

## Kommunikation

### Versuch einer Begriffssynthese

Bereits 1753 merkte Denis Diderot in der *Encyclopédie ou Dictionnaire raisonné des sciences, des arts et des métiers* zum Stichwort ‚Kommunikation‘ an, es handle sich um einen „Ausdruck mit einer großen Anzahl von Bedeutungen“ (vgl. Nothdurft 2007: 34). Daran hat sich zwischenzeitlich nichts Wesentliches geändert. Gleichwohl, oder besser, *weil* sich eine Vielzahl von Wissenschaften in den letzten Jahrzehnten mit dem Phänomen der Kommunikation beschäftigt hat – beispielsweise die Philosophie, Anthropologie, Politologie, Soziologie, Betriebswirtschaft, Psychologie, Linguistik, Theologie, Biologie und die Kommunikationswissenschaft (ders. 24) – konnte kein allgemein akzeptierter Kommunikationsbegriff generiert werden (vgl. Reichertz 2009: 82). Unstrittig sind die lateinischen Wurzeln *communis* (*gemeinsam*) bzw. *communicatio* (*Zusammenhang, Verbindung, Verkehr, Umgang, Verständigung*) (vgl. Schulz 2009: 169; Beck 2006a: 126); anschließend diffundieren die Definitionversuche rasch und zum Teil weit auseinander. Merten (1977: 38-41) hat vor bald vier Jahrzehnten bereits 160 Kommunikationsbegriffe ausgemacht und einer Definitionsanalyse unterzogen. Er konnte neun unterschiedliche Typen extrahieren: Kommunikation als Transmission, Reiz-Reaktions-Handlung, Interpretation, Verständigung, Austausch, Teilhabe, Beziehung, Verhalten oder Interaktion. Einige dieser Definitionen gelten inzwischen als überholt. So findet das Reiz-Reaktions-Modell zumindest in der Kommunikationswissenschaft (anders als z.B. im öffentlichen Diskurs) kaum noch Unterstützung. Auch die Vorstellung, bei Kommunikation würden Inhalte übertragen, wurde inzwischen von den meisten Autoren als definitorischer Irrtum erkannt (vgl. bspw. Beck 2006b: 131-132; Krotz 2008: 34). Ein Teil der Definitionsansätze zirkuliert jedoch weiter; zudem ist seit Mertens Analyse eine unbekannte Zahl addiert worden. Während einige Autoren diese Heterogenität beklagen (vgl. Merten 1977; Strohner 2006), sehen andere sie pragmatisch: Da in den verschiedenen Wissenschaften unterschiedliche Fragestellungen und Erkenntnisziele verfolgt würden, sei es unvermeidbar, dass sich auch die Definitionen von Kommunikation voneinander unterscheiden (vgl. Wersig 2009: 97; Stöber 2008: 9-10; Nothdurft 2007: 24). Tatsächlich erscheint es kontraproduktiv, alle Disziplinen auf einen gemeinsamen Begriff festlegen zu wollen. Ein Psychologe *muss* etwas anderes unter Kommunikation verstehen als eine Informatikerin oder ein Medienwissenschaftler. Dies soll in der folgenden Diskussion des Kommunikationsbegriffs gezeigt werden.

### Definitionskriterien von Kommunikation

Einigkeit besteht darüber, dass es sich bei Kommunikation um einen *Prozess* (und nicht ein singuläres Ereignis) handelt (vgl. bspw. Adler/Rodman 2009: 2; Burkart 2002: 46; Schulz 2009: 169; Beck 2006b). Unstrittig ist zudem, dass mehrere Instanzen an diesem Prozess beteiligt sind. Bezüglich der Frage, um *welche* Instanzen es sich dabei handelt, gehen die Meinungen allerdings auseinander: Während Kybernetiker(innen) unter Kommunikation

auch Prozesse zwischen Mensch und Maschine verstehen können (vgl. Schenk/Rigoll 2010), neigen Sozialwissenschaftler(innen) im Allgemeinen und Kommunikationswissenschaftler(innen) im Besonderen naheliegender Weise dazu, diesen Begriff exklusiv an den Menschen zu knüpfen (vgl. Beck 2006a: 126; Stöber 2008: 26; Krallmann/Ziemann 2001: 12). Einige von ihnen weiten ihn auf Lebewesen allgemein aus (vgl. Maletzke 1972: 16; Strohner 2006: 27). In diesem Sinne unterscheidet Merten (1977: 92-93) zwischen subanimalischer Kommunikation (zwischen Organismen), animalischer Kommunikation und Humankommunikation. Er fügt hinzu: „Alles das, was die Beziehung zwischen zwei Substanzen betrifft, kann als kommunikationsverdächtig angesehen werden“ (ders. 94) – eine These, die einer Chemikerin sicherlich einleuchtete. In diesem Sinne muss die der Kommunikation häufig attribuierte *Zwischenmenschlichkeit* als eine Kann-Bedingung eingeordnet werden, die vom Erkenntnisgegenstand der jeweiligen Fachdisziplin abhängig ist.

In jedem Fall stellen die an einer Kommunikation beteiligten Instanzen *Reziprozität* her, indem sie sich aufeinander beziehen bzw. zueinander verhalten (vgl. Burkart 2002: 32). Dabei handelt es sich auch hier nicht um eine Abfolge von Einzelereignissen, vielmehr sind die Beteiligten jeweils gleichzeitig in das Geschehen involviert:

Unter Reziprozität soll hier die Tatsache verstanden werden, daß im Kommunikationsprozeß prinzipiell eben keine einseitige Intention, Transmission und Rezeption möglich ist, sondern daß die Rolle des Kommunikators und des Rezipienten jeweils auswechselbar sind im schnellen Austausch der Wahrnehmungen, ja daß diese Rollen – die Existenz mehrerer, voneinander unabhängiger Wahrnehmungskanäle vorausgesetzt – simultan von ein und demselben Partner ausgefüllt werden können (Merten 1977: 45-46).

Zumindest bei Kommunikation zwischen (höheren) Lebewesen, insbesondere zwischen Menschen, findet in dieser reziproken Struktur – anders, als häufig konstatiert (vgl. Schulz 2009: 175-176; Strohner 2006: 26) – *keine Informationsübermittlung* statt: Kommunizierenden Personen geht nichts verloren und sie erhalten auch nichts von ihrem Gegenüber (vgl. Beck 2006b: 131-132). Vielmehr stellt Kommunikation einen kollaborativen Konstruktionsprozess dar, bei dem einer der Beteiligten Zeichen produziert, denen ein anderer Bedeutung zuweist (vgl. Krotz 2008: 34). Die Botschaft besteht somit nicht in dem Zeichen an sich, sondern vielmehr in der dem Zeichen zugewiesenen Bedeutung. „Das Ergebnis, die empfangene Mitteilung, ist also stark abhängig von der Interpretationsleistung des Rezipienten“ (Schulz 2009: 195). Dass Kommunikation trotz der individuell erbrachten *Interpretativität* in der Regel nicht im Chaos endet, ist der Tatsache zu danken, dass die Teilnehmer sowohl bei der Produktion als auch bei der Ausdeutung der Zeichen auf kollektive Wissensvorräte zurückgreifen können, die sie im Laufe ihrer Sozialisation in Form von Schemata erworben haben (vgl. Schmidt/Zurstiege 2007: 40-41). Dadurch, dass Zeichenproduzent und -interpret zur (Re-)Konstruktion der Botschaft dieselben oder zumindest ähnliche Schemata verwenden, ist eine *strukturelle Kopplung* von Kognition und Kommunikation gewährleistet, gleichwohl beide Bereiche nicht direkt aneinander anschließen (dies. 42).

Mit der *Zeichenhaftigkeit* ist ein weiteres Charakteristikum von Kommunikation benannt (Burkart 2002: 46). Bei Zeichen handelt es sich um "dem Menschen sinnlich wahrnehmbare Phänomene, die für etwas anderes als sich selber stehend verwendet werden" (Wersig 2009: 100). Dabei ist zu unterscheiden zwischen natürlichen und künstlichen Zeichen. Natürliche Zeichen sind kennzeichnend für das Objekt, auf das sie verweisen (z.B. fallende Blätter für

den Herbst oder Erröten für Scham); künstliche Zeichen hingegen wurden gezielt geschaffen, um Kommunikation betreiben zu können (vgl. Burkart 2002: 47-48). Weiterhin können Zeichen nach Signalen und Symbolen differiert werden: Signale sind „Zeichen, die zu einer Aktivität drängen“ (ders. 48), Symbolen kommt dagegen eine Stellvertreterfunktion für das bezeichnete Objekt zu. Während Signale sowohl natürlichen Ursprungs (Rauch eines Brandes, Federkleid eines Vogels) als auch künstlich (Ampel, Haustürklingel) sein können, haben Symbole in jedem Fall einen artifiziellen Charakter, wurden also von Menschen kreiert. Piktografische/ikonische Symbole weisen dabei eine gewisse Ähnlichkeit mit dem bezeichneten Objekt auf (etwa ein weißes Viereck mit einer laufenden Figur für einen Notausgang), bei abstrakten Symbolen dagegen ist "die Beziehung zwischen der Zeichengestalt und dem Bezugsobjekt willkürlich und konventionell .. - sie beruht also allein auf sozialer Übereinkunft, also einer ausdrücklichen Vereinbarung oder einer stillschweigenden Akzeptanz innerhalb einer Gemeinschaft von Zeichenbenutzern" (Perrin 2006: 276). Das prominenteste Beispiel für abstrakte Symbole sind zweifellos Buchstaben bzw. Wörter (vgl. Stöber 2008: 29; s.u. *Verbale Kommunikation*). Es lässt sich somit festhalten, dass menschliche Kommunikation nicht nur Zeichen-, sondern auch *Symbolhaftigkeit* aufweist, wodurch sie sich von allen anderen Kommunikationsformen abhebt (vgl. Beck 2006b: 132).

Bezüglich einer (angeblichen) weiteren Besonderheit der Humankommunikation, der *Intentionalität*, gehen die Meinungen abermals auseinander – und dies auch bzw. gerade innerhalb der Kommunikationswissenschaft selbst. Eine Reihe von Autor(inn)en besteht darauf, als (menschliche) Kommunikation ausschließlich diejenigen Prozesse zu fassen, bei denen die zu deutenden Zeichen absichtsvoll produziert wurden (vgl. bspw. Burkart 2002; Beck 2006b; Bentele 2006; Stöber 2008). Andere vertreten die Position, dass Kommunikation auch ohne Intention der Zeichenproduzent(inn)en entstehen kann (vgl. bspw. Merten 1977; Krallmann/Ziemann 2001; Wersig 2009; Reichertz 2009). Berühmt geworden ist in diesem Zusammenhang das Axiom von Watzlawick et al. „*Man kann nicht nicht kommunizieren*“ (Watzlawick/Beavin/Jackson 2011: 60). Ihm zufolge ist auch *Verhalten* (und nicht nur gezieltes *Handeln*) als Kommunikation anzusehen. Als Beispiel nennen Watzlawick et al. einen Mann, der in einer Wartehalle sitzend auf den Boden starrt und damit – womöglich ohne dies zu beabsichtigen – *kommuniziert*, dass er sich nicht unterhalten möchte (ders. 59). Merten (2007: 121) schließt sich dieser Position an:

Das gesamte Verhalten einer Person (Haltung, Bewegungen etc.) fungiert als nonverbale Kommunikation. Dies erfolgt größtenteils nonintentional, aber indikativ, d.h. nonverbales Verhalten verweist auf bestimmte Zustände des Kommunikators dieses Verhaltens.

Neben der Körperhaltung und -bewegung, der äußeren Erscheinung, der Mimik und der Gestik können zu den unabsichtlich preisgegebenen Informationen paraverbale Elemente (Stimmhöhe, Lautstärke, Zittern in der Stimme), Körpergerüche, Erröten/Erblassen etc. gehören. Verschiedentlich wird darauf hingewiesen, dass ein solcher Kommunikationsbegriff für die psychotherapeutische Arbeit (die Watzlawick et al. im Blick hatten) sinnvoll, für Disziplinen wie die Kommunikationswissenschaft jedoch zu weit gefasst sei (vgl. Burkart 2002: 22; Stöber 2008: 22-23). Dieser Position steht allerdings ein gewichtiges Argument entgegen: Kommunikation ist, wie gezeigt wurde, als ein Prozess zu verstehen, dessen Inhalte erst durch die Interpretation des Rezipierenden zustande kommen. Für diese Interpretation spie-

len jedoch unintendiert abgegebene Informationen eine wesentliche Rolle (s.u. *Non-verbale Kommunikation*). Insofern bedeutete es eine genauso willkürliche wie unsinnige Verkürzung, das Etikett ‚Kommunikation‘ allein intentionalem Handeln zuzugestehen. Dies würde zudem zu allerlei definitorischen Merkwürdigkeiten führen. Beispielsweise würde ein ironisches Lächeln – das dem Rezipierenden erst erlaubt, die davon begleitete Aussage korrekt zu interpretieren – bei seinem bewussten Einsatz als ‚Kommunikation‘ eingeordnet. Huschte es dem Sprechenden dagegen unwillkürlich über das Gesicht, würde es nicht als Teil des Kommunikationsprozesses betrachtet, gleichwohl es exakt denselben Anteil daran hätte. Ein anderes Beispiel für logische Stolpersteine im Zusammenhang mit dem Kriterium der Intentionalität nennt Reichertz (2009: 118):

Der junge Mann, der sich, um (ganz bewusst) einen besseren Eindruck zu machen, für sein Vorstellungsgespräch in feinen Zwirn geworfen hat, kommuniziert ohne Zweifel später auch mit seinem Anzug. Das ist auch seine Absicht. Ist aber das gleiche Tun, nämlich das Tragen des Anzugs, nur deshalb keine Kommunikation mehr, wenn er von einem Straßenräuber, der ihn wegen des Anzugs für ein lohnendes Opfer hält, überfallen wird und dies, nämlich den Raub, gewiss nicht herbeiführen wollte?

In diesem Sinne soll konstatiert werden, dass Kommunikationsprozesse *sowohl intentional als auch unabsichtlich* initiiert sein können.

Diese Feststellung hat Konsequenzen für ein weiteres Kriterium, das häufig als wesentlich für Kommunikation genannt wird, die *Zielgerichtetheit* (vgl. Schulz 2009: 188; Reichertz 2009: 12): Wenn Kommunikation nicht zwingend absichtlich geschieht, verfolgt sie auch nicht zwingend ein bestimmtes Ziel. Sobald Kommunikation jedoch bewusst betrieben wird, tut sie genau das – insbesondere auf sprachliche Kommunikation dürfte dies durchweg zutreffen. Die Bandbreite der verfolgten Ziele ist dabei groß. Wersig (2009: 111) nennt neben „jemanden zu einer Handlung zu veranlassen“ und „jemanden überzeugen“ folgende möglichen Kommunikationsziele:

- Ausdruck der eigenen Persönlichkeit,
- Demonstration eigener Kompetenz,
- Kommunikation als Substitut für eine andere Handlungsform,
- Freude an der Wirkung einer Kommunikation (etwa eines Witzes),
- Spiegelung des eigenen Ich in seiner Wirkung auf andere.

Diese Anliegen lassen sich als *sekundäre* Kommunikationsziele einordnen insofern, als dass ihnen das Erreichen eines *primären* Ziels vorangehen muss: der *Verständigung*. Nur wenn es dem/der Kommunikator(in) gelingt, den/die Rezipienten/-in zu der intendierten Bedeutungszuweisung zu bewegen, lassen sich die oben genannten Ziele verwirklichen. Aus diesem Grund wird Kommunikation erst dann als gegeben angesehen, wenn es zur Verständigung gekommen ist (vgl. Burkart 2002: 32-33; Beck 2006c: 300; Stöber 2008: 11). Andernfalls sei von „Kommunikationsbemühungen“ (Kober 2002: 56), „einem kommunikativen Akt“ (Bentele 2006: 135) oder misslungener Kommunikation (vgl. Beck 2006a: 126) zu sprechen. Häufig wird Verständigung sogar als das eigentliche Kommunikationsziel genannt (vgl. Burkart 2002: 26-27; Schenk 2009: 65-66; Beck 2006b: 133), was Reichertz (2009: 11) kritisch kommentiert:

Durchgesetzt hat sich .. eine verstehensorientierte Kommunikationsforschung, und nach deren Ansicht ist Kommunikation erfolgreich an ihr Ende gekommen, wenn der Hörer die Absicht des Sprechenden verstanden hat. Welche Wirkungen Kommunikation dann aber nach sich zieht, wird meist als Kollateralschaden von kommunikativen Prozessen betrachtet und nicht als Teil der Kommunikation.

Nach Reichertz' Meinung zielt Kommunikation stets darauf, die Handlungen anderer Menschen (zu eigenen Gunsten) zu beeinflussen. Diese Position ignoriert allerdings, dass in einigen Kommunikationssituationen andere Bedarfe im Vordergrund stehen. Das ist etwa dann der Fall, wenn sich jemand seine ‚Sorgen von der Seele reden‘ möchte und vom Gegenüber nichts anderes erwartet, als dass dieser zuhört (was allerdings nicht das Ergebnis der Kommunikation wäre, sondern deren Voraussetzung). Es erscheint deswegen angemessener, den Zweck von (intentionaler) Kommunikation mit *Bedarfsbefriedigung* zu umschreiben: Jeder Mensch, der bewusst einen Kommunikationsprozess initiiert, strebt einen wie auch immer gearteten Benefit an; dieser kann vom Erhalt einer Fahrkarte im Bus bis hin zum Trost bei Liebeskummer reichen.

Zusammengefasst lässt sich Kommunikation beschreiben als ein *reziproker Zeichenprozess, bei dem mindestens zwei Beteiligte kollaborativ Bedeutung herstellen – im Falle einer intentionalen Handlung mit dem Ziel, Verständigung und in der Folge Bedarfsbefriedigung zu erreichen.*

## Verbale Kommunikation

Historisch betrachtet hat die Entwicklung der sprachlichen Kommunikation einen evolutionären Sprung in der Menschheitsgeschichte bedeutet:

Mit der Sprache – genauer: mit dem Sprechen als sozial geregelter Verwendung des Kommunikationsinstruments Sprache – entsteht die Möglichkeit eines völlig neuen Handlungstyps, nämlich des *symbolischen Handelns* (Schmidt 2005: 22).

Zuvor war Kommunikation zeitlich und räumlich eng begrenzt, man konnte sich ausschließlich über das verständigen, was aktuell im gemeinsamen Sichtfeld war. Die Sprache als Symbolsystem eröffnet(e) die Möglichkeit, über diese Grenzen hinweg jedes beliebige Ding zu *bezeichnen*, jeden Gedanken, jedes Anliegen zum Ausdruck zu bringen:

Man kann über Vergangenheit, Zukunft und Abwesendes sprechen, man kann auch über Probleme oder Situationen sprechen, die kein empirisches Korrelat haben, etwa über Kommunikation selbst (Merten 1977: 130).

Insofern hatte und hat die verbale Kommunikation maßgeblichen Einfluss auf die Art, wie Menschen sich organisieren (können); sie bildete die Grundlage für den Übergang von primitiven Sozialformen zu archaischen Gesellschaften, da sie die Regeln des Zusammenlebens formulierbar und transportabel machte (vgl. ders. 135). Sprache ist somit "die Grundlage aller Institutionenbildung und zugleich erste soziale Institution" (Schmidt 2005: 22). Dieser Vorteil wurde später durch die Schriftsprache potenziert; Menschen waren bei der Weitergabe von Botschaften nun nicht mehr auf Gedächtnisleistungen bzw. persönliche Anwesenheit angewiesen, so dass die frühen Hochkulturen entstehen konnten (vgl. ders. 140).

Eine Restriktion der sprachlichen Kommunikation liegt in ihrer bereits erwähnten kulturellen Abhängigkeit (s.o.): Menschen, die nicht aus demselben Sprachraum stammen oder das Symbolsystem des Gegenübers nachträglich erworben haben, können auf dieser Ebene keinen erfolgreichen Kommunikationsprozess initiieren.

Trotz dieser Einschränkung ist verbale Kommunikation "zweifelloso bei weitem das leistungsfähigste und differenzierteste Mittel der Bedeutungsweitergabe" (Maletzke 1972: 18). Sie erlaubt es Menschen, über innere Zustände zu kommunizieren oder über abstrakte Konzepte wie Freiheit oder Menschenrechte zu diskutieren. Diese Potenz trägt sicherlich dazu bei, dass verbale (i.e. intentionale) Kommunikation weit verbreitet als ‚Kommunikation schlechthin‘ definiert wird (s.o.). Es darf jedoch nicht übersehen werden, dass sich die verbale Kommunikation keineswegs von der non-verbale entkoppelt hat. Im Gegenteil: Verbale Kommunikation wird nicht nur stets von non-verbale begleitet, sondern auch wesentlich von ihr beeinflusst. Erst durch dieses Verhältnis entfaltet sich das volle Potenzial menschlicher Kommunikation: „Sprachliche und nichtsprachliche Kanäle (können) in spezifischer Weise aufeinander bezogen werden .. und so Funktionen erfüllen, die keiner der Kanäle allein erfüllen könnte“ (Merten 1977: 130). Dies soll im folgenden Abschnitt gezeigt werden.

## **Non-verbale Kommunikation**

Der Begriff ‚non-verbale Kommunikation‘ bezeichnet den „Teil menschlicher Kommunikation, der nicht mithilfe der Sprache vermittelt wird“ (Fahr 2006: 199). Dazu gehören:

- Gesichtsausdruck
  - Blick
  - Gesten und Körperbewegungen
  - Körperhaltung
  - Körperkontakt
  - Räumliches Verhalten
  - Kleidung, Körperbau und andere Aspekte der äußeren Erscheinung
  - nonverbale Vokalisierung (z.B. Sprechgeschwindigkeit und Lautstärke)
- (vgl. Argyle 2005: 6-8).

Wie bereits diskutiert kann non-verbale Kommunikation (im Unterschied zur verbalen) sowohl intentional als auch unabsichtlich geschehen. Intentionale non-verbale Kommunikation liegt beispielsweise vor, wenn...

...jemand auf der anderen Straßenseite eine bekannte Person entdeckt und ihr zuwinkt, um sie zu grüßen.

...jemand beim Sprechen Augenkontakt mit dem Gegenüber hält und lächelt, um freundliches Interesse zu signalisieren.

...sich jemand ganz in Schwarz kleidet, auffällig schminkt und die Haare färbt, um seine Zugehörigkeit zu einer Subkultur auszudrücken.

...jemand stöhnt, nachdem eine andere Person einen Vorschlag gemacht hat, um sein Missfallen kundzutun.

Zu den unabsichtlichen Formen non-verbaler Kommunikation gehört, wenn...

...jemand, der unter Lampenfieber leidet, ein Referat mit belegter Stimme hält.

...die Pupillen von jemandem, der eine andere Person attraktiv findet, größer werden.

...jemand, der auf der Straße lebt, einen verwahrlosten Eindruck macht.

...jemand, während er eine schlechte Nachricht überbringt, aus Schadenfreude die Mundwinkel nach oben zieht.

Die zuletzt genannten Beispiele lassen erkennen, dass bei non-verbaler Kommunikation weiterhin zwischen *bewusst* und *unbewusst* unterschieden werden muss: Die Pupillenerweiterung beim Flirten beispielsweise wird in der Regel von beiden Beteiligten kognitiv nicht verarbeitet und geht dennoch in den Kommunikationsprozess ein, indem sie Interesse signalisiert (vgl. ders. 17). In anderen Situationen ist non-verbale Kommunