.

Coachings im Präsenzformat – in Vor-Corona-Zeiten die unangefochtene Nummer 1 – nahmen derweil erheblich ab. Dominierte das persönliche, unmittelbare Gespräch mit den Klienten im Vorjahr noch mit 75,71 Prozent die Arbeit der Coaches, so ist dessen Anteil inzwischen auf 45,07 Prozent geschrumpft.

Die Wort-Neu-Schöpfung ZOOM-Fatique symbolisiert anschaulich, dass es notwendig ist die digitale Videokonferenz-Kommunikation differenzierter zu betrachten. In einer Studie des Instituts für Beschäftigung und Employability IBE [4] wurde als stärkste Belastung der Verlust non-verbale Hinweise wahrzunehmen mit 69,3% genannt.

[1] https://www.quarks.de/gesellschaft/psychologie/so-sehr-kann-uns-einsamkeit-krank-machen/
[2] https://psychiatrietogo.de/2012/02/04/die-5-wirkfaktoren-der-psychotherapie-nach-klaus-grawe/
[3] RAUEN Coaching-Marktanalyse 2021, www.rauen.de/cma/
[4] ZOOM-Fatique (2020), Institut für Beschäftigung und Employability IBE

### 2.1. Praktizierte Coaching Formate von 2020 und 2021

Die Veränderung der praktizierten Coaching Formate stellen die RAUEN Coaching Marktanalysen dar. Die Coaching-Marktanalyse 2020 wurde im Zeitraum vom 02.09.2019–09.03.2020 erfasst und am 3.9.2020 veröffentlicht. Die Coaching Marktanalyse 2021 wurde vom 01.09.2020 bis 19.05.2021 durchgeführt und am 02.09.2021 veröffentlicht.

Online-Coaching stieg von 9,54 % in 2020 auf das Vierfache in 2021 mit 37,11 %.

2020 - Praktizierte Coaching Formate (in%)

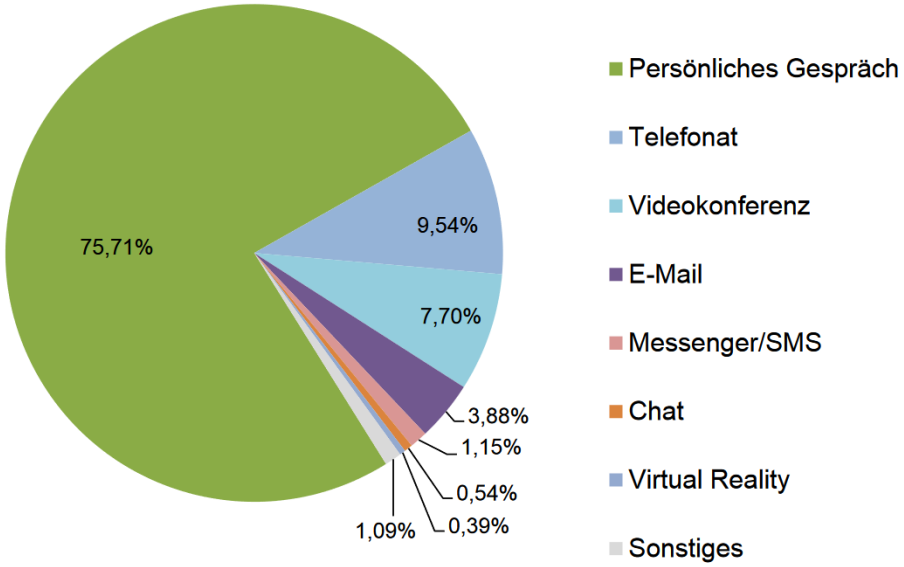


*Tabelle 1 Verteilung der praktizierten Coaching-Formate (N=546), Gewichtete Mehrfachantworten, normiert auf 100 %*

2021 - Praktizierte Coaching Formate (in%)

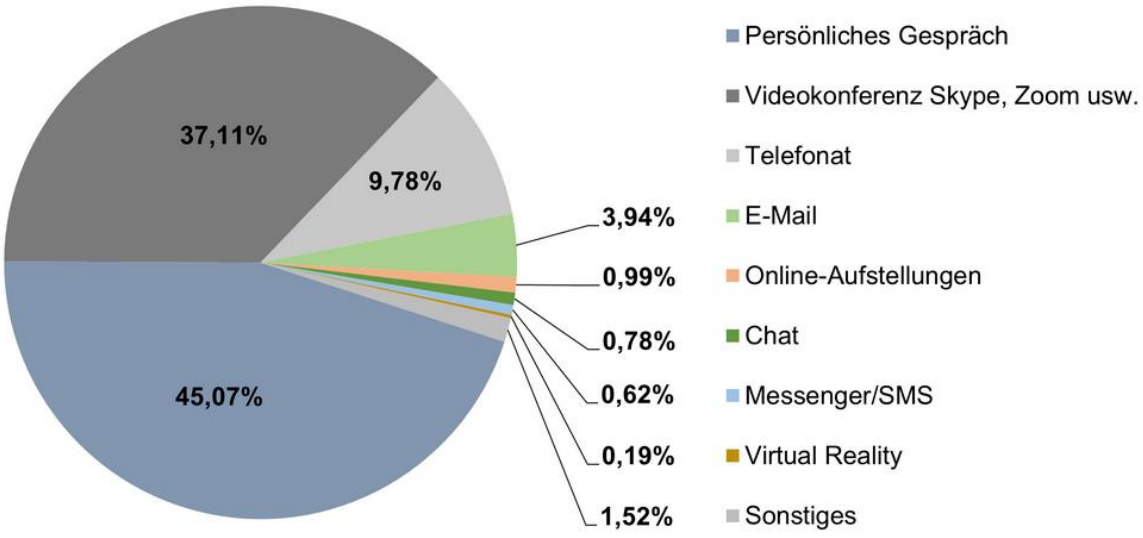


*Tabelle 2 Verteilung der praktizierten Coaching-Formate (N=349); Gewichtete Mehrfachantworten, normiert auf 100 Prozent*

## 2.2. Auswirkungen von Videokonferenzen im beruflichen Kontext

Das Institut für Beschäftigung und Employability IBE hat eine Studie zur sogenannten Zoom-Fatique[5] durchgeführt. Der Begriff Zoom-Fatigue steht stellvertretend für Müdigkeit und Erschöpfung durch virtuelle Kommunikationsplattformen im Allgemeinen.

Wie macht sich die Zoom Fatique bemerkbar:

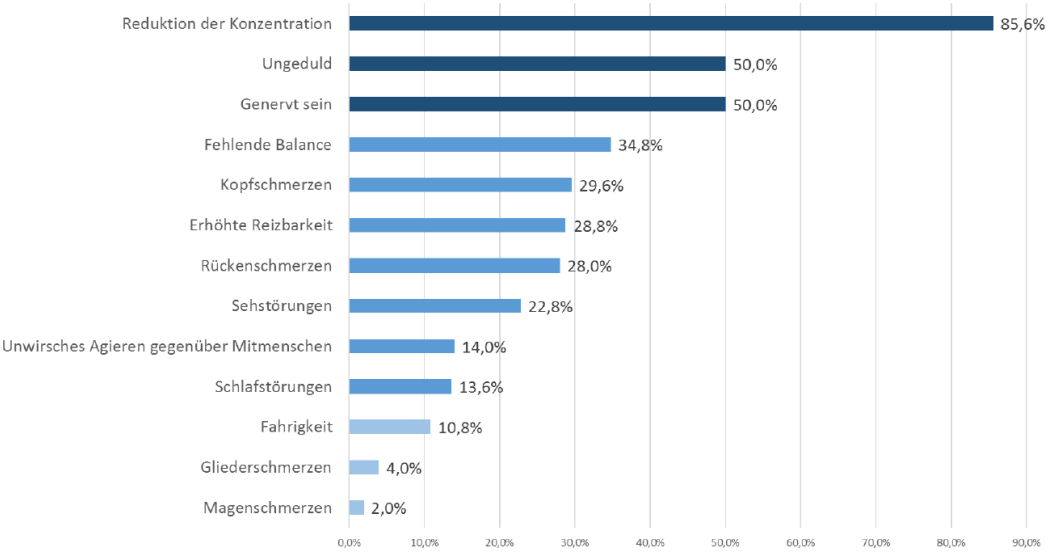


*Tabelle 3 ZOOM-Fatique (2020), Institut für Beschäftigung und Employability IBE, No251, Mehrfachnennungen möglich, S.9*

Was belastet während Videokonferenzen:

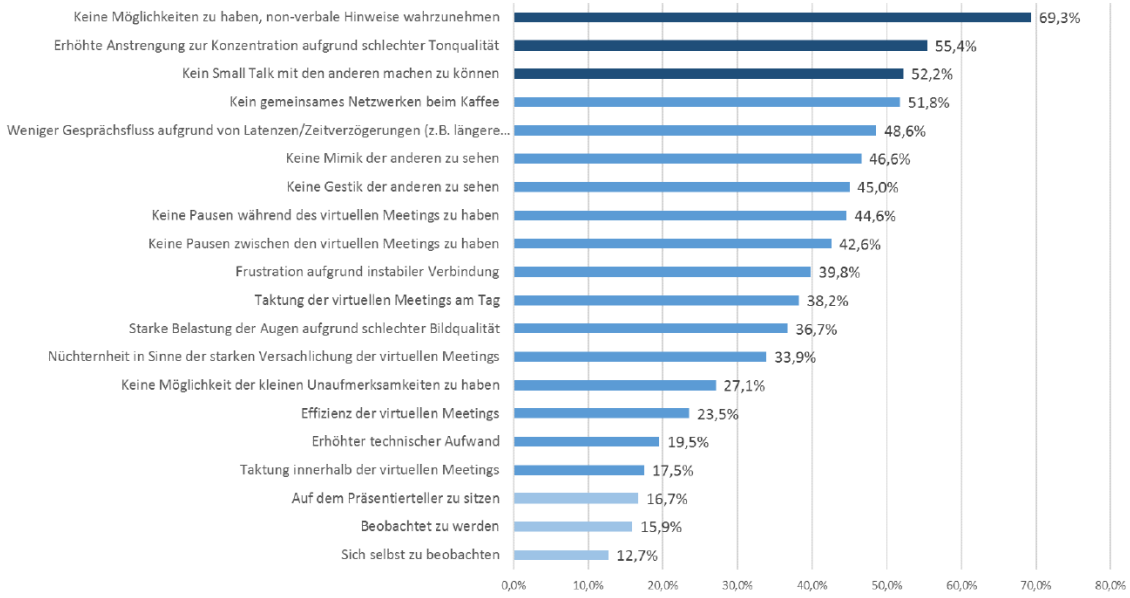


*Tabelle 4 ZOOM-Fatique (2020), Institut für Beschäftigung und Employability IBE, No251, Mehrfachnennungen möglich, S.11*

Das Fazit der Studie besagt, dass die Symptome der Zoom-Fatigue sich eher in Form psychischer Beeinträchtigungen wie Konzentrationsstörungen, Ungeduld, Genervt Sein und mangelnder Ausgeglichenheit zeigen. Die stärksten Belastungen entstehen durch mangelnden sozialen und informellen Austausch, kein Smalltalk und keine non-verbale Kommunikation wahrzunehmen.

