



Johannes Parting

**Die Bedeutung der  
Körpersprache in der  
Beratung im Kontext  
der Sozialen Arbeit**

Forschungsberichte  
Fakultät Soziale Arbeit  
Nr. 12  
Juli 2016

**Johannes Parting**

# **Die Bedeutung der Körpersprache in der Beratung im Kontext der Sozialen Arbeit**

**Zugleich Bachelorarbeit an der Fakultät Soziale Arbeit der  
Hochschule Mittweida.**

# Inhaltsverzeichnis

<b>1 Einleitung</b> .....	<b>1</b>
<b>2 Erkenntnisse über Körpersprache</b> .....	<b>5</b>
2.1 Die Bedeutung von Körpersprache.....	5
2.2 Descartes' Irrtum.....	7
2.2.1 <i>Die Facial-Feedback-Hypothese</i> .....	7
2.2.2 <i>Body-Feedback</i> .....	8
2.3 Pacen und Leaden.....	11
2.4 Mimik.....	14
2.4.1 <i>Angelernt oder universell?</i> .....	14
2.4.2 <i>Mikroexpression</i> .....	19
2.5 Augen.....	20
2.6 Gesten.....	22
2.6.1 <i>Illustratoren</i> .....	23
2.6.2 <i>Embleme</i> .....	24
2.6.3 <i>Adaptoren</i> .....	24
<b>3 Anwendung von Körpersprache in der Beratung</b> .....	<b>26</b>
3.1 Grundbegriffe.....	26
3.2 Risiken bei der Interpretation von Körpersprache.....	28
3.2.1 <i>Der Weg ist das Ziel</i> .....	28
3.2.2 <i>Verschränkte Arme bedeuten Ablehnung</i> .....	29
<b>4 Kritischer Umgang mit den Erkenntnissen</b> .....	<b>32</b>
<b>5 Schlussbetrachtung</b> .....	<b>34</b>

## **Abbildungsverzeichnis**

Abbildung 1: Kniefall.....	5
Abbildung 2: Wechselseitige Beziehung zwischen Körper und Emotionen.....	10
Abbildung 3: Angst.....	16
Abbildung 4: Überraschung.....	16
Abbildung 5: Trauer.....	17
Abbildung 6: Ärger.....	17
Abbildung 7: Ekel.....	17
Abbildung 8: Verachtung.....	17
Abbildung 9: Freude.....	18
Abbildung 10: Nonverbales Kommunikationsmodell.....	26
Abbildung 11: Kommunikationsquadrat.....	27

# 1 Einleitung

*„Was wollen Sie denn am Wochenende unternehmen?“ fragt der Sozialarbeiter in einer Beratung einer klinischen stationären Einrichtung. „Ich möchte während meines Ausgangs meine Familie wieder sehen. Ich freu' mich so!“ antwortet die Patientin Mary. Während sie das sagt, zieht sie für einen ganz kurzen Augenblick die Augenbraun- Innenseite und ihren Kinnbuckel nach oben. Nach dem Satz lächelt sie den Sozialarbeiter an. Der Sozialarbeiter billigt den Ausgang. Mary sieht er nicht wieder. Sie ist tot. Selbstmord.*

## Was ist geschehen?

Der Sozialarbeiter hat sich von den Worten beeindrucken lassen und die restlichen Eindrücke nicht aufmerksam genug wahrgenommen. Weder die kurze Mikroexpression von Trauer noch die Inkongruenz zwischen dem Gesagten „Ich freue mich“ und den zeitlich versetzten körpersprachlichen Signal. Dieses Beispiel ist besonders dramatisch und für die Soziale Arbeit zum Glück keineswegs alltäglich. Es zeigt aber, wie wichtig ganzheitliche Wahrnehmung ist, nicht nur die Worte zu hören, sondern auch die nichtsprachlichen Signale zur Kenntnis zu nehmen und korrekt zu deuten.

Das Ziel dieser Bachelorarbeit ist es, die Frage zu beantworten, welche Erkenntnisse es über Körpersprache gibt, die einem Sozialarbeiter bzw. Einer Sozialarbeiterin dabei helfen können, den Beratungsprozess zu verbessern. Außerdem soll gezeigt werden, warum und wie mit den nonverbalen Signalen korrekt umgegangen wird.

Im Studium wurde dieser Bereich nur sehr kurz angeschnitten: Im Rhetorik-Kurs lernten wir, welche Körperhaltung man bei einem Vortrag einnehmen sollte und welche Gesten dabei helfen können, etwas zu veranschaulichen, und im Modul „Beratung“ besprachen wir, welche Sitzordnung bei einem Beratungsgespräch hilfreich ist.

Ich werde folgende Hypothese untersuchen: Wenn das Wissen über Körpersprache, die schließlich einen großen Teil der Kommunikation ausmacht, im Studium „Soziale Arbeit“ mehr Beachtung geschenkt bekommen würde, dann könnte die Beratungsarbeit verbessert werden.

Der Nutzen dieser Arbeit wird sich darin zeigen, dass sie wichtige Hinweise gibt, die helfen können, nonverbale Anteile der Kommunikation besser wahrnehmen, einordnen und verstehen zu können.

Dazu werde ich versuchen, in möglichst knapper Form den Zusammenhang von verbaler und nonverbaler Kommunikation zu skizzieren, wie er sich im Laufe der Geschichte entwickelt hat, um dann zu beschreiben, auf welcher unterschiedlichen Weise die beiden Anteile zusammenwirken können:

Als sich im Laufe der Evolution die Sprache entwickelte, gingen die bis dahin genutzten nonverbalen Verständigungsmittel nicht unter, sondern blieben erhalten und wurden zur „Aufsichtsinstanz“ über die neuen. Sie steuern unsere Gespräche ganz wesentlich, und „im Zweifelsfall glauben wir dem nonverbalen Ausdrucksverhalten eines Menschen mehr als seinen verbalen Aussagen“ (Berghaus 2000, o.S.).

Durch diese Erweiterung konnte sich die Zusammenarbeit der Menschen deutlich verbessern, weil komplexere Tätigkeiten geplant werden konnten. Das Kommunikations-Modell von Friedemann Schulz von Thun macht deutlich, wie viele Informationen von nun an gleichzeitig ausgetauscht werden können, wenn die handelnde Person denn bereit und in der Lage ist, die Signale auf den verschiedenen Ebenen wahrzunehmen. Um das zu können, muss sich die Person der beiden Informationsverarbeitungssysteme bedienen, über die der Mensch verfügt und über die die Forschung in den letzten Jahrzehnten immer mehr herausgefunden hat. Daniel Kahneman z.B. nennt das ältere System, das weitgehend ohne Sprache auskommt und den Bereich der Intuition abdeckt, „System 1“ und das andere, das sich der Sprache und der Logik bedient „System 2“. Julius Kuhl nennt diesen Bereich das „Ich“ und den anderen, der viele unbewusste und vorbewusste Anteile enthält, das „Selbst“.

Die Botschaften aus dem „Selbst“ wurden über viele Jahre als Störsignale aufgefasst, die den vom „Ich“ gestalteten rationalen Prozess nur störten („Sei nicht so emotional!“). Inzwischen herrscht in weiten Teilen der Wissenschaft Einigkeit über die wichtige Rolle der Intuition, die sich nicht über Sprache äußern kann, sondern sich über „somatische Marker“ bemerkbar macht. Das sind mehr oder weniger deutliche Signale positiver oder negativer Art, die deutlich machen, wie das „Selbst“ die aktuelle Situation aufgrund seiner gesammelten Lebenserfahrung einschätzt. Auch wenn Adressat die jeweils

handelnde Person ist, teilt sich diese Reaktion doch auch den anderen Beteiligten mit, was ein Überlebensvorteil sein kann. Der Schreck über die drohende Gefahr teilt sich ihnen nonverbal mit, bevor eine Warnung in Worte gefasst werden kann und das ermöglicht schnelles gemeinsames Handeln. Verstand und Intuition sind ständig gleichzeitig tätig, je nach Person und Situation unterschiedlich stark beteiligt. Weil sie relativ unabhängig voneinander sind, kommt es vor, dass sie, obwohl einer Person zugehörig, einander widersprechen (vgl. Kahnemann 2012, S. 32f; Storch / Kuhl 2012, S. 46). „Ich komme gut mit der neuen Aufgabe zurecht!“, lautet dann womöglich die Aussage einer Person, die ihre Überforderung dem Vorgesetzten gegenüber nicht eingestehen möchte, während Mimik und Körperhaltung diesen Tatbestand aber ganz deutlich signalisieren. Wer um die Wirkung nonverbaler Kommunikation weiß, kann versuchen, in einer solchen Situation bewusst eine Körperhaltung einzunehmen, die Zuversicht ausstrahlt, und kann damit in Grenzen erfolgreich sein.

Denn zwischen Körper und Geist gibt es eine Wechselwirkung: Bestimmte Gedanken führen zu einer bestimmten Körperhaltung – und solche Gedanken können durch eine bewusst eingenommene Körperhaltung absichtlich herbeigeführt werden. Im vorliegenden Fall wäre der Person bewusst, dass die dem Vorgesetzten vorgetäuschte Zuversicht nicht „echt“ ist, und es wäre gut möglich, dass sie sich durch Kleinigkeiten „verrät“. Wenn sie aber in der Zukunft mit der neu „verkörperten“ Zuversicht an die Arbeit herangeht, könnte sich womöglich bald Erfolg einstellen.

Diese Wechselwirkung, die in der Beratung eine wichtige Rolle spielen könnte, wird in einem eigenen Kapitel untersucht. Vorher werden Forschungsergebnisse dargestellt, die helfen können, das Gegenüber im Gespräch besser zu verstehen, weil mit ihrer Hilfe auch die nonverbalen Anteile entschlüsselt werden können. Mein Schwerpunkt wird im Bereich der Mimik liegen. Diese ist am besten untersucht und spielt im Beratungsgespräch „von Angesicht zu Angesicht“ die wichtigste Rolle. Im weiteren Verlauf wird noch darauf eingegangen, auf was geachtet werden muss, um die körpersprachlichen Signale korrekt zu interpretieren und wie man mit diesen umgehen könnte.

Durch die Entwicklung der Sprache haben sich – wie beschrieben – die Möglichkeiten der menschlichen Verständigung stark verbessert. Gleichzeitig ist aber auch im gleichen Ausmaß die Möglichkeit zur Täuschung des Gegenübers gestiegen – und damit verbunden der Wunsch, eine solche Täuschung zu durchblicken. In zwei Bereichen spielt dies eine große Rolle: im Theater und bei der Polizeiarbeit.

Schauspieler und Schauspielerinnen müssen für eine bestimmte Zeit eine fremde Rolle übernehmen. Sie verhalten sich nicht mehr authentisch in Bezug auf sich selbst, sondern studieren ihre Figur, formen einen neuen Charakter und verhalten sich dann entsprechend (vgl. Molcho 1998, S. 11,14). Hier ist die „Täuschung“ allen Beteiligten bewusst, und sie wird umso mehr genossen, je besser sie gelingt. Sie hat aber einen klar definierten Anfang und ein deutlich vereinbartes Ende. Das ist der entscheidende Unterschied, wenn Polizisten und Polizistinnen es mit nicht geständigen Tätern und Täterinnen zu tun haben. Auch sie versuchen mit mehr oder weniger Geschick eine andere Figur zu spielen, zu der sie aber nicht die spielerische Distanz haben können wie der Schauspieler / die Schauspielerin, der / die ja lediglich umsetzt, was ein anderer / eine andere erfunden hat und was völlig losgelöst sein kann von der umgebenden Realität. Der oder die leugnende Verdächtige hat den Stress, dass er oder sie seine Falschaussage widerspruchsfrei in den Kontext der unbestreitbaren Fakten einfügen muss, was einer rationalen Anstrengung bedarf und nicht die spielerische Leichtigkeit wie bei der Schauspielerei haben kann. Diese Anstrengung wird vor allem in seinen nonverbalen Botschaften bemerkbar sein und sie oder ihn in der Regel „verraten“.

Dass diese Möglichkeit der Täuschung auch im Alltag eine Rolle spielt, zeigt neben der Beliebtheit von Krimis, in denen es neben der Gewalt ja immer auch um Täuschung und Wahrheit geht, der Erfolg von entsprechender „Ratgeber-Literatur“. Je unsicherer Person sich der Authentizität der Reaktion ihrer Mitmenschen sind, desto größer wird der Wunsch zu erkennen, was diese wirklich über sie denken.

Hier wird der entscheidende Unterschied zur beraterischen Tätigkeit deutlich: Die beratende Person verfolgt keine Interessen dieser Art, sondern verhält sich authentisch und stellt sich in den Dienst ihrer Klienten und Klientinnen, denen sie behilflich ist, sich selbst und das eigene Handeln besser zu verstehen und durch kritische Selbstreflexion neue Bewältigungsstrategien zu entwickeln.



Wenn ein Klient oder eine Klientin im Beratungsgespräch nicht die Wahrheit sagen möchte, kann das ein Hinweis darauf sein, dass noch kein Vertrauensverhältnis aufgebaut werden konnte, oder dass er oder sie sich selbst die Wahrheit nicht eingestehen möchte, was dann Teil seines oder ihres Problems sein könnte. Dann wird es nicht darum gehen die Lüge aufzudecken, sondern den womöglich dahinter liegenden Wunsch, dass alles anders sein möge, zur Kenntnis zu nehmen.

## 2 Erkenntnisse über Körpersprache

In diesem Kapitel sollen die Erkenntnisse über Körpersprache vorgestellt werden, die meiner Meinung nach, von Bedeutung für die Beratung im Kontext der Sozialen Arbeit sind.

### 2.1 Die Bedeutung von Körpersprache

Dieses Kapitel setzt sich mit der Bedeutung von Körpersprache auseinander und zeigt auf, weshalb es wichtig ist sich mit dieser auseinanderzusetzen.

Was nonverbale Signale auslösen können, lässt sich an einem historischen Beispiel verdeutlichen: Dem berühmten „Kniefall von Warschau“.

*7.12.1970. Warschau. Willy Brandt geht langsam auf das „Ehrenmal der Helden des Ghettos“ zu. Kurz vor dem Kranz bleibt er stehen. Auf einmal lässt er sich auf die Knie fallen. Die Kameras blitzen – das Bild geht um die Welt (vgl. Kniefall 1970, Video).*



Abbildung 1: Kniefall

Ohne näher auf den historischen Hintergrund einzugehen, lässt sich feststellen, dass diese Geste ein wichtiger Beitrag auf dem Weg zu einer neuen Ostpolitik war, für die Willy Brandt 1971 sogar den Friedensnobelpreis bekam (vgl. Kniefall von Willy Brandt 1970, o.S.).

### *Gewichtung zwischen verbaler und nonverbaler Kommunikation*

Wie wäre die Wirkung gewesen, wenn Willy Brandt anstatt eine Geste zu zeigen eine Rede gehalten hätte? Hätte die Rede die gleiche Wirkung haben können?

Neben großen Gesten gibt es auch Reden, die bis heute in Erinnerung geblieben sind und eine große Wirkung hatten, wie z.B. die „I have a dream“-Rede von Martin Luther King. Aber auch hier ist nicht der Inhalt im Gedächtnis geblieben, sondern die mehrfach wiederholte Formel „I have a dream!“ - also der Hinweis auf eine Vision.

Es wurde schon beschrieben, dass Menschen die verbale Sprache und die des Körpers nutzen, doch wie ist denn nun, wenn die Körpersprache nicht das Gesagte betont, sondern widersprüchlich – inkongruent – ist?

Dazu führte der US – Psychologe Albert Mehrabian einen Versuch durch, der zur oft zitierten 7 (verbaler Inhalt)-38 (Tonfall)-55 (Mimik) Regel führte. Diese Regel findet sich in fast jedem Rhetorik Buch, und genauso oft wird sie dort falsch wiedergegeben. Es geht dabei nämlich weder um streng mathematisch ermittelte Werte, noch um eine Aussage über jede Kommunikationsart. Dieses Ergebnis ist erstens relativ und bezieht sich zweitens lediglich auf Aussagen, die von Gefühlen und Einstellungen handeln (vgl. Mehrabian 1981, o.S.).

Außerdem handelt es sich um zwei recht unaufwändige kleine Experimente. Drei Wörter mit unterschiedlicher emotionaler Tönung wurden mit jeweils drei unterschiedlich emotionalen Stimmen aufgenommen und einer Gruppe von Studenten und Studentinnen vorgespielt, die angeben sollten, wie sich der Sprecher oder die Sprecherin jeweils fühle. Es zeigte sich, dass bei dieser Frage dem „tone of voice“ verglichen mit dem Inhalt eine 5,5-mal so große Bedeutung zukam. Im zweiten Experiment wurde ein emotional neutrales Wort auf unterschiedliche Art und Weise ausgesprochen und mit Bildern von Gesichtern kombiniert, die positive oder negative Emotionen ausstrahlten bzw. neutral waren. Hier zeigte sich, dass den Aussagen der Bilder eine 1,5fach größere Bedeutung zugemessen wurde. Mehrabian fasste die

Ergebnisse der beiden Experimente in einer mathematischen Formel zusammen. 100% Kommunikation besteht aus den drei Aspekten: verbaler Inhalt (a), Tonfall (b), Mimik (c). Das erste Experiment ergab  $b = 5,5a$ , das zweite  $c = 1,5b$ . In eine Formel gebracht ergibt das  $100 = a + 5,5a + 8,25a$ . Daraus ergibt sich in der Tat ein Wert von rund 7 % für den verbalen Inhalt (vgl. Dest 2010, Video).

Es verbietet sich aber aus verschiedenen Gründen, daraus so weitreichende Schlüsse zu ziehen wie das heute immer noch vorkommt.

1. Es handelt sich um zwei kleine Experimente, in denen jeweils ein Faktor des anderen fehlt, die also nicht in einer Formel zusammengefasst werden können.
2. Es handelt sich um Experimente mit jeweils einzelnen Wörtern.
3. Es ging schwerpunktmäßig um die Frage, welche Aspekte wichtig sind, wenn es Inkongruenzen gibt.

## **2.2 Descartes' Irrtum**

Ausgehend von den Erkenntnissen in Antonio Damasio gleichnamigem Buch, in dem er Rene Descartes' Dualismus – Leib und Seele sind getrennt – kritisiert, geht es in diesem Kapitel darum, ob und inwieweit Körpersprache und Emotionen einer Person sich gegenseitig beeinflussen.

Eine Person ist glücklich und drückt dies mit einem Lächeln aus. Eine andere Person ist traurig und drückt dies mit einer entsprechenden Körperhaltung aus. Dieser Abschnitt beschäftigt sich mit der Behauptung, dieser Zusammenhang gelte auch umgekehrt, d.h. eine Person lächelt und wird daraufhin glücklich.

### **2.2.1 Die Facial-Feedback-Hypothese**

Die Facial-Feedback-Hypothese besagt, dass man durch bewusst gestaltete Gesichtsausdrücke die jeweilige Emotion herstellen oder zumindest verstärken kann.

Das dazugehörige Experiment wurde als „cover-story“ verpackt, d.h. die Versuchsteilnehmer und -Teilnehmerinnen wurden über den wahren Zweck des Experimentes nicht aufgeklärt. Die Personen wurden in drei verschiedene Gruppen eingeteilt. Die erste sollte einen Stift in der Hand, die zweite mit den Lippen und die

dritte Gruppe den Stift mit den Zähnen halten. Eine von verschiedenen „Aufgaben“ war es, Comics nach einem Lustigkeitsfaktor (von 1 - 9) zu bewerten. Die dritte Gruppe fand die Comics durchschnittlich lustiger als die anderen beiden. Als Grund dafür wurde genannt, dass die gleichen Muskeln aktiviert werden, wenn man einen Stift mit den Zähnen festhält, wie wenn man tatsächlich lächelt oder lacht (vgl. Benesch 2011, S. 43). Daraus lässt sich nicht ableiten, dass jedes Lächeln ein Glücksgefühl entstehen lässt, es aber durch aus verstärken oder einen Stimmungsumschwung herbeiführen kann. Einen weiteren Beleg für die Facial-Feedback-Hypothese liefert Paul Ekman, ein US- Psychologe, der sich intensiv mit der Mimik auseinandergesetzt hat: Paul Ekman und sein Kollege Wally Friesen wollten überprüfen, wie die Gesichtsmuskeln das Erscheinungsbild des Gesichtes beeinflussen. Sie fingen mit einzelnen Muskeln an, bis sie nach einiger Zeit bis zu sechs Gesichtsmuskeln gleichzeitig stimulieren konnten. Sowohl Ekman als auch Friesen berichteten, dass sie bei bestimmten (universellen, siehe „Mimik“) Gesichtsausdrücken die dazu passenden Emotionen erlebten - das Herunterziehen der Mundwinkel z.B. führte bei ihnen zu traurigen Assoziationen. Ekman überprüfte dieses Ergebnis auch in einer nichtwestlichen Kultur, indem er Ureinwohner und Ureinwohnerinnen anleitete, bestimmte Gesichtsausdrücke zu machen und zu berichten, was sie dabei fühlten (vgl. Ekman 2010, S. 51).

Auch meine persönliche Erfahrung bestätigte die Facial-Feedback-Hypothese, als ich – nach Ekmans Vorbild, die verschiedenen Gesichtsausdrücke visuell dargestellt und die dazu passenden Emotionen erlebt habe.

### **2.2.2 Body-Feedback**

Eine weitere Untersuchung beschäftigt sich mit der Frage, ob diese Wechselseitigkeit auch für den übrigen Körper gilt. U.a. wurde dabei untersucht, wie sich das Kopfschütteln bzw. -nicken auf Emotionen auswirkt.

Die Versuchsleiter und Versuchsleiterinnen benutzten wieder eine „cover-story“, die diesmal besagte, dass die Studenten und Studentinnen den Tragekomfort von Kopfhörern testen sollten – eine Gruppe mit Auf-und-ab-Bewegungen, eine andere mit Hin-und-her-Bewegungen, während die letzte Gruppe den Kopf ruhig halten sollte. Die teilnehmenden Studenten und Studentinnen wurden am Ende des Versuches dazu befragt, welche Erhöhung der Studiengebühren sie gerecht finden würden. Während des

Versuches hörten sie über die Kopfhörer eine gestellte Radiosendung, in der es um eine Erhöhung der Studiengebühren von 587 auf 750 Dollar ging. Das Resultat war, dass die „Kopfnicker“-Gruppe dazu bereit war am meisten zu zahlen, während die „Kopfschüttler“-Gruppe am wenigsten zahlen wollte (vgl. Eilert 2013, S. 142).

Dieses Ergebnis ist nicht nur spannend für die Vorbereitung auf die nächste Gehaltsverhandlung, sondern auch im Hinblick auf die Arbeit mit Klienten und Klientinnen. Schafft man es, dass der Klienten oder die Klientin nickt, so hat man ihn oder sie auf einer emotionalen „Ja-Straße“, auf der man besser auf ihn oder sie eingehen kann und der Klient oder die Klientin eine positivere Einstellung zur Beratung und eventuellen Lösungsvorschlägen hat (vgl. Bamberger 2015, S. 150).

Eine weitere Studie belegt, dass die Körperhaltung ebenso eine Wirkung auf Emotionen hat – Personen in gebeugter Körperhaltung beschrieben ein mehrdeutiges Bild negativer als Personen in aufrechter Körperhaltung. Allerdings fanden Forscher in einer weiteren Studie auch heraus, dass bei Personen mit einer hohen Verhaltenskontrolle die Körperhaltung keinen Einfluss auf die Emotionen hat (vgl. Döring-Seipel 1996, S. 136).

Die beschriebenen Experimente haben alle eine Gemeinsamkeit: Sie machen deutlich, dass es eine wechselseitige Abhängigkeit zwischen Emotionen und Körpersprache gibt. Es wurde allerdings nicht nur herausgefunden, dass Körpersprache auch nach innen, zu den Emotionen, sondern auch nach außen auf andere wirkt. Bei dem sogenannten „Dr.-Fox“-Experiment hielt ein Schauspieler getarnt als ein gewisser „Dr. Fox“ einen Vortrag über Mathematik. Obwohl der Schauspieler selbst nicht wusste, worüber er spricht und die gemachten Angaben keinen Sinn ergaben, waren die Zuhörer und Zuhörerinnen mit dem Vortrag zufrieden. Die selbstbewusste Körpersprache des „Dr. Fox“ konnte sie über sein „Nicht-Wissen“ täuschen (vgl. Havener 2014, S. 118).

*Was genau bedeutet das für die Beratung?*

Sozialarbeiter und Sozialarbeiterinnen sollten meiner Meinung nach in der Beratung geduldig mit den Klienten und Klientinnen sein und gleichzeitig motivierend auf sie einwirken. Bezieht man sich auf die neugewonnenen Erkenntnisse, erscheint es sinnvoll, jene Körperhaltung einzunehmen, die eine positive Wahrnehmung des

Gegenübers fördern könnte. Allerdings sollte gesagt werden, dass es wahrscheinlich nur bedingt sinnvoll ist, die ganze Zeit aufrecht zu sitzen und dabei lächelnd mit dem Kopf zu nicken. Um mit einem Klienten oder einer Klientin lösungsorientiert arbeiten zu können, sollte der Sozialarbeiter oder die Sozialarbeiterin sich vor und vor allem während des Gespräches professionell verhalten.

Es schadet sicher der Beratung nicht, wenn sich ein Sozialarbeiter oder eine Sozialarbeiterin bis zu einem gewissen Grad selbstbewusst gibt, um wie „Dr. Fox“ professionell zu wirken - mit dem Unterschied, dass wirklich professionell gearbeitet wird.

Für den Klienten oder die Klientin kann es sinnvoll sein, dass dieser bzw. diese eine Körperhaltung einnimmt, die sich positiv auf seine oder ihre Gefühlslage auswirkt, damit er oder sie z.B. zuversichtlicher an die Problemlösung heran gehen kann. Folgender Comic veranschaulicht den Zusammenhang ganz passend:



Abbildung 2: Wechselseitige Beziehung zwischen Körper und Emotionen

Zusammenfassend kann festgestellt werden, dass der Körper einen Einfluss auf die Emotionen hat. Diese Erkenntnis kann helfen in einer Situation, in der ein Klient oder eine Klientin auf seinem oder ihrem Stuhl zusammengesunken vor dem Sozialarbeiter oder der Sozialarbeiterin sitzt und in dieser Haltung von seinem oder ihrem Problem berichtet. Sie macht deutlich, dass man diese Angelegenheit auf zwei Ebenen angehen sollte. Auch wenn sich diese Bachelorarbeit auf die Körpersprache beschränkt, ist mir wichtig, auf die unverändert große Bedeutung des gesprochenen Wortes in der Beratung hinzuweisen. Zuerst sollte man nämlich auf das beschriebene Problem eingehen, erst danach erscheint es sinnvoll, dass man die Körperhaltung des Gegenübers ändert. Wie das geschehen kann, wird das nächste Kapitel beschreiben, denn dort gehe ich auf eine nonverbale Methode ein, die es ermöglichen soll, die Körpersprache des anderen bzw. der anderen unbewusst zu verändern. Vorab soll noch erwähnt werden, dass es selbstverständlich auch die Möglichkeit gibt, das Gegenüber verbal über den Einfluss des Körpers auf Emotionen aufzuklären, um damit seine Körpersprache bewusst einsetzen zu können. Wenn die „Peanuts“-Karikatur als Vergrößerung an der Wand hängt, könnte darauf humorvoll Bezug genommen werden. Dabei könnte es aber passieren, dass der Klient oder die Klientin sich nicht ernst genommen fühlt.

### ***2.3 Pacen und Leaden***

Bei der Methode „Pacen und Leaden“ handelt es sich um eine für das Gegenüber unsichtbare nonverbale Methode. Der Sozialarbeiter oder die Sozialarbeiterin muss als Voraussetzung zuerst die Körpersprache des Gegenüber annehmen („pacen“ = im gleichen Schritt gehen) und im Folgenden seine oder ihre Körpersprache ändern, mit dem Ziel, dass das Gegenüber ihm folgt („leaden“ = führen). Es handelt sich um eine körperliche Synchronisation, die die verbale unterstützen könnte. In der verbalen Synchronisation geht es darum, dass man über das gleiche Thema bzw. das gleiche Problem spricht mit dem Ziel, es gemeinsam zu lösen (vgl. Bamberger 2015, S. 84f). Die körperliche Synchronisation wird im Folgenden beschrieben.

In einer Untersuchung wurden aufgezeichnete Therapiesitzungen mit einem bestimmten Programm (motion energy analysis (MEA)) analysiert. Dieses Programm vergleicht zwei aufeinanderfolgende Bilder – bzw., um auch zeitlich verschobene

Synchronisationen berechnen zu können, eine Zeitspanne von 5 Sekunden - und berechnet die Veränderung. Damit soll erkennbar gemacht werden, wann sich eine Person bewegt. Unter anderem ist es wichtig festzustellen, wer sich zuerst bewegt und wer sich dem anderen anpasst. Um die Zuverlässigkeit – Reliabilität – der Untersuchung zu gewährleisten, gab es weitere Tests mit dem gleichen Ergebnis: Die Synchronisation fand so oft statt, dass ein Zufall ausgeschlossen werden konnte. Eine hohe Synchronisation hing mit einem positivem Therapieerfolg zusammen. In dieser Untersuchung wurden die Vorgänge des „Pacens“ und „Leadens“ nicht bewusst eingesetzt, in anderen Experimenten wurde aber gezeigt, dass auch ein bewusstes Anpassen der Körpersprache zu einer positiveren Einstellung führt (vgl. Ramseyer 2010, S. 19ff.).

#### *Wie kommt es zu dieser Synchronisation?*

Sogenannte Spiegelneuronen sind für diese Synchronisation verantwortlich. Giacomo Rizzolatti, ein italienischer Neurophysiologe, hat diese bei einem Experiment mit Affen entdeckt: Bei einem Affen, der einen anderen Affen beim Essen beobachtet, werden die gleichen Nervenzellen aktiv, wie wenn er es selbst essen würde (vgl. Benesch 2011, S. 22). Durch diesen Nachweis lassen sich neben der Synchronisation auch die emotionale Ansteckung und Empathie besser verstehen (vgl. Kuhl 2010, S. 108).

#### *Wie kann die Soziale Arbeit diese Erkenntnis für die Praxis nutzen?*

Die Synchronisation zwischen Sozialarbeiter oder Sozialarbeiterin und Klient oder Klientin kann auf verschiedene Arten geschehen. Die erste Methode ist das Angleichen der Körperhaltung. Die zweite das Einnehmen des emotionalen Ausdrucks und die dritte das Wiederholen der Körperbewegungen des Gegenübers (vgl. Ramseyer 2010, S. 18). In der Phase des „pacens“ stellt man einen menschlichen Spiegel für das Gegenüber dar. Nach einiger Zeit kann man versuchen, leichte Änderungen in der Körpersprache vorzunehmen und über Beobachtung überprüfen, ob der Klient oder die Klientin einem folgt. Ist dies der Fall, so kann man weitere Änderungen vornehmen, falls nicht muss weiterhin das „Pacens“ stattfinden (vgl. Ahlfeld 2010, S. 40).

Ein strittiger Punkt ist, ob man alles vom Gegenüber „pact“, also imitiert, oder nur die positiven Befindlichkeiten. Das Ziel ist es schließlich, dass das Gegenüber eine Körperhaltung annimmt, die sich positiv auf seine Gedanken und Gefühle auswirkt. Um



überhaupt „leaden“ zu können, muss man sein Gegenüber erst einmal „pacen“, indem man sich seiner Körpersprache anpasst. Kann dies zu einer negativen Spirale führen, dadurch, dass man das Gegenüber spiegelt und dieses wiederum den Sozialarbeiter oder die Sozialarbeiterin?

Synchronisation kann bei einer negativen Befindlichkeit zu einer Verschlechterung der ohnehin schlechten Verfassung führen (vgl. Ramseyer 2010, S. 25). Andererseits bietet die Möglichkeit des „Pacens“ der schlechten Verfassung die Möglichkeit, die Gedanken und Gefühle des Klienten oder der Klientin durch die gleiche Körperhaltung besser nachvollziehen zu können (vgl. Ekman 2010, S. 52).

Meiner Meinung nach ist es hier sinnvoll, die Wahrnehmung zu spiegeln, sich aber nicht emotional in die Angelegenheit zu verwickeln. Hier ist professionelle Abgrenzung gefragt in dem Sinne: „Mitfühlen anstatt Mitleiden“! Außerdem wird im Verlaufe dieser Arbeit noch beschrieben, dass Emotionen im Beratungsprozess eine wichtige Funktion haben. Daher kann es sinnvoll sein, der Person die Möglichkeit zu lassen, sich mit sich selbst und der Emotion auseinander zu setzen.

Eine weitere Wirkung der Synchronisation ist die Erhöhung der gegenseitigen Sympathie, denn dadurch werden Berater oder Beraterin und Klient oder Klientin einander ähnlicher, was wiederum dazu führt, dass sie sich mögen (vgl. Ramseyer 2010, S. 17/ Bamberger 2015, S. 151). Sympathie ist deshalb wichtig, weil sympathische Menschen wirksamer sind, wenn sie eine Verhaltens- oder Einstellungsänderung bei anderen Personen bewirken wollen (vgl. Herkner 1997, S. 353).

Neben der Möglichkeit mit Pacen und Leaden die Körpersprache des Gegenübers zu ändern, bietet diese die Chance, den Rapport zu stärken. Rapport steht für eine vertrauensvolle Beziehung und ist für den ganzen Beratungsprozess wichtig – wenn nicht sogar das Wichtigste. Je besser die Beziehungsqualität ist, desto wahrscheinlicher ist es, dass der Klient oder die Klientin die Beratung erfolgreich beenden kann. Durch das „Pacen“ der Körperhaltung kann sich der Klient oder die Klientin intensiver mit seinen oder ihren gespiegelten Gefühlen auseinandersetzen. Rapport kann neben der beschriebenen Methode auch z.B. durch Blickkontakt, Kopfnicken und zum Klienten oder Klientin gerichteter Körperhaltung hergestellt werden (vgl. Bamberger 2015, S. 148ff).

Bei dieser Methode sollte darauf geachtet werden, dass der Klient oder die Klientin es nicht bemerkt. Dieser wäre mindestens irritiert, wenn er oder sie feststellt, dass der Sozialarbeiter oder die Sozialarbeiterin all seine bzw. ihre Bewegungen imitiert. Ferner muss darauf geachtet werden, dass der Sozialarbeiter oder die Sozialarbeiterin seinen oder ihren Fokus auf das Gesagte nicht verliert und sich nicht von den Körperbewegungen ablenken lässt.

## **2.4 Mimik**

In einem Beratungsgespräch sitzen sich die Beteiligten üblicherweise „Angesicht zu Angesicht“ gegenüber und deshalb ist die Mimik ein Schwerpunkt dieser Arbeit. In diesem Kapitel gehe ich auf die Forschung zur Mimik von Ekman, einem der einflussreichsten Emotionsforscher, ein und werde seine Erkenntnisse beschreiben.

### **2.4.1 Angelernt oder universell?**

Als Ekman anfang, sich mit der menschlichen Mimik zu befassen, ging er davon aus, dass diese sozial erlernt und demnach von Kultur zu Kultur unterschiedlich sei. Damit befand er sich in der Gesellschaft von zahlreichen anderen Wissenschaftlern und Wissenschaftlerinnen. Dass Mimik angeboren und universell sei, glaubten nur wenige, darunter Charles Darwin und Jahre später auch Silvan Tomkins. Ekman, dem per Zufallgenug Forschungsgelder zu Verfügung standen, wollte den Disput zwischen den beiden Forschungslagen beenden und herausfinden, wer von beiden Recht hatte.

So untersuchte er zuerst, ob Personen aus verschiedenen Ländern (Argentinien, Brasilien, Chile, Japan, USA) auf Fotografien die gleichen Emotionen in den Gesichtsausdrücken sahen. Die Resultate waren übereinstimmend. Dennoch war mit diesen Ergebnis noch nicht bewiesen, dass Mimik angeboren ist, da es in manchen Ländern üblich ist, zu lächeln, selbst wenn die betroffene Person traurig ist (vgl. Paul Ekman 2010, S. 3f).

An diesem Punkt kommen die „display rules“ (Darbietungsregeln) ins Spiel, die sozial erlernt sind und sich von Kultur zu Kultur, teilweise sogar von Familie zu Familie unterscheiden können. In diesen Regeln wird geklärt, zu welchem Zeitpunkt man seine

Emotionen wie stark (wenn überhaupt) zeigen darf, z.B. mit einer Aussage wie: „Verzieh dein Gesicht nicht so!“. Überprüft wurde diese Annahme bei einem Experiment mit Personen aus Japan und Amerika. Jeweils eine Person hat sich zuerst ohne und später mit dem Versuchsleiter Videos über Unfälle angeguckt. Ohne den Versuchsleiter zeigten beide Gruppen ähnliche mimische Reaktionen. War der Versuchsleiter allerdings anwesend, kaschierten Japaner häufiger ihre negativen Empfindungen. Trotz der „display rules“ konnte noch nicht davon ausgegangen werden, dass Mimik angeboren sei, denn die genannten Nationen könnten die Mimik z.B. über das Fernsehen erlernt haben (vgl. Ekman 2010, S. 5f).

Aus diesem Grund suchte Ekman sich eine isolierte Kultur, die noch keinen Kontakt zur westlichen Welt hatte, um einigen ihrer Mitglieder die gleichen Bilder zu zeigen. Die Kultur fand er in Papa-Neuguinea. Da die Bewohner und Bewohnerinnen des Bergdorfes, in dem er forschte, nicht schreiben konnten, zeigte er ihnen Fotos, bei denen sie keine Probleme hatten sie zu deuten, obwohl sie zuvor noch nie ein Foto gesehen haben. Er bat die Ureinwohner und Ureinwohnerinnen, eine Geschichte über das Gefühl zu erzählen, welches sie auf dem Bild gesehen hatten. Ekman stellte dazu verschiedene Fragen wie: „Was ist dort passiert? Was passiert als nächstes?“. So konnte festgestellt werden, dass bestimmte mimische Ausdrücke erstens überall erkannt und zweitens überall gleich gedeutet werden. Um sich noch einmal abzusichern, machte Ekman eine weitere Untersuchung, indem er Mitgliedern des Bergvolkes eine Geschichte erzählte und ihnen danach drei Bilder mit unterschiedlichen Gesichtsausdrücken zeigte. Die Probanden sollten auswählen, welcher Gesichtsausdruck dazu passte. Am Ende seiner weiterführenden Untersuchungen stellte Ekman fest, dass die mimischen Ausdrücke Freude, Ärger, Ekel, Trauer, Überraschung und Angst eindeutig erkannt werden konnten und somit als universell gelten müssten. Um diese Annahme zu überprüfen, führte der Anthropologe Karl Heider die gleiche Untersuchung in einer anderen isolierten Kultur durch mit dem gleichen Ergebnis. Ein letztes Indiz für die Annahme, dass die Mimik angeboren ist, bieten Personen, die von Geburt an blind sind und dennoch die gleichen (oben genannten) mimischen Bewegungen äußern (vgl. Ekman 2010, S. 6ff).

Später ist zu den sechs universellen Gesichtsausdrücken noch eine siebte, die Verachtung, hinzugekommen (vgl. Eilert 2013, S. 36).

Dass bestimmte Gesichtsausdrücke universell sind, ist deshalb wichtig, weil dadurch ein Sozialarbeiter oder eine Sozialarbeiterin Sicherheit gewinnen kann, den Klienten oder die Klientin richtig zu verstehen. Soziale Arbeit beschäftigt sich mit Personen aus verschiedenen Schichten und Lebenslagen. Die Mimik kann als eine der wenigen Gemeinsamkeiten gelten. Mit dem Wissen darum lassen sich Schwierigkeiten und Missverständnisse vermeiden.

Nachdem festgestellt wurde ist, welche universellen Gesichtsausdrücke es gibt, ist es meiner Ansicht nach wichtig zu beschreiben, welche Emotionen jeweils dazu gehören, wie die Emotion ausgelöst wird und welche Absichten bzw. Funktionen damit verbunden sind. Der Auslöser für z.B. Trauer ist Verlust, aber über welchen Verlust und was genau Verlust bedeutet, ist für jeden Menschen etwas anderes. Im Folgenden soll dies kurz stichpunktartig vorgestellt werden:

### Angst

Weitere Beschreibungen: beunruhigt, erschrocken, verängstigt, besorgt, angespannt, nervös, unsicher

Auslöser: Bedrohung des Wohlbefindens Funktion:

Vermeiden / Verringern der Bedrohung



*Abbildung 3:  
Angst*

### Überraschung

Weitere Beschreibungen: verblüfft, erstaunt, sprachlos

Auslöser: Unerwartetes Neues

Funktion: Neuorientierung



*Abbildung 4:  
Überraschung*

### Trauer

Weitere Beschreibungen: unglücklich, betroffen, verzweifelt, niedergeschlagen, mutlos

Auslöser: Verlust

Funktion: Hilfe, Wiedererlangen (von etwas Verlorenem)



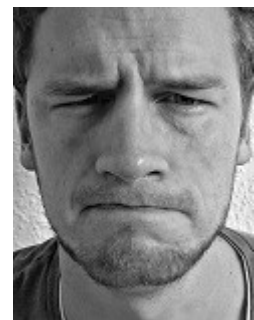
*Abbildung 5:  
Trauer*

### Ärger

Weitere Beschreibungen: frustriert, empört, zornig, wütend, sauer

Auslöser: Unrecht, Meinungsverschiedenheit, Zielhindernis

Funktion: Beseitigung des „Problems“



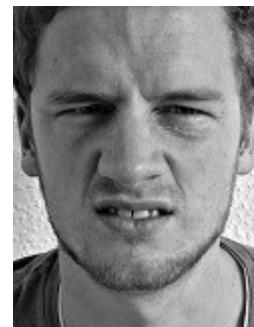
*Abbildung 6:  
Ärger*

### Ekel

Weitere Beschreibungen: angewidert, verabscheuen, ablehnen, abgeneigt sein

Auslöser: Abstoßendes

Funktion: Verhindern / Vernichten des Abstoßenden



*Abbildung 7: Ekel*

### Verachtung

Weitere Beschreibungen: geringschätzend, herablassend, spöttisch, sich überlegen fühlen

Auslöser: schlechte, schwache Handlung/ Leistung Anderer

Funktion: Überlegenheit demonstrieren



*Abbildung 8:  
Verachtung*

## Freude

Weitere Beschreibungen: begeistert, euphorisch, glücklich, heiter, zufrieden, befriedigt

Auslöser: Bedürfnisbefriedigung

Funktion: Motivation



*Abbildung 9:  
Freude*

(vgl. Eilert 2013, S. 66-79 / Ekman 2010, S. 117-293).

Diese Gesichtsausdrücke können die meisten zuordnen, ohne sich davor mit der Mimik beschäftigt zu haben. Grundsätzlich werden die Gesichtsausdrücke nicht so übertrieben dargestellt, sondern treten eher in einer subtilen- oder Teilexpression auf. Bei dieser werden die Gefühle nicht so offensichtlich gezeigt. Das könnte unter anderem daran liegen, dass entweder die Emotion nicht so stark gefühlt oder sogar unterdrückt wird (vgl. Ekman 2010, S. 199). Aus diesem Grund ist es von Bedeutung, auf kleine Änderungen im Gesicht zu achten und diese der jeweiligen Emotion bzw. Mimik zuzuordnen.

Emotionen können auf verschiedene Art und Weise auftreten. Die geläufigste ist wahrscheinlich die, dass eine Person etwas erlebt und darauf emotional reagiert. Man löst allerdings auch Emotionen und die zugehörigen Gesichtsausdrücke aus, wenn über bereits vergangene Erlebnisse gesprochen wird (vgl. Ekman 2010, S. 48). In der Beratung kann somit der Sozialarbeiter oder die Sozialarbeiterin erkennen, wie der oder die Betroffene das Erlebnis einordnet.

Des Weiteren kann die Mimik des Gegenübers als Feedback dienen. Der Sozialarbeiter oder die Sozialarbeiterin kann sehen, ob er oder sie sich verständlich genug ausdrückt – zusammengekniffene Augen wie bei dem Gesichtsausdruck Ärger, geben einen Hinweis darauf, dass sich der Klient oder die Klientin ziemlich anstrengen muss, um das Gesagte nachzuvollziehen.

Aus einem weiteren Grund ist es wichtig, Gesichtsausdrücke zu erkennen und zuzuordnen: Jede Emotion löst eine entsprechende erlernte Reaktion aus, die erst nach einer gewissen Zeitspanne, die Ekman den „Refraktärzustand“ nennt, bewusst

kontrolliert werden kann. In dieser Zeitspanne können nur Informationen verarbeitet werden, die zu diesem Gefühl passen (vgl. Ekman 2010, S. 56). Aufgrund dieses Wissens kann ein Sozialarbeiter oder eine Sozialarbeiterin einschätzen, was sein oder ihr Gegenüber empfindet und ob es überhaupt schon wieder aufnahmebereit ist.

Ich finde es wichtig, die Mimik so genau zu betrachten, damit aus dem impliziten Wissen (d.h.: Ich weiß, dass das letzte Bild Freude zeigt, weiß aber nicht warum) explizites Wissen wird und es damit einsetzbar gemacht wird (d.h.: Ich kann anderen erklären, warum das letzte Bild Freude zeigt). Demnach muss der Sozialarbeiter oder die Sozialarbeiterin nicht mehr nach einem Bauchgefühl entscheiden, sondern kann das Signal offen ansprechen.

Beispiel zur Nutzung der mimischen Signale:

In einem Beratungsgespräch macht die Sozialarbeiterin einen Therapievorschlag. Sie nimmt bei ihrem Gegenüber ein Naserümpfen wahr. Die Sozialarbeiterin interpretiert das Signal als Ablehnung und geht näher auf ihn ein, um seine Abneigung über den Therapievorschlag zu erfahren und ggf. zu mindern oder einen Alternativvorschlag zu machen.

## **2.4.2 Mikroexpression**

Mikroexpressionen sind mimische Ausdrücke, die weniger als eine fünftel Sekunde andauern und unbewusst bleiben. Sie wurden unabhängig voneinander von Ekman und Haggard / Isaacs entdeckt, als diese jeweils Sitzungen von Therapien in Zeitlupe anschauten, um Hinweise auf nonverbale Kommunikation zu finden. Meistens treten die Mikroexpressionen auf, wenn es um emotionale Themen geht und die wahren Emotionen verborgen werden sollen (vgl. Ekman 2010, S. 20/ Eilert 2013, S. 37 u. 56). Mikroexpressionen treten deshalb so schnell auf, weil sie im Gegensatz zu den normalen mimischen Ausdrücken vom limbischen System, das Emotionen verarbeitet, ausgelöst werden. Das limbische System verarbeitet Reize 500 Millisekunden schneller und diese können deshalb nicht bewusst wahrgenommen werden (vgl. Eilert 2013, S. 54). Um Mikroexpressionen erkennen zu können, braucht man allerdings ein spezielles Training. Ekman selbst hat ein solches Trainingsprogramm entworfen, mit dem man innerhalb einer Stunde lernt, wie man Mikroexpressionen erkennt, wie auf seiner

Homepage behauptet wird (vgl. Ekman 2015).

Da es in einer Beratung meistens um Themen geht, die den Klienten oder die Klientin stark emotional berühren, könnten Mikroexpressionen wichtige Hinweise geben. Ich wollte einen Selbstversuch unternehmen, um zu überprüfen, ob das Erkennen von Mikroexpression durch das oben genannte Programm erlernbar ist. Leider scheiterte das Vorhaben an fehlenden finanziellen Mitteln. Andere, kostenfreie Programme lieferten nicht das gewünschte Ergebnis.

Zum Abschluss des Kapitels zum Thema Mimik möchte ich noch die Frage beantworten, wie sich ein echter von einem gekünstelten Gesichtsausdruck unterscheidet und wieso es überhaupt zu „falschen“ Gesichtsausdrücken kommt.

Ein gekünstelter Gesichtsausdruck zeigt sich meistens als asymmetrische Erscheinung und Auftreten und Verschwinden sind sehr abrupt (vgl. Ekman 2010, S. 20). Des Weiteren spielt das Timing eine wichtige Rolle. Setzt das mimische Signal zu früh oder zu spät ein, ist das ein Hinweis darauf, dass die Emotion nicht echt ist, wie wenn z.B. nach dem Satz: „Ich bin so glücklich“ ein dazu passendes Lächeln sich erst ein paar Sekundenbruchteile später zeigt (vgl. Eilert 2013, S. 55).

Eine Ursache für „falsche“ Gesichtsausdrücke sind die bereits beschriebenen „display rules“. Ein weiterer Grund kann sein, dass jemand seine bzw. ihre wahren Gefühle oder Absichten nicht mitteilen möchte.

## **2.5 Augen**

Eine alte Redewendung besagt, dass die Augen der Spiegel der Seele seien. Inwieweit sich diese Redewendung bewahrheitet und welche Informationen Menschen tatsächlich durch die Augen / das Blickverhalten erfahren bzw. preisgeben, wird in diesem Abschnitt beschrieben. Ferner geht es darum zu fragen, wie Sozialarbeiter und Sozialarbeiterinnen dieses Wissen nutzen können, um Klienten und Klientinnen besser zu erreichen.

*Was können Augen nicht?*

Im NLP („Neurolinguistisches Programmieren“) wird behauptet, dass der Betrachter oder die Betrachterin anhand der Blickrichtung des Gegenübers feststellen könne, ob es



sich gerade an etwas (visuell, auditiv, kinästhetisch) erinnere oder es konstruiere. Danach wäre eine Person in der Lage festzustellen, ob jemand lügt – sich gerade etwas ausdenkt – oder seine bzw. ihre Erinnerung abrufen und die Wahrheit erzählt. Psychologen überprüften diese Annahme und konnten keine Korrelation zwischen Blickrichtung und Lüge erkennen (vgl. Watt/Wisemann 2012, o.S.). Es bleibt festzuhalten, dass die Blickrichtung des Gegenübers keine eindeutige Schlussfolgerung über seine bzw. ihre Absichten zulässt.

#### *Was besagt das Blickverhalten?*

Grundsätzlich sehen sich Menschen eher an, um Informationen zu sammeln (z.B. über die körpersprachlichen Signale), als um solche zu senden (vgl. Argyle 1996, S. 217). Blickkontakt wird gesucht, um ein Feedback des Gegenübers zu erhalten. Dieser Punkt ist besonders für die Beratung wichtig, weil damit der Sozialarbeiter oder die Sozialarbeiterin buchstäblich sehen kann, inwieweit der Klient oder die Klientin ihm folgt. Eine weitere wichtige Erkenntnis in diesem Bereich ist die, dass Menschen, die wenig Blickkontakt halten, als inkompetent im sozialen Umgang gelten. Dies wurde bei Experimenten herausgefunden, bei denen sich zwei gleich qualifizierte für eine Stelle beworben haben und meistens derjenige eine Zusage erlangte, der mehr Blickkontakt hielt. Ein weiterer Beleg dafür ist das folgende Beispiel: Lehrer und Lehrerinnen, die viel Blickkontakt mit ihren Schülern und Schülerinnen halten, gelten als besonders motiviert und zuverlässig (vgl. Argyle 2013, S. 205f.).

Daraus lässt sich schlussfolgern, dass Sozialarbeiter und Sozialarbeiterinnen viel Blickkontakt mit ihren Klienten und Klientinnen halten sollten, ohne sie „niederzustarren“, denn dies kann wiederum zu zu viel Intimität führen, was in einer Beratungssituation nicht angebracht ist (vgl. Argyle 1996, S. 224).

#### *Welche Bedeutung haben die Pupillen?*

Besonders bei den Pupillen muss auf die Rahmenbedingungen geachtet werden. In erster Linie reagieren Pupillen physiologisch auf Lichtverhältnisse. Während sie sich in einer Umgebung mit viel Lichteinfall verengen, erweitern sie sich bei wenig Lichteinfall (vgl. Molcho 1998, S. 131). Die Veränderung der Pupillengröße unabhängig vom Wechsel der Lichtverhältnisse ist ein zuverlässiges Zeichen dafür, dass sich etwas im

Gegenüber tut: Erweitern sich die Pupillen, kann das ein Hinweis auf eine (positive / negative) emotionale Beteiligung oder auf Interesse sein. Verengen sich die Pupillen, kann es sich um Desinteresse und Müdigkeit handeln, allerdings auch um Überforderung (vgl. Eilert 2013, S. 114).

Augen können noch weitere Hinweise über das Befinden des Gegenübers geben. Erstens neigen Menschen dazu, bei schwierigen Themen weg zu gucken, zweitens erhöht sich bei Stress die Blinzelfrequenz. Die normale Binzelhäufigkeit liegt bei drei bis zehn Sekunden, bei Angst oder Anspannung nimmt sie deutlich zu, bei kognitiven Prozessen ab (vgl. Argyle 1996, S. 218, 232).

An den Augen lässt sich erkennen, was schwierige Themen für den Klienten oder die Klientin sind und was bei ihm oder ihr Stress auslöst. Dieses Wissen ist insofern für die Soziale Arbeit wertvoll, als man Rückschlüsse auf prekäre Themen ziehen und den Hilfeplan dann danach richten kann.

Mit den Augen können auch Signale gegeben werden, die bestimmte Wirkungen haben. Für die Beratung ist es besonders wichtig, dass häufige Blicke beim Sprechen überzeugend wirken und dass häufige Blicke beim Stellen einer Frage dazu führen sollen, dass das Gegenüber mehr über sich spricht (vgl. Argyle 1996, S. 231). Gerade der letzte Punkt ist besonders wichtig, denn Fragen zu stellen ist ein elementarer Teil des Beratungsprozesses (vgl. Bamberger 2015, S. 75). Wenn diese ausführlicher beantwortet werden, ist es ein enormer Gewinn.

Es bleibt festzuhalten, dass die Redewendung über den Spiegel der Seele etwas übertrieben ist. Nichtsdestotrotz lässt sich mit Hilfe der Augen der Beratungsprozess verbessern und zwar dahingehend, dass der Sozialarbeiter oder die Sozialarbeiterin durch die Augen etwas erfahren, aber auch etwas erreichen kann.

## **2.6 Gesten**

Im folgenden Abschnitt werde ich drei verschiedene Arten von Gesten vorstellen, die eine bestimmte Funktion haben. Dazu werde ich kurze Beispiele nennen, aus denen hervorgeht, wie dieses Wissen im Beratungsgespräch nützen kann.

### **2.6.1 Illustratoren**

Wie der Name schon verrät, wird diese Art der Gestik genutzt, um etwas zu illustrieren und zu veranschaulichen. Illustratoren begleiten das Gesagte und dienen dazu, es zu unterstreichen (vgl. Wallbott 1999, S. 488). Typische Illustratoren sind bildhafte Gesten, die benutzt werden, um z.B. jemandem zu erklären, wie groß etwas ist. Daneben gibt es auch noch Rhythmus- (im Takt zum Gesagten), metaphorische (z.B. „Schnee von gestern“ signalisieren durch Hand über Schulter führen) und Zeigegesten (hier oder dort) (vgl. Eilert 2013, S.144ff).

Weil es die Kommunikation verbessern soll, wenn mit „Händen (und Füßen)“ geredet wird, werden Illustratoren oft bei Reden oder Präsentationen eingesetzt (vgl. Argyle 2013, S. 78).

Aus dieser Erkenntnis lässt sich ableiten, dass ein Sozialarbeiter oder eine Sozialarbeiterin in Beratungsgesprächen Illustratoren nutzen sollte, damit dem Klient oder der Klientin die Aussagen so deutlich wie möglich werden. Hierbei sollte allerdings ein gesundes Maß gewählt werden, bevor man das Gegenüber sprichwörtlich „erschlägt“.

Daneben ist es auch interessant zu beobachten, ob und wie viele Illustratoren der oder die Andere einsetzt.

Wenn der Klient oder die Klientin emotional – positiv oder auch negativ - von dem Thema betroffen ist, zeigt er oder sie meistens mehr Illustratoren. Nimmt deren Häufigkeit ab, gibt es verschiedene Gründe, die eine Rolle spielen können: Sowohl Langeweile als auch Konzentration sind mögliche Gründe (vgl. Eilert 2013, S. 147). Da beide grundsätzlich etwas komplett Gegenteiliges aussagen, ist es besonders wichtig zu erkennen, worum es in dem Einzelfall geht.

Beispiel: In einem Gespräch berichtet eine Klientin, dass sie nicht weiter weiß, weil ihr Mann die Scheidung und sie aus der gemeinsamen Wohnung heraushaben will. Während sie über die Scheidung spricht, lässt sie sich nicht viel anmerken, doch als es um die gemeinsame Wohnung geht, nutzt sie auf einmal viele bildhafte Gesten, um zu demonstrieren, wie groß die jeweiligen Räume der Wohnung sind.

Dies könnte ein Hinweis darauf sein, dass der Schwerpunkt der Beratung lieber bei dem Problem „Wohnung“ als bei der Scheidung liegen sollte.

## **2.6.2 Embleme**

Im Gegensatz zu Illustratoren unterstreichen Embleme das Gesagte nicht, sondern ersetzen es. In Deutschland zählen dazu z.B. das Kopfnicken („Ja“) oder der Daumenzeig („O.K.“; „Super“) (vgl. Argyle 2013, S. 76). Nicht nur in der Gestik sind Embleme möglich, sondern auch in der Mimik: Herunterziehen der Mundwinkel und Anheben der Augenbrauen sind ein gutes Beispiel - „Ich weiß es nicht“, vergleichbar mit dem Schulterzucken. Embleme werden teilweise unbewusst genutzt und können dem Gesagten auch widersprechen (vgl. Eilert 2013, S. 140). Bei solchen – zumindest emotional - widersprüchlichen Aussagen, hat die Körpersprache mehr Gewicht als das Gesagte. Aus diesem Grund sollten Sozialarbeiter noch stärker motiviert sein, auf Embleme zu achten, um angemessener reagieren zu können.

Um Missverständnissen vorzubeugen, sollte ein Sozialarbeiter oder eine Sozialarbeiterin nur eindeutige Signale an seinen oder ihren Klienten oder Klientin übermitteln. Er oder sie sollte das Bewusstsein schärfen und auf seinen bzw. ihren Körper achten.

Beispiel: Ein Klient verneint in der Suchtberatung die Frage, ob er in der letzten Woche noch einmal Drogen genommen habe, nickt dabei allerdings subtil mit dem Kopf. Dieses „Kopfnicken“ kann nun zweierlei Bedeutung haben: Erstens: Der Körper widerspricht dem Gesagten, denn der Klient zeigt ein „Emblem“ für „Ja“ bzw. „doch“. Oder zweitens: Es handelt sich um einen Illustratoren im Sinne einer Verstärkung.

## **2.6.3 Adaptoren**

Adaptoren, sogenannte „Beruhigungsgesten“ werden von Personen genutzt, wenn diese unter Stress stehen. Der Körper passt sich demnach der Umgebungssituation an (adaptiert sie). Diese Gesten werden dazu genutzt, dass sich der Körper nach einem beunruhigenden Erlebnis bzw. Gespräch wieder beruhigt. Um das zu erreichen führt der Körper Gesten aus, die angenehm auf die jeweilige Person wirken (vgl. Navarro 2011, S.44f.).

Es wird zwischen drei Arten von Adaptoren unterschieden, wobei ich aber nur zwei näher beschreibe, denn die dritte – Fremd-Adaptoren – sollte in der Beratungssituation nicht vorkommen, da dies schnell als Übergriff gewertet werden könnte:

- Selbst-Adaptoren: Eine Person berührt sich selbst. Typisch dafür ist das Anfassen des Nackens, sich die Lippen zu lecken, oder mit den Händen über den Oberschenkel zu streichen.
- Objekt-Adaptoren: Eine Person berührt ein Objekt. Ein Beispiel dafür wäre das Spielen mit einem Stift, oder das Glatt streichen eines Hemdes oder einer Bluse. (vgl. Eilert 2013, S. 148ff.)

Den Blick für Adaptoren zu schärfen ist für den Beratungsprozess wichtig, um zuerkennen, welche Themengebiete beim Gegenüber Stress auslösen. Es sollte demnach darauf geachtet werden, wann sich die Anzahl der Adaptoren erhöht, denn damit korreliert der Stresspegel, und es kann festgestellt werden, welche Themen emotional geladen sind. Wie bei den Illustratoren kann es allerdings auch sein, dass das Gegenüber sich einfach nur langweilt deshalb z.B. mit einem Stift spielt, oder – im Gegenteil - sehr fokussiert ist (vgl. Eilert 2013, S. 151).

Ob es für den Sozialarbeiter oder die Sozialarbeiterin selbst sinnvoll ist, während des Gespräches Beruhigungsgesten zu machen, um wieder entspannter zu sein, ist fraglich. Der Klient oder die Klientin kann ein solches Verhalten schließlich so interpretieren, dass der Berater oder die Beraterin nervös bzw. unsicher ist und ihn oder sie somit als inkompetent einschätzen.

Beispiel: Während eines Beratungsgespräches fasst sich eine Klientin immer wieder an den Hals und Nacken, sobald sie über ihren Chef redet. Bei anderen Themen redet sie ohne viel zu gestikulieren.

An dieser Stelle kann es sinnvoll sein, näher auf die aktuelle Arbeitssituation einzugehen und nachzufragen, wie das Verhältnis zum Chef ist.

### 3 Anwendung von Körpersprache in der Beratung

Bis hierhin wurden verschiedene Erkenntnisse beschrieben, die in einer Beratung wirkungsvoll sein könnten. Jetzt geht es darum, einige allgemeine Grundsätze bezüglich der Körpersprache aufzustellen. Schließlich gibt es nicht nur die in Kapitel 2 genannten nonverbalen Signale, sondern es können ganz unterschiedliche Signale in der Beratung auftauchen, die gedeutet werden müssen.

#### 3.1 Grundbegriffe

In diesem Abschnitt sollen die zwei Grundbegriffe der Arbeit näher beleuchtet werden: Körpersprache und Beratung.

Kommunikation durch Körpersprache findet statt, wenn ein Mensch (A) einen anderen Menschen (B) durch einen der Kanäle: Mimik, Blickverhalten, Gestik (und andere Körperbewegungen), Körperhaltung, Körperkontakt, Raumverhalten, Kleidung (und andere Aspekte des Aussehens) nonverbale Vokalisierung, Geruch beeinflusst (vgl. Argyle 2013, S. 12).

Das Modell für Körpersprache sieht wie folgt aus:

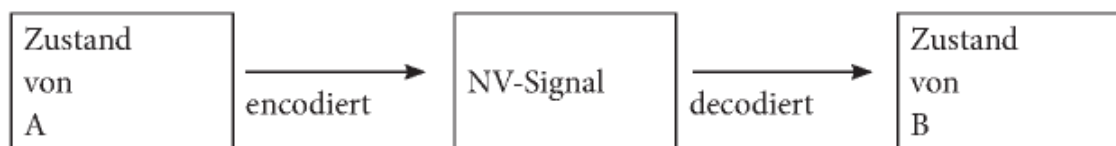


Abbildung 10: Nonverbales Kommunikationsmodell

Die Sozialpsychologie beschreibt die Encodierung als das Ausdrücken / Aussenden von Verhalten und die Decodierung als Interpretationsmöglichkeiten des Empfängers (vgl. Justo 2004, S. 7f). Damit es zu keinem Missverständnis kommt, wird ein gemeinsamer Code benötigt, den A kodiert und B korrekt dekodieren kann.

Während das Armheben bei einer Auktion z.B. ein gemeinsamer Code ist, gibt es zwischen Generationen (Eltern – Kind) unterschiedliche, die dann durch die falsche Nutzung schnell zu einem Konflikt führen können (vgl. Argyle 2013, S. 15; Molcho 1998, S. 10).

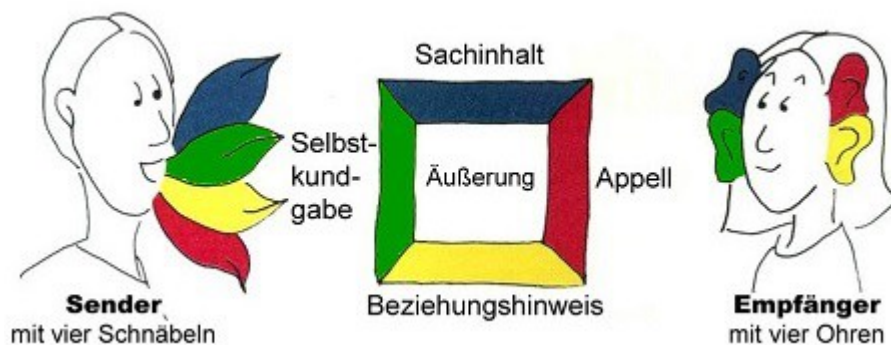
### *Wann wird Körpersprache benutzt?*

Die Sprache ist ein Verständigungsmittel und dient hauptsächlich dem Informationsaustausch. Mit ihr lassen sich besser abstrakte Inhalte kommunizieren sowie Absichten, Wünsche oder Zeitangaben.

Körpersprache eignet sich in der Regel besser für Informationen über Haltung und Einstellungen, aber auch als Möglichkeit, Gefühle zu erfahren oder preiszugeben (vgl. Molcho 1998, S. 9/ Ellgring 1997, S. 199).

Werden beide parallel benutzt, kann das dem Zuhörer oder der ZuhörerIn helfen, sich zu orientieren, wenn die Informationen sich gegenseitig verstärken (vgl. Argyle 2013, S. 15).

Dies soll anhand des Kommunikationsmodells von Schulz von Thun näher beleuchtet werden.



*Abbildung 11: Kommunikationsquadrat*

Schulz von Thuns Modell der Kommunikation besagt, dass jede Nachricht vier Seiten hat: Selbstkundgabe (Was preisgegeben wird), Beziehungshinweis (Wie man zueinander steht), Sachinhalt (Worüber informiert wird) und einen Appell (Was erreicht werden soll).

Beim Sachinhalt und beim Appell steht das Verbale im Vordergrund. Bei der Selbstkundgabe und dem Beziehungshinweis werden die meisten Informationen über die Körpersprache transportiert (vgl. Schulz von Thun 2015, o.S.).

### *Was ist Beratung?*

In der Beratung hilft ein Berater oder eine Beraterin einer Person, Probleme im Alltag oder sonstige Schwierigkeiten zu erforschen und zu bewältigen (Nestmann/ Sickendiek 2011, S. 109, 112).

Das Mittel der Beratung ist die Kommunikation. Allen voran das Zuhören. Der Klient oder die Klientin trägt sein oder ihr Anliegen vor und der Sozialarbeiter oder die Sozialarbeiterin sollte dem Gegenüber Zuversicht vermitteln und helfen seine oder ihre individuellen Ressourcen zu aktivieren, um mit deren Hilfe seine oder ihre Probleme zu lösen (vgl. Lang 2014, S. 15).

Das Ziel der Beratung ist es, Bewältigungskompetenzen zu entwickeln, damit der Klient oder die Klientin in der Lage ist, seine oder ihre (zukünftigen) Probleme alleine zu lösen. In diesem Prozess sind Empathie, Echtheit, Akzeptanz und Wertschätzung wichtige Prinzipien (vgl. Nestmann/ Sickendiek 2011, S. 110f).

Der Berater oder die Beraterin braucht kein spezifisches Fachwissen über das jeweilige Problemfeld (vgl. Bamberger 2015, S. 69). Gerade aus diesem Grund ist es von Vorteil, wenn man die beschriebenen Erkenntnisse nutzt, weil sie dem Berater oder der Beraterin ein Werkzeug an die Hand geben, das Gespräch so zu gestalten, dass der Klient oder die Klientin seine oder ihre eigenen Ressourcen nutzen kann.

## **3.2 Risiken bei der Interpretation von Körpersprache**

Es ist sehr wichtig, dass Erkenntnisse im Bereich der Körpersprache nicht als eindeutige universelle Wahrheiten zu verstehen sind, sondern, dass es eine Reihe von Begrenzungen gibt, die beachtet werden müssen. Aus diesem Grund werde ich jetzt näher auf die Forschungen zur Körpersprache eingehen.

### **3.2.1 Der Weg ist das Ziel**

Viele – vor allem frühere (bis ca. 1960) – Forschungsergebnisse zum Thema Körpersprache müssen kritisch betrachtet werden. Anfangs versuchte man, in verschiedenen Laborexperimenten gewonnene Erkenntnisse ohne weiteres in alltägliche Situationen zu übertragen. Das ist problematisch, denn ob jemand sich in einem



Experiment im Labor so verhält, wie in seinem oder ihrem privaten Umfeld, kann angezweifelt werden (vgl. Argyle 2013, S. 24).

Feldstudien – Forschen im natürlichen Lebensraum – haben das Problem, dass bei diesen systematischen Beobachtungen bei der Vielzahl der verschiedenen Einflüsse nicht klar wird, welche Variable die Ursache oder die Wirkung ist (vgl. Argyle 2013, S. 25).

Mittlerweile sind die Erkenntnisse ziemlich zuverlässig, weil sich die Methoden verbessert haben. Rollenspiele und „cover-stories“ spielen inzwischen eine große Rolle.

Deshalb ist es interessant sich nicht nur die Ergebnisse anzuschauen, sondern auch die Art und Weise, wie die Forscher vorgegangen sind. Aus diesem Grund habe ich bei manchen Ergebnissen den Versuchsablauf skizziert, damit es für den Leser nachvollziehbar ist, wie die Erkenntnisse entstanden.

### **3.2.2 Verschränkte Arme bedeuten Ablehnung**

Verschränkte Arme scheinen eine allgemeingültige Geste zu sein, die immer und eindeutig nur eine einzige Sache aussagt: Arme werden nicht auf Grund von Kälte oder aus Gewohnheit verschränkt, sondern nur wenn Ablehnung demonstriert werden soll. Das ist zwar Unfug, dafür aber sehr weit verbreitet und mit das Erste was man zu hören bekommt, wenn man jemandem erzählt, dass man sich mit Körpersprache auseinander setzt.

Der Berater oder die Beraterin soll „ganz Ohr, ganz Auge, ganz Herz – ganz eingelassen“ sein (Bamberger 2015, S. 74). Um diesen Anspruch zu genügen, muss der Berater oder die Beraterin neben dem Zuhören die Körpersprache lesen. Welche Faktoren eine Rolle spielen, um die Körpersprache korrekt zu interpretieren, wird in diesem Kapitel behandelt.

Für Samy Molcho ist es wichtig, Körpersprache genau zu interpretieren, denn anscheinend ist „keine Bewegung [...] zufällig“ (Molcho 2001, S.17).

Als erstes ist darauf hinzuweisen, dass es bei der Körpersprache wichtig ist, kulturelle Unterschiede zu beachten. Es wurde in dieser Arbeit bereits festgestellt, dass es kulturübergreifende Aspekte wie die Mimik gibt, aber auch deutliche Unterschiede, wie

bei den Emblemen, die zu verheerenden Missverständnissen führen könnten. Durch die aktuelle Entwicklung in der Flüchtlingssituation, erscheint es sehr sinnvoll, sensibel auf Unterschiede zu achten.

Außerdem muss zwischen männlicher und weiblicher Körpersprache unterschieden werden. Worin konkret die Unterschiede liegen, würde hier zu weit führen, allerdings ist es für die Beratung wichtig herauszustellen, dass Männer häufiger ihre Gefühle maskieren als Frauen (vgl. Ibelgaufts 1997, S. 38).

Um die Körpersprache des Gegenübers wahrnehmen zu können, muss man in erster Linie darauf achten. Dieser Satz klingt trivial, das folgende Experiment zeigt allerdings, dass er es nicht ist. Es geht um ein Video, in dem mit der Fokussierung des Betrachters bzw. der Betrachterin gespielt wird. Mit diesem Video sollten Autofahrer und Autofahrerinnen motiviert werden, ihre Wahrnehmung u.a. für Radfahrer und Radfahrerinnen zu schärfen:

Ein Polizist befragt mehrere Verdächtige danach, was sie zur Tatzeit getan haben. Die Kamera schwenkt dabei von links nach rechts und erfasst nacheinander die verdächtigen Personen. Anschließend schwenkt die Kamera von rechts nach links wieder in die Ausgangsposition zurück. Während der und die aufmerksame Zuschauer und Zuschauerin ebenfalls heraus finden möchte, wer der Mörder ist und sich darauf fokussiert und nichts anderes wahrnimmt, verändert der Regisseur während des Kamera-Schwenks 21 Einzelheiten, was beim zweiten Schwenk eigentlich auffallen müsste (vgl. Test your Awareness 2015, Video).

Dieses Beispiel zeigt sehr schön, welche Probleme Menschen mit der Wahrnehmung haben können, wenn sie abgelenkt werden. Dieser Begrenzung sollte man sich immer bewusst sein.

Wer bewusst anfängt auf die Körpersprache von Personen zu achten, sollte immer die Beobachtung von der Interpretation trennen. Im eingangs zitierten Beispiel sieht man nur eine Person, die die Arme verschränkt (vgl. Eilert 2013, S. 41).

Um etwas interpretieren zu können, braucht man zuerst die „Baseline“ des Gegenübers. Damit ist gemeint, dass man eine Grundlinie für das (Körper-)Verhalten des anderen oder der anderen braucht und daran erkennen kann, wann davon abgewichen wird. Sobald man das normale Verhalten des Gegenübers kennt, ist es wichtig, auf Veränderungen zu achten (vgl. Havaner 2014, S. 49).

Wenn eine Person also die ganze Zeit mit verschränkten Armen vor einem steht, kann das für ihn eine normale Körperhaltung sein.

Des Weiteren weisen verschiedene Ratgeber darauf hin, dass man nicht einzelne Signale deuten soll sowie der jeweilige Kontext zu beachten ist (vgl. Marshallsay 2006, S.6f).

Es bleibt noch zu erwähnen, dass einerseits die nonverbalen Signale immer nur Hin- und keine Beweise sind und andererseits, dass das „Warum“ nicht geklärt wird (Eilert 2013, S. 41). Es wird deshalb auch vom „Othello“-Fehler gesprochen: In dem gleichnamigen Drama von Shakespeare tötet Othello seine Frau, weil er davon ausgeht, dass ihre Angst auf die Frage, ob sie ihn betrogen hat, nur zeigen kann, dass sie ihn tatsächlich betrogen hat, obwohl sich ihre Reaktion lediglich auf die Frage als solche bezieht (vgl. Ekman 2010, S. 81).

## 4 Kritischer Umgang mit den Erkenntnissen

In diesem Abschnitt geht es darum, wie mit wahrgenommenen körpersprachlichen Signalen umgegangen werden sollte.

Wer den Fokus zu sehr auf die Methoden richtet, läuft Gefahr, den Klienten oder die Klientin bzw. dessen oder deren Problem aus dem Auge zu verlieren.

Besonders die „Pacen und Leaden“-Methode muss kritisch beäugt werden: Dadurch kann der „natürliche“ Kommunikationsablauf verloren gehen, weil die Beteiligten sich nicht mehr auf gleicher Augenhöhe befinden. Rapport kann schließlich auch entstehen, wenn man sich ganz authentisch gibt, ganz ohne Methoden (vgl. Bamberger 2015, S. 156).

Ich gehe allerdings davon aus, dass die Internalisierung der verschiedenen Methoden das Ganze „natürlich“ machen kann (d.h. Schritt für Schritt wird die Methode eingenommen, bis diese unbewusst eingesetzt wird) und dass das Wissen über die Erkenntnisse bei schwierigen Fällen, bei denen sonst kein Rapport hergestellt wird, helfen kann.

Hinweise, wie man mit den wahrgenommen Signalen umgehen kann, haben schon die zahlreichen Beispiele gegeben. Dabei ist ein gewisses Fingerspitzengefühl seitens des Sozialarbeiters oder der Sozialarbeiterin gefragt, denn einerseits muss er bzw. sie angemessen auf die Signale reagieren, andererseits muss er bzw. sie abschätzen können, inwieweit dies für das Beratungsgespräch von Vorteil ist. Eventuell, z.B. bei einem Fall, in dem tiefe Trauer erkannt wird, kann es sinnvoller sein, das Thema nicht selbst anzusprechen, sondern den Klienten bzw. die Klientin an einen Psychologen oder eine Psychologin weiter zu vermitteln. Ein Professor sagte einmal zu uns Studierenden, man sollte bei einem Klienten oder einer Klientin „kein Fass aufmachen, dass man nicht selbst wieder schließen kann“.

Es kann sinnvoll sein, ein Signal zwar zu beachten, aber es nicht anzusprechen und stattdessen auf der inhaltlichen Ebene zu bleiben.

Jeder Klient und jede Klientin ist ein Individuum und sollte so behandelt werden. Eine Person mag es interessant finden, auf seine bzw. ihre Körpersprache angesprochen zu werden, eine andere möchte nicht, dass es um etwas anderes als das eigentliche Problem

geht und vor allem nicht, dass interpretiert wird, was sie gerade fühlt oder denkt. Diese Aufzählung zeigt, dass es im Umgang mit der Körpersprache kein Patentrezept gibt, das Erfolge in der Beratung garantiert, dass entsprechende Kenntnisse allerdings ein gutes Hilfsmittel sein können.

Wenn all dies beachtet wird, kann auf verschiedene Weise reagiert werden:

1. Aufforderungsgeste: Der Sozialarbeiter nimmt ein Signal wahr und erteilt dem Gegenüber mit einer Geste das Wort.
2. Spiegeln: Die Sozialarbeiterin beschreibt dem Gegenüber, was sie gerade wahrgenommen hat: „Sie rümpfen ihre Nase?“
3. Interpretation: Die Sozialarbeiterin formuliert eine wertschätzende Interpretation als Ich-Botschaft: „Wenn ich richtig sehe, lehnen Sie meinen Vorschlag ab?“ (vgl. Eilert 2013, 163ff).

Bis hierhin wurde darauf eingegangen, dass man durch Körpersprache Probleme und Schwierigkeiten erkennen kann. Eines der oben genannten Ziele der Beratung ist darüber hinaus, Ressourcen zu entdecken und zu (re-)aktivieren. Genau dabei kann Körpersprache auch helfen, indem man darauf achtet, wann und bei welchen Themen sich die Miene des Gegenübers erhellt oder viele Illustratoren eingesetzt werden, um bei dieser Aussage anzusetzen und seine Zuversicht zu fördern und seine Stärken zu entwickeln.

Dabei könnte es helfen, einen Teil der hier vorgestellten Erkenntnisse dem Klienten und Klientin zu vermitteln. Schließlich helfen diese nicht nur Sozialarbeitern und Sozialarbeiterinnen in der Praxis, sondern grundsätzlich allen Menschen im Umgang mit anderen. Dem Klienten oder der Klientin zu zeigen, was „sein könnte“, das Blickfeld zu erweitern, gilt als wichtige Aufgabe der Beratung (vgl. Bamberger, S. 2015).

## 5 Schlussbetrachtung

*„Was wollen Sie denn am Wochenende unternehmen?“ fragt der Sozialarbeiter in einer Beratung einer klinischen stationären Einrichtung. „Ich möchte während meines Ausgangs meine Familie wieder sehen. Ich freu' mich so!“ antwortet die Klientin Mary. Während sie das sagt, zieht sie für einen ganz kurzen Augenblick die Augenbrauen- Innenseite und ihren Kinnbuckel nach oben. Nach dem Satz lächelt sie den Sozialarbeiter an. Dieser erkennt den Ausdruck der Trauer in ihrer Mimik und bemerkt, dass sie ihre wahre Emotion mit einem Lächeln kaschieren möchte. Der Sozialarbeiter möchte erfahren, ob er das richtig gedeutet hat und stellt Nachfragen zur Familie und erfährt weitere Details, die ihn in seiner Einschätzung bestätigen. Er verweigert den Ausgang und bietet stattdessen eine Alternative für das Wochenende an.*

### Was ist geschehen?

In diesem – weiterhin besonders dramatischen - Fall wurde nicht nur auf das Verbale, sondern auch auf die Körpersprache geachtet.

Mit dieser Arbeit wollte ich Erkenntnisse in Bezug auf die Körpersprache näher beschreiben, die meiner Meinung nach sehr relevant für die Beratung in der Sozialen Arbeit sein können. Es wurde anfangs festgestellt, dass Körpersprache eine hohe Aussagekraft hat - in emotionalen Bereichen nachweislich mehr als im Gesprochenen. Diese Feststellung ist die Beantwortung einer Kernfrage meiner Arbeit. Denn in der Sozialen Arbeit sind die meisten Gespräche mit Klienten von emotionalen Aussagen geprägt, bei denen es dann von enormer Wichtigkeit ist, die nonverbalen Anteile wahrzunehmen und einordnen zu können. Es stellt sich die Frage, ob der Umgang mit den nonverbalen Anteilen in der Realität tatsächlich schon die Rolle spielt, die sie spielen könnte. Diese Arbeit jedenfalls legt nahe, dass es sinnvoll ist, vermehrt auf die Körpersprache zu achten.

Im zweiten Kapitel wurden verschiedene Experimente vorgestellt, die sich mit der wechselseitigen Abhängigkeit zwischen Körper und Emotion befassten, und das Resultat war eindeutig: Nicht nur Emotionen beeinflussen die Körpersprache, sondern Körpersprache beeinflusst ebenso die Emotionen. Diese Erkenntnis erweitert die

Möglichkeiten, den Klienten oder die Klientin zu unterstützen. Mir ist es wichtig, klar zu stellen, dass ich nicht denke, dass durch Veränderung der Körpersprache alle Probleme des Klienten bzw. der Klientin gelöst werden können. Man wird allerdings durch die Erkenntnisse sein Wissen erweitern und dadurch während der Beratung mehr wahrnehmen können.

Ein zukünftiges Projekt könnte alle „positiven“ Körperhaltungen zusammentragen. Es konnte zwar geklärt werden, dass Körpersprache eine Wirkung auf die Emotionen hat, und es wurden dazu auch Beispiele genannt, es waren aber nur wenige. Ferner wäre es interessant zu erforschen, welches die „optimale“ Körpersprache für den Sozialarbeiter und die Sozialarbeiterin wäre bzw. ob es diese überhaupt geben kann? Es wurde in der Arbeit angemerkt, dass eine schrittweise Internalisierung einer positiven Körpersprache am sinnvollsten erscheint, um nicht wie ein Schauspieler zu wirken.

Wie man sein Gegenüber unbewusst zur Änderung seiner Körpersprache bringen kann, habe ich anhand der Methode des „Pacen und Leaden“ erklärt. Diese Methode ist meines Erachtens eine weitere Hilfe für den Beratungsprozess.

Im Kapitel über die Mimik wurden neue Einsichten über universelle Gesichtsausdrücke gewonnen. Dies kann im Gespräch helfen sich schneller zu orientieren.

Neben der Mimik wurden auch andere körpersprachliche Aspekte behandelt: Embleme, die Sprache ersetzen, Illustratoren, die Sprache betonen und Adaptoren, die signalisieren, ob das Gegenüber gerade Stress empfindet. Es wurde deutlich, dass das Wissen über diese drei Aspekte nützlich sein kann, um den Klienten oder die Klientin besser einschätzen und besser auf ihn bzw. sie eingehen zu können.

Im dritten Kapitel wurde das nonverbale Kommunikationsmodell beschrieben und wann wir Körpersprache nutzen. Außerdem wurde das Arbeitsfeld der Beratung skizziert, in dem aufgezeigt worden ist, dass die Kommunikation das A und O dabei ist.

Ein weiteres Thema war die Frage: Wie kommt es zu dem jeweiligen Forschungsergebnis – was war die Methode? Damit kann nachvollzogen werden, wie die Erkenntnis entstand. Weiter muss auf Gewohnheiten, Veränderungen und in erster Linie das Wahrnehmen der Körpersprache geachtet werden.

Ich gehe davon aus, dass sich dadurch der Beratungsprozess erheblich verbessern kann und sich meine anfangs gestellte Hypothese bestätigt, unter der Voraussetzung allerdings, dass die Beschäftigung mit dem Thema über die populärwissenschaftlichen Publikationen hinausgeht und dass weiterhin im Mittelpunkt der Klient und die Klientin mit seinem bzw. ihrem Anliegen steht, über das er bzw. sie sich häufig auch ganz gut mit Worten äußern kann. Falls aber ein wortkarger Klient oder Klientin in der Beratung sitzt, so wurde mit dieser Arbeit gezeigt, dass man trotzdem etwas erfahren bzw. preisgeben kann: „Man kann nicht nicht kommunizieren“ (Paul Watzlawick 2014, o. S.).



## Quellen- und Literaturverzeichnis

### Wissenschaftliche Literatur:

Ahlfeld, B. (2010): Körpersprache und NLP. E-Book. Norderstedt: Books On Demand

Argyle, M. (1996): Körpersprache & Kommunikation. 7. Auflage. Paderborn: Junfermann

Argyle, M. (2013): Körpersprache & Kommunikation. Nonverbaler Ausdruck und Soziale Interaktion. EBL READER. 10. überarbeitete Ausgabe. Paderborn: Junfermann

Bamberger, G. (2015): Lösungsorientierte Beratung. 5. überarbeitete Auflage. Weinheim: Beltz

Benesch, M. (2011): Psychologie des Dialogs. Wien: Facultas

Berghaus, M. (2000): Stabilität und Wandel beim Aufwachsen in neuen Medienwelten (<http://egora.uni-muenster.de/FmG/freizeit/m0506.shtml>, Aufgerufen am 11.11.2015)

Damasio, A. (2004): Descartes' Irrtum: Fühlen, Denken und das menschliche Gehirn. Berlin: List

Döring-Seipel, E. (1996): Stimmung und Körperhaltung. Eine experimentelle Studie. Weinheim: Psychologie Verlag Union

Eilert, D. (2013): Mimikresonanz. Gefühle sehen. Menschen verstehen. Paderborn: Junfermann

Ekman, P. (2010): Gefühle lesen. Wie Sie Emotionen erkennen und richtig interpretieren.

2. Auflage. Heidelberg: Spektrum Akademischer.

Ellgring, H. (1997): Kommunikation. In: Frey, D./ Greif, S. (Hrsg.): Sozialpsychologie. Ein Handbuch in Schlüsselbegriffe. Weinheim: Psychologie Verlags Union. S. 196-203

Havener, T. (2014): Ohne Worte – Was andere über dich denken. E-Book. Reinbek: Rowohlt Polaris

Herkner, W. (1997): Sympathie und Ablehnung. In: Frey, D./ Greif, S. (Hrsg.): Sozialpsychologie. Ein Handbuch in Schlüsselbegriffe. Weinheim: Psychologie Verlags Union. S. 350-355

Ibelgauf, R. (1997): Körpersprache. Wahrnehmen, deuten und anwenden. Augsburg: Augustus

Justo, G. (2004): Dominanz und Unterwerfung in der Körpersprache. München: Grin

Kahnemann, D. (2012): Schnelles Denken, langsames Denken. München: Siedler

Kuhl, J. (2010): Lehrbuch der Persönlichkeitspsychologie. Motivation, Emotion und Selbststeuerung. Göttingen: Hogrefe

Lang, A. (2014): Geleitwort. In: Bamberger, G. (2015): Lösungsorientierte Beratung. 5. überarbeitete Auflage. Weinheim: Beltz. S. 15 - 16

Mehrabian, A. (1981): "Silent Messages" -- A Wealth of Information About Nonverbal Communication (Body Language). (<http://www.kaaj.com/psych/smorder.html>, Aufgerufen am 31.10.2015)

Molcho, S. (1998): Körpersprache. München: Wilhelm Goldmann

Molcho, S. (2001): Körpersprache im Beruf. München: Wilhelm Goldmann

Navarro, J. (2011): Menschen lesen. Ein FBI-Agent erklärt, wie man Körpersprache entschlüsselt. 3. Auflage. E-Book. München: Finanzbuch.

Nestmann, F. / Sickendiek, U. (2011): Beratung. In: Otto/ Thiersch (Hrsg.): Handbuch. Soziale Arbeit. 4. Auflage. München: Ernst Reinhardt. S. 109-119

Ramseyer, F. (2010): Nonverbale Synchronisation in therapeutischer Interaktion. In: Bender (Hrsg.): Bewegungsanalyse von Interaktionen. Movement Analysis of Interaction. Berlin: Logos. S. 11 – 32

Storch, M. / Kuhl, J. (2012): Die Kraft aus dem Selbst. Bern: Huber Wallbott, H. (1999): Nonverbale Kommunikation. In: Wenninger (Hrsg.): Handwörterbuch Psychologie. Weinheim: Psychologie Verlags Union. S. 488-493

Watt, C. / Wiseman, R. (2012): The Eyes Don't Have It: Lie Detection and Neuro-Linguistic Programming. (<http://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0040259>, Aufgerufen am 29.10.2015)

Watzlawick, P. (2014): Die Axiome von Paul Watzlawick. (<http://www.paulwatzlawick.de/axiome.html>, Aufgerufen am 1.12.2015)

Quellen:

Dest, P. (2010): Mehr als 90 Prozent non-verbal? Ein Mythos der Kommunikationsforschung. Vortrag am 2.10.2010 im Rhetorik-Club Frankfurt. Videoaufnahme (<https://www.youtube.com/watch?v=B-t1NMkB9bQ>, Aufgerufen am 31.10.2015)

Ekman, P. (2015): Paul Ekman Micro Expressions Training. (<https://www.paulekman.com/micro-expression-training/>, Aufgerufen am 12.11.2015)

Kniefall von Willy Brandt vor dem „Ehrenmal der Helden des Ghettos“ (1970): Videoaufnahme. ([https://www.youtube.com/watch?v=QTHft\\_6HjpA](https://www.youtube.com/watch?v=QTHft_6HjpA), Aufgerufen am 30.10.2015)

Marshallsay, N. (2006): Handbuch Körpersprache. Erfstadt: Area

Test your Awareness: „whodunnit“ (2015): Video über Wahrnehmungsschwierigkeiten im Straßenverkehr (<http://www.awarenesstest.co.uk/video/whodunnit-awareness-test>, Aufgerufen am 12.11.2015)

### Quellen zum Abbildungsverzeichnis:

Abbildung 1: Kniefall. Gruler, S. (2015):

(<http://www.zeitklicks.de/brd2/zeitklicks/zeit/politik/die-ostpolitik/was-bedeutet-willy-brandts-kniefall-von-warschau/>, Aufgerufen am 30.10.2015)

Abbildung 2: Wechselseitige Beziehung zwischen Körper und Emotionen.

Muehlisch, S.: (<http://www.sabine-muehlisch.de/wp-content/uploads/2009/08/peanuts-300x251.jpg>, Aufgerufen am 10.11.2015)

Abbildung 3: Angst. Eigene Darstellung. Aus: Ekman, P. (2010)

Abbildung 4: Überraschung. Eigene Darstellung. Aus: Ekman, P. (2010)

Abbildung 5: Trauer. Eigene Darstellung. Aus: Ekman, P. (2010)

Abbildung 6: Ärger. Eigene Darstellung. Aus: Ekman, P. (2010)

Abbildung 7: Ekel. Eigene Darstellung. Aus: Ekman, P. (2010)

Abbildung 8: Verachtung. Eigene Darstellung. Aus: Ekman, P. (2010)

Abbildung 9: Freude. Eigene Darstellung. Aus: Ekman, P. (2010)

Abbildung 10: Nonverbales Kommunikationsmodell. In: Argyle, M. (2013)

Abbildung 11: Kommunikationsquadrat. Schulz von Thun, F (2015):.

[http://www.schulz-von-thun.de/index.php?article\\_id=71&clang=0](http://www.schulz-von-thun.de/index.php?article_id=71&clang=0), Aufgerufen am 29.10.2015

## Eidesstattliche Erklärung

Ich erkläre, dass ich die vorliegende Arbeit selbstständig und nur unter Verwendung der angegebenen Literatur und Hilfsmittel angefertigt habe.

Mittweida, 18.12.2015