[5] Studie ZOOM-Fatique (2020), Institut für Beschäftigung und Employability IBE

## 3. Körperliche / nonverbale Kommunikation

*"Man kann nicht nicht kommunizieren, denn jede Kommunikation (nicht nur mit Worten) ist Verhalten und genauso wie man sich nicht nicht verhalten kann, kann man nicht nicht kommunizieren."* [6]

*Paul Watzlawick*

Dieses Axiom von Paul Watzlawick beschreibt auf einfache Weise die Bedeutsamkeit von nonverbaler Kommunikation. Körperliche oder nonverbale Kommunikation, kurz NVK, spielt eine zentrale Rolle im Sozialverhalten der Menschen. Sprache ist in hohem Maße von NVK abhängig und ist eng mit ihr verflochten. Sprechen wird von einer komplexen Vielfalt nonverbaler Signale begleitet. Nonverbale Signale transportieren bestimmte Emotionen, Einstellungen oder Erfahrungen, die nicht so leicht in Worte zu fassen sind.

### 3.1. Nonverbale Signale der Kommunikation

Nonverbale Signale bestehen aus:

- Mimik ( Gesichtsausdrücke)
- Blickverhalten (und Pupillenerweiterung)
- Gestik und andere Körperbewegungen
- Körperhaltung
- Körperkontakt
- Raumverhalten (interpersonelle Distanz)
- Kleidung und andere Aspekte des Aussehens
- Nonverbale Vokalisierungen (lautliche Äußerungen)
- Geruch

Jeder dieser Kommunikationskanäle funktioniert auf sehr typische Weise und kann in etliche weitere Variablen unterteilt werden. Das Blickverhalten ist eher ein Kanal denn Signal.

## 4. Definitionen und Differenzierungen

Nonverbale Kommunikation kann absichtlich oder unabsichtlich geschehen. Michael Argyle beschreibt das grundlegende Modell folgendermaßen[7]:

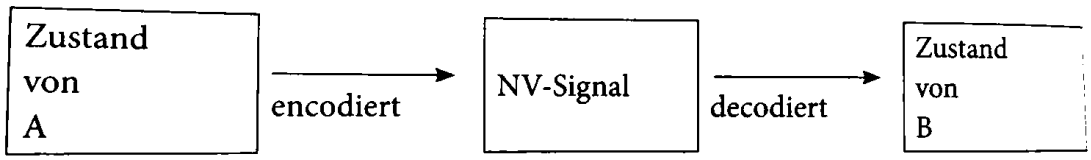


*Abbildung 1 M. Argyle, Körpersprache & Kommunikation, Modell Encodierung & Decodierung, S12*

[6] https://www.paulwatzlawick.de/axiome.html
[7] Michael Argyle, Körpersprache & Kommunikation, 10.Auflage, 2013, S.12-13

**Begriffserklärung:**
**Encodierung / Decodierung** (engl. Encoding / Decoding)
Ein Code ist im weiteren Sinne jedes Zeichensymbol, so auch Sprache und Körpersprache. Als Encodierung bezeichnet man die Verschlüsselung von Inhalten in einem solchen Code, Decodierung ist die Entschlüsselung einer codierten Mitteilung.[8]

**A encodiert** seinen Zustand, zum Beispiel eine Emotion, zu einem NV-Signal, das von **B decodiert** werden kann, allerdings **nicht unbedingt in zutreffender Weise**. Hier gibt es eine Reihe von Möglichkeiten:

1. A encodiert und B decodiert unter Verwendung eines gemeinsamen Codes.
   Beide wissen zum Beispiel, dass räumliche Nähe Zuneigung signalisiert.
2. B decodiert falsch – entweder weil A ein schlechter Sender ist
   Oder B ein schlechter Empfänger
   Oder Beides
3. A sendet eine irreführende Botschaft, von der B getäuscht werden könnte – oder auch nicht.
4. A hat nicht die Absicht sich mitzuteilen, aber sein Verhalten liefert Informationen, die B vielleicht decodieren kann. So könnte B zum Beispiel erkennen, dass es ein Zeichen von Langeweile ist, wenn A den Kopf aufstützt.
5. A hat nicht die Absicht sich mitzuteilen und B decodiert etwas Falsches, womöglich aufgrund eines verbreiteten, aber falschen Glaubens über die Bedeutung eines NV-Signales. Zum Beispiel, dass es eine Täuschungsabsicht anzeigt, wenn jemand Blickkontakt meidet.

Es findet meist Kommunikation in beide Richtungen statt, sowohl verbaler als auch nonverbaler Natur. Dieses Modell von Encodierung und Decodierung ist die Basis von differenzierter Betrachtung und Forschung darüber.

Das Modell von Encodierung und Decodierung zeigt anschaulich die Abfolge bei der Entstehung von Missverständnissen und möglichen Problemen in der Kommunikation untereinander.

## 5. Bewusste und unbewusste Signale

Nonverbale Kommunikation passiert wahrscheinlich in den meisten Fällen auf beiden Seiten der Kommunikation unbewusst. Bewusst kontrolliertes Verhalten ist in Teilen möglich.

In wieweit sich Sender und Empfänger über das Sichtbarwerden von NV-Signalen bewusst oder unbewusst sind, wird nach Argyle folgendermaßen eingeteilt:

[8] Michael Argyle, Körpersprache & Kommunikation, Begriffserklärung S.383

| Sender | Empfänger | |
|---|---|---|
| bewusst | bewusst | verbale Äußerungen, manche Gesten, zum Beispiel auf etwas zeigen |
| weitgehend unbewusst | weitgehend bewusst | die meisten Fälle von NVK |
| unbewusst | unbewusst, aber mit Wirkung | Pupillenerweiterung, Veränderungen der Blickrichtung und andere nonverbale Signale |
| bewusst | unbewusst | der Sender ist geübt, zum Beispiel im Einsatz räumlichen Verhaltens |
| unbewusst | bewusst | der Empfänger ist geübt, zum Beispiel in der Deutung verschiedener Körperhaltungen |

*Abbildung 2 M. Argyle, Körpersprache & Kommunikation, Bewusste und unbewusste Signale (S.15)*

## 6. Fünf Arten der körperlichen Kommunikation

Die NVK mehrere unterschiedliche Funktionen.[9]

**Äußerung von Emotionen**
Emotionen werden hauptsächlich durch das Gesicht, Körper und Stimme transportiert. Die Entstehung und Psychologie der Emotionen wird hier nicht näher betrachtet.

**Mitteilung interpersoneller Einstellungen**
Ähnlich wie Tiere nutzen wir NV-Signale wie räumliche Nähe, Tonfall, Berührung, Blickverhalten und Mimik um Freundschaften und andere Beziehungen zu knüpfen und bewahren.

**Begleitung und Unterstützung von sprachlichen Äußerungen**
Verbale Äußerungen sind eng synchronisiert mit NVK, wie Kopfnicken, Blickkontakt, Lautäußerungen zwischen Sprechern und Zuhörern.

**Selbstdarstellung**
Hauptsächlich wird Kleidung und Aussehen genutzt um dies zu erreichen. Die Stimme wird geringer genutzt.

**Rituale**
Bei Begrüßungen und anderen Ritualen spielen NV-Signale eine wichtige Rolle.

[9] M. Argyle, Körpersprache & Kommunikation, Kapitel 1.2., S.16

## 7. Ursachen körperlicher und nonverbaler Kommunikation

Es existiert eine fehlende verbale Codierung in manchen Bereich. Zum Beispiel bei der Beschreibung von Formen haben sich wenige Wörter in der Sprache entwickelt. Formen können wirkungsvoller kommuniziert werden durch Handbewegungen.

Nonverbale Signale können viel wirkungsvoller interpersonelle Einstellungen ausdrücken als verbale. Tiere haben ein weitegehend angeborenes System und wir haben Teile davon geerbt. Die NV Signale wirken direkt und erzeugen körperliche Reaktionen, die den Empfänger auf sofortiges Handeln vorbereiten. Verbalen Signale vermitteln Informationen über die äußere Welt, werden gut überlegt und mögliche Folgen werden abgewägt. Sie bewirken zwar Veränderungen im kognitiven Bereich des Empfängers, führen aber nicht direkt zu Handlungen (Ausnahme Drill). Die Wirkung von Worten ist allgemeinen schwächer und weniger direkt als der Effekt nonverbaler Signale.

Nonverbale Signale sind weniger gut kontrolliert und daher mit größerer Wahrscheinlichkeit echt. Allerdings gibt es kulturelle Unterschiede bei der Kontrolle des Gesichtsausdrucks. In Kulturen wie, zum Beispiel Japan oder Großbritannien existieren strenge Konventionen „Stichwort – Gesichtsverlust". Argyle vermutet, das ein verbreitertes Wissen über NVK zu mehr manipuliertem Einsatz führen könnte. Im Gegensatz dazu entsteht der Vorteil eines erhöhten Bewußtseins, was zu mehr sozialer Kompetenz und Sensibilität führen könnte.

Einen zweiten Kommunikationskanal neben der Sprache zu verwenden, ist sehr nützlich. Synchronisierungssignale in Worte zu fassen, zum Beispiel Hinweise wie „Punkt" oder „Ende der Durchsage", sind ineffizient und verwirrend. NV-Signale des Sprechenden ergänzen oder kommentieren die Botschaft und erhöhen enorm die Komplexität der ausgesandten Botschaft.

NVK kann das Unausdrückbare ausdrücken. Susanne Langer führte 1942 an, dass es zwei Arten von Kommunikation gebe. Die eine basiert auf Logik und Sprache, die andere ist dafür gedacht, Gefühle mithilfe nonverbaler Kommunikation auszudrücken und zu artikulieren.

## 8. Gesichtsausdruck

Wichtigster Nonverbaler Kommunikationskanal ist das Gesicht. Bei sozialer Interaktion ist der Blick auf das Gesicht gerichtet und wird genau beobachtet. Emotionen und Einstellungen gegenüber anderen Menschen werden durch den Gesichtsausdruck und das Blickverhalten geäußert. Wir decodieren Form und Ausdruck des Gesichtes ständig, um Persönlichkeitseigenschaften und Emotionen zu erkennen.

### 8.1. Faktoranalyse

Eine Methode um Gesichtsausdrücke zu klassifizieren ist die Faktorenanalyse[10].

- Angenehm – unangenehm
- Emotionale Intensität – Kontrolle
- Desinteresse - Interesse

[10] Eckman, 1982

### 8.2. Emotionale Gesichtsausdrücke

Sechs emotionale Gesichtsausdrücke wurden von allen Forschern gefunden:

- Freude
- Traurigkeit
- Überraschung
- Furcht
- Ärger / Wut
- Ekel / Verachtung

### 8.3. Weitere Gesichtsausdrücke

Weitere Gesichtsausdrücke, die nicht ganz einer Emotion entsprechen:

- Interesse
- Scham (Izard, 1977)
- Schmerz
- Schreck
- Religiöser Eifer (Sargant, 1957)
- Ratlosigkeit, Erstaunen, ein fragender Gesichtsausdruck und andere Backchannel-Signale

## 9. Dekodierungsungenauigkeit von Emotionen

Emotionen werden anhand eines ganzen Musters nonverbaler Signale erkannt, die normalerweise in sich stimmig sind. Zusätzlich entsprechen sie den Erwartungen, die durch den Kontext geschaffenen wurden. Bei Fotos von Gesichtern liegt die Trefferquote bei ca. 60 %. Bei Filmszenen steigt sie auf 76 %. Bei der Untersuchung spontaner Expressionen streuen die Ergebnisse der Studien deutlich.[11]

| | Wagner et al. (1986) | Peng |
|---|---|---|
| Freude | 48,4 % | 85 % |
| Ekel | 22,7 % | 53 % |
| Furcht | Zufallsniveau | 52 % |
| Überraschung | Zufallsniveau | 42 % |
| Ärger / Wut | 12,7 % | 40 % |
| Traurigkeit | Zufallsniveau | 33 % |

*Tabelle 5 Michael Argyle, Decodierung spontaner Emotionen*

Eine vermeintliche Sicherheit bei der Decodierung von Emotionen existiert nicht. Jüngere Forschungsergebnisse gehen kritischer damit um. Die Kriterien des atypischen Verhaltens bleiben unbeachtet.

[11] Michael Argyle, Körpersprache & Kommunikation, 10.Auflage, 2013, S.168-170

## 10. Aspekte von Blickverhalten

Für unser Sozialverhalten ist der Blickkontakt, auch Schauen genannt und das Blickverhalten von zentraler Bedeutung. Das Herstellen von Blickkontakt dient dazu, Äußerungen anderer Menschen wahrzunehmen, vor allem ihren Gesichtsausdruck. Ebenso dient es auch der Übermittlung von bewussten und unbewussten NV-Signale, wie Interesse bekunden oder mit Absicht ein Signal setzen.

Damit ist das Blickverhalten bzw. sind die Augen der einzige Kommunikationskanal, der sowohl Sender als auch Empfänger ist.

Das Blickverhalten wird unterteilt in folgende Aspekte:

- Häufigkeit des Blickkontaktes
- Blicke / Blicklänge
- Pupillenerweiterung
- Ausdruck der Augen
- Blickrichtung, beim Beenden des Blickkontaktes
- Lidschlagfrequenz

### 10.1. Merkmale des Blicks

Es existierenden gängige Interpretationen von Blickverhalten in der zwischenmenschlichen Kommunikation. Im Folgenden werden einige Merkmale des Blicks aufgeführt, die auf Forschungsergebnissen beruhen:[12]

- Die Menschen schauen im Allgemeinen weg, wenn sie zu sprechen beginnen, und wenden ihren Blick dann wieder ihren Zuhörern zu.
- Während des Sprechens wechseln die Menschen zwischen dem Anschauen und dem Wegschauen ab.
- Der Blick ist direkter, wenn sich die Menschen mögen und zusammenarbeiten.
- Wenn sie sich nicht mögen oder sich nicht einig sind, nehmen sie weniger Blickkontakt auf.
- Ein unablässiger Blick kann Dominanz und Bedrohung signalisieren.
- Das Vermeiden des Blicks kann ein Zeichen für Unterwerfung sein.
- Ein direkter Blick, der von einem Lächeln und einem nach vorne gestreckten Körper begleitet wird, ist ein Zeichen des Vertrauens zwischen zwei Personen.
- Die Blickrichtung zeigt anderen deutlich, wo unsere Aufmerksamkeit liegt.

[12] https://ifioque.com/nonverbal-communication/gazing, Givens (1999), Argyle (1967), Pease (1993), Watson (1970)

### 10.2. Interpretationen des Blickverhalten

In verschiedenen Situationen werden unterschiedliche Blickverhalten beobachtet. Unterschiede können entstehen durch andere Kulturen oder Beziehung der Personen zueinander, wie Geschlecht und Alter.

Hier seien einige genannt:[13]

- Der Blick auf eine Person ist normalerweise auf Augenhöhe oder kurz darüber.
- Wenn wir Interesse an einer Person zeigen wollen, werden wir ihr "in die Augen schauen", selbst mit einem kurzen Blick.
- Um die Aufmerksamkeit einer Person zu gewinnen, schauen wir ihr direkt in die Augen, auch für länger.
- Ein direkter Blick bedeutet im Allgemeinen, dass man interessiert, ehrlich, extrovertiert, freundlich, bereit für ein Feedback ist.
- Ein direkter Blick kann auch dominant sein, das sogenannte niederstarren.
- Ist der Blick auf die Stirn gerichtet oder weg von der Person, wird Desinteresse gezeigt.
- Menschen, die ihren Gesprächspartner weder beim Reden noch beim Zuhören ansehen, können verdächtigt werden, geheimnisvoll zu sein.
- Im Allgemeinen kann eine Person, die den Blickkontakt vermeidet, als uninteressiert, verwirrt, introvertiert, verlegen, beschämt, traurig, unterwürfig oder ausweichend wahrgenommen werden.
- Das Auf- und Abwärtsschauen einer ganzen Person dient in der Regel dazu, sie einzuschätzen, entweder als potenzielle Bedrohung (Dominanzverhalten) oder als Sexualpartner (achten Sie darauf, wo der Blick verweilt).
- Unterwürfigkeit in der Körperhaltung wird in vielen Kulturen mit tieferen Haltung von Verbeugen bis auf dem Boden liegen ausgedrückt. Entsprechend dieser Haltung ist der Blickwinkel der Dominanz von oben herab. Der Blickwinkel des Rangniederen geht nach oben hinauf.[14]

### 10.3. Blickverhalten im Gespräch

Es gibt Regeln über adäquates Blickverhalten, die sich von einer Kultur zur anderen unterscheiden. Solche Normen beeinflussen das Blickverhalten enorm. Studien zeigen, dass Blicke dann stattfinden, wenn Informationen benötigt werden und dass man wegschaut, wenn dies nicht mehr nötig ist. Blickkontakt hat auch andere Funktionen bei der Begegnung, auf die an dieser Stelle nicht

[13] https://ifioque.com/nonverbal-communication/gazing
[14] M. Argyle, Körpersprache & Kommunikation, S.256 Körperhaltungen der Unterwürfigkeit

eingegangen wird. Hier zeigen wir die Basisdaten für zwei Personen, die in einem Abstand von 1,80 m, sich über ein neutrales Thema unterhalten:[15]

| | |
|---|---|
| Individuelle Blicke | 60 % |
| Beim Zuhören | 75 % |
| Beim Reden | 40 % |
| Länge eines Blickes | 3 Sekunden |

| | |
|---|---|
| Blickkontakt (wechselseitige Blicke) | 30 % |
| Länge eines beiderseitigen Blickes | 1,5 Sekunden |

## 11. NVK bei psychisch Kranken

In der Regel zeigen psychisch Kranke ein gemeinsames NVK-Verhaltensmuster:[16]

- Weniger Mimik, vor allem Lächeln
- Weniger Blickkontakt
- Weniger räumliche Nähe, ein größerer Abstand
- Weniger auf andere gerichtet, mehr auf sich selbst gerichtete Gesten
- Kürzere Äußerungen, weniger Reden

## 12. Soziale Kompetenz und soziale Fertigkeiten

Verschiedene Aspekte von NVK bilden einen allgemeinen Faktor der „soziale Annäherung". Eine Interaktion zwischen Menschen findet auf verschiedenen Ebenen statt. Der Austausch sinnhafter Äußerungen im Wechsel mit sorgfältig geplanten Reaktionen auf das Verhalten des Gegenübers sind Teile dieser Ebenen. Die Verstärkung des Verhaltens einer Person, kann durch kaum merkliches Lächeln oder Kopfnicken verstärkt und beeinflusst werden. Normalerweise sind sich beide Beteiligten dessen überhaupt nicht bewusst.

Das Verhalten eines Menschen wird als „sozial kompetent" bezeichnet, wenn er die Ziele seiner Interaktion erreicht. Diese Ziele können zwischenmenschlicher Art sein, zum Beispiel um sich mit einer Person anzufreunden. Oder beruflicher Art, um zum Beispiel einer Person etwas beizubringen oder sie zu etwas überreden. Sozial kompetentes Verhalten erfordert in mancherlei Hinsicht den richtigen Einsatz nonverbaler Kommunikation.[17]

Das Feedback der Gesprächspartner bekommt eine zentrale Rolle bei dem Modell der sozialen Fertigkeiten, da es die Grundlage für korrektive Maßnahmen bildet. Es ist für Lehrer wichtig zu wissen, ob die Schüler verstanden haben, was gesagt wurde. Ebenso müssen Lehrer, Ärzte oder Führungskräfte u.a. eine gewisse Bestimmtheit an den Tag legen. Der Faktor nonverbale Expressivität hat sich dabei als wichtig erwiesen, wie zum Beispiel lautes Sprechen, erhöhte Position, Gesichtsausdruck und Körperhaltung, um die verbalen Anweisungen zu ergänzen. In Berufen die mit

[15] M. Argyle, Körpersprache & Kommunikation, S.201
[16] M. Argyle, Körpersprache & Kommunikation, S.342
[17] M.Argyle, Körpersprache & Kommunikation, S. 317

Menschen zu tun haben, müssen viele in der Lage sein ihren eigenen Gesichtsausdruck und sonstige Äußerungen zu kontrollieren.

Zahlreiche Experimente haben den starken Einfluss von Kopfnicken, Lächeln, Blickkontakt und Nachvornebeugen auf Gespräche und Lernerfolge gezeigt.[18] Schüler kommen mit ihrer Arbeit besser voran, wenn ihre Lehrer viel Lächeln. Dies wirkt stärker als verbale Belohnungen.[19] Beratern und Therapeuten, die häufiger lächeln, mehr Blickkontakt herstellen und sich generell expressiver verhalten, wird von ihren Klienten mehr menschliche Wärme und Kompetenz zu geschrieben.[20]

## 13. Neurophysiologie des menschlichen Blicks

Dr. Fiona Kerr hat mit vier Kollegen:innen (Rick Wiechula, Rebecca Feo, Tim Schultz, Alison Kitson) eine Übersichtsarbeit verfasst mit dem Titel *„Neurophysiology of human touch and eye gaze in therapeutic relationships and healing: a scoping review*".[21] In deutscher Übersetzung *„Neurophysiologie der menschlichen Berührung und des Blicks in therapeutischen Beziehungen und Heilung*". Das Hauptziel dieser Übersichtsarbeit bestand darin, das Spektrum der neurophysiologischen Auswirkungen von menschlicher Berührung und Blicken zu untersuchen und zu kartieren und ihre potenzielle Bedeutung für die therapeutische Beziehung und die Heilung zu betrachten.

Eine der stärksten menschlichen Interaktionen ist der persönliche Kontakt mit Blickkontakt. Die Interaktion zwischen vertrauten Personen schafft ein neuronales Duett zwischen den Gehirnen, aufgrund des gegenseitigen Feuerns der Gehirnbereiche der sozialen Vernetzung. Dies erzeugt eine starke Auswirkung auf den Grad des Vertrauens und der Empathie, sowie eine positive Einstellungsänderung. Der Kontakt von Angesicht zu Angesicht beinhaltet die Aktivierung von Spiegel- und Spindelneuronen.

Bei der Interaktion mit vertrauten Personen wird eine Reihe von chemischen Stoffen freigesetzt, darunter Oxytocin und Vasopressin. Beide tragen dazu bei, die physiologische Stressreaktion zu verringern und das Wachstum und die Wundheilung zu fördern. Soziale Interaktion wird zu einem interaktiven Prozess positiver Rückkopplung, bei dem erhöhte Oxytocin Werte wiederum dazu führen, dass die Augenregion menschlicher Gesichter noch stärker angestrahlt wird. Diese Dynamik erhöht das Maß an Vertrauen und Empathie zwischen den interagierenden Parteien weiter.

Oxytocin ist Hormon und Neurotransmitter zugleich und hat damit eine Vielzahl an Wirkungen. Jeder Mensch braucht körperliche Nähe. Unser Gehirn schüttet bei sozialen Bindungen, Berührungen und Sex das Hormon Oxytocin aus. Aufgrund dieser Wirkung ist Oxytocin auch unter dem Spitznamen „Kuschelhormon" bekannt.[22]

Neuere Untersuchungen zeigen, dass Vasopressin wohl auch Verhaltensweisen wie Geselligkeit beeinflussen kann.[23]

[18] M.Argyle, Körpersprache & Kommunikation, S. 316, Krasner 1958
[19] M.Argyle, Körpersprache & Kommunikation, S. 316, Keith, Tornatzy und Pettigrem 1974
[20] M.Argyle, Körpersprache & Kommunikation, S. 316, Leathers 1986, Patterson 1983
[21] Neurophysiological Impact of touch and eye gaze on therapeutic relationships and healing: a scoping review. Kerr, F., Wiechula, R., Feo, R., Schultz, T. & Kitson, A. Joanna Briggs Institute Journal. doi number: 10.11124/JBISRIR-2017-003549
[22] https://www.brain-effect.com/magazin/oxytocin-wirkung
[23] https://www.organische-chemie.ch/chemie/2008nov/vasopressin.shtm

## 14. NVK Verluste im Coaching-Videoformat

### 14.1. Parameter

Wie zu Beginn bereits erwähnt, wuchs während der Corona-Pandemie in Deutschland der Anteil von Online Coaching auf 37,11 Prozent an. In den USA ist dieser Trend bereits vor Corona eingetreten. Von 2010 bis 2020 hat in den USA laut Sherpa Coaching Studie[24] zufolge das Face-To-Face Coaching um weitere 11% abgenommen. Damit sind 67% virtuelle Coachings im US Markt.

Die Auswirkungen des Verlustes der NVK bzw. deren Notwendigkeiten wurden im bisherigen Textverlauf dargestellt. Zahlreiche Fehlinterpretationen und Missdeutungen führen zu einer deutlich schlechteren Kommunikation und beeinträchtigen relevant die Verbindung der Gesprächspartner.

Die Videokommunikation wird technisch gekennzeichnet durch folgende, veränderbare Parameter:

- Bildausschnitt
- Blickwinkel
- Blickkontakt (technische Möglichkeiten)
- Augenhöhe
- Licht
- Ton

Kurz zur Erinnerung die Auflistung der NVKs:

1. Mimik und 1a Gesichtsausdrücke
2. Blickverhalten und 2a Pupillenerweiterung und 2b Augenkontakt
3. Gestik und 3a andere Körperbewegungen
4. Körperhaltung
5. Körperkontakt
6. Raumverhalten (interpersonelle Distanz)
7. Kleidung und andere Aspekte des Aussehens
8. Nonverbale Vokalisierungen (lautliche Äußerungen)
9. Geruch
10. Ergänzen wir noch um die Sprache, die nicht zu den NVKs gehört, jedoch ein Kommunikationskanal ist.

### 14.2. Art der NVK Verluste

Machen wir uns bewusst, welcher Art die NVK Verluste im Videocoaching sind. Die Parameter der Videokommunikation beschränkt die NVK folgenderweise:

Statt im Face-To-Face ist das virtuelle Coaching auf dem Bildschirm.
Körperkontakt (5), Raumverhalten (6) und Geruch (9) ist virtuell nicht möglich.
Zusätzlich zu den NVK Verluste, verursacht die zeitliche Verzögerung der Übertragung im Gehirn gesteigerte Verarbeitungs-Prozesse, um dies zu synchronisieren.[25]

[24] Executive Coaching Survey 2020, Sherpa Coaching
[25] https://science.orf.at/stories/3209631/ Prof. René Riedl

Die Beschränkung durch den Kamerawinkel erzeugt einen großen Verlust der Körpersprache. Zumeist sind nur Kopf und Schultern zu sehen, dies sind ca. 75% der Körperlänge die fehlen.

Die Körperhaltung (4) und die Gestik (3) können nur teilweise wahrgenommen werden. Andere Körperbewegungen (3a), stehen nicht zur Verfügung. Ein Zucken der Beine oder Wippen der Füße ist unsichtbar. Die fehlende Körpersprache ist Mehrarbeit für das Gehirn, es versucht die mangelnden Informationen über andere Kanäle zu kompensieren.

Die Beleuchtung, das Licht, während einer Videokonferenz ist oft nicht optimal eingestellt. Ist es zu dunkel sind Gesichter nicht erkennbar. Ein falsch gewählter Bildausschnitt oder Winkel, führt zu Teil-Gesichtern und Verzerrungen, der Blick in Nasenlöcher oder Doppelkinne sind schon fast zur Sehgewohnheit geworden.

Die Mimik (1) und (1a) Gesichtsausdrücke sind schwerer erkennbar. Blickverhalten (2) oder Pupillenerweiterungen (2a) können kaum bis nicht wahrgenommen werden.

Die Ton- und Sprachqualität ist ebenfalls deutlich reduziert. Oft wird auch der Ton ausgestellt, gemutet, um Störgeräusche zu verhindern. Teilweise ist es einfach üblich, den Ton einseitig auszuschalten.

Nonverbale Vokalisierungen (8), lautliche Äußerungen sind schlechter und bei gemutetem Ton gar nicht zu hören. Nuancen der Sprache (10) werden schlechter transportiert. Einer der Feedback-Channel ist dadurch einfach abgeschaltet. Die fehlenden Raum- und Personen-Geräusche erhöhen das Gefühl von räumlicher Trennung (6).

Die größte technische Herausforderung besteht im Blickkontakt. Die Kameralinsen sind meistens oberhalb des Bildschirms, z. Bsp. am Rand des Laptops. Allerdings wird auf die kleine schwarze Linse meistens nicht geschaut.

Daher ist am deutlichsten der fehlende Augenkontakt (2b) festzustellen. Dies trifft für fast alle Videokommunikation zu. Geschulte Personen sind in der Lage beim Sprechen in die Linse zu schauen. Der Nachteil ist, dass dann der Bildschirm nicht mehr voll wahrgenommen wird. Dadurch werden Personen nur schemenhaft wahrgenommen, ein fast vollständiger Verlust der NVK. Wenige sind geübt im peripheren Sehen.

Zumeist wird also auf die Bildschirme geschaut, ohne dass sich tatsächlich in die Augen geschaut werden kann. Der Blick ist oft nach unten gerichtet.

Dieser Eindruck des Blickverhaltens würde im realen Raum eher psychisch erkrankten Personen zugesprochen werden, wie z. Bsp. bei Depression. (Vgl. 11. NVK bei psychisch Kranken). Alle Interpretationen des Blickverhaltens (2) greifen, auch die negativen. Fehlinterpretationen und Verunsicherungen können entstehen.

Wenn teilweise mit mehreren Bildschirmen gearbeitet wird, kommt es gar nicht zu einem geraden Blickkontakt, die übertragende Kamera zeigt die Person stets von der Seite.

Bei seitlicher Darstellung wird Mimik (1) und Blickverhalten (2) reduziert wahrgenommen. Ganz besonders der fehlende echte Augenkontakt (2b) macht dem Gehirn zu schaffen.[26] Der Blick in die Augen ist eine wichtige Koordination in der menschlichen Interaktion. Die Folge sind Koordinationsprobleme, die das Gehirn ausgleichen muss. Der Faktor der sozialen Konnektivität mit seinen neurophysiologischen Auswirkungen fehlt.

[26] https://science.orf.at/stories/3209631/ Prof. René Riedl

## 15. Fazit

"Der Körper ist der Handschuh der Seele, seine Sprache das Wort des Herzens. Jede innere Bewegung, Gefühle, Emotionen, Wünsche drücken sich durch unseren Körper aus."

Zitat von Samy Molcho

Samy Molcho ist wohl der bekannteste Pantomime, er hat das Kommunikationsmittel Körpersprache in mehreren Büchern beschrieben. Er gilt als Körpersprache-Experte und gibt Trainings dazu. Komplett ohne Sprache schafft er VER:BINDUNG.

Dr. Fiona Kerr setzt den Forschungsschwerpunkt ihres The Neuro Tech Institute[27] auf die wissenschaftlich fundierte Klärung der menschlichen Konnektivität, einschließlich hybrider und virtueller Arbeits- und Dienstleistungsumgebungen. Den „Blick in die Augen" setzt sie bei einigen Projekten in den Vordergrund. Sie betrachtet aus neurologischer und biochemischer Sicht die VER:BINDUNG von und zu Menschen.

Michael Argyle lehrte als Professor an der Universität Oxford. Er war ein Pionier der Erforschung nonverbaler Ausdrucksformen. Die Sprache des Körpers umfasst als gemeinsames Erleben beide Dimensionen, den interaktiven / kommunikativen Austausch und die soziale / kulturelle Einbettung in einem Gesamtzusammenhang. Die NVK stellt eine VER:BINDUNG her.

Systemisches Coaching ist ein aufgabenbezogenes, ressourcen- und lösungsorientiertes Beratungsformat. Es dient der Erweiterung von Kompetenzen und Handlungsmöglichkeiten und der Förderung der persönlichen und beruflichen Entwicklung unter Berücksichtigung aller relevanten Systemebenen. Die Lösung liegt immer im Klienten. Der Coach stellt zum Klienten eine VER:BINDUNG her.

Laut Grawe macht ein Drittel des Erfolges die VER:BINDUNG aus. Kerr hat mit ihren Kollegen im medizinischen Kontext die heilende Wirkung von VER:BINDUNG nachgewiesen. Auch im Coaching gelten die allgemeinen Gesetze der Kommunikation. Coaching im Videoformat ist möglich und wird praktiziert. Eine direkte Messung der Qualität der Videocoachings existiert bisher nicht. Allerdings ist meiner Ansicht nach davon auszugehen, dass die Qualität deutlich geringer ist.

Zusammenfassend ist aus meiner Sicht dringender Beratungs-, Trainings- und Übungsbedarf vorhanden, um mit dem Format Video Menschen professionell zu coachen. Der Umgang mit der eigenen Wahrnehmung, daraus resultierender Interpretation des Klienten, das geschulte Erkennen von Körpermarkern und anderen körperlichen Ausdrucksformen muss neu erlernt werden. Und last but not least ist das Thema AUGENKONTAKT ein zentrales technisches Problem, dass es zu lösen gilt.

Dann steht neben den vielen Vorteilen, die das Online-Coaching ermöglicht, nichts mehr im Wege und der Erfolg ist zumindest zu 30 % garantiert - sofern eines stimmt, die

VER:BINUNG

[27] https://theneurotechinstitute.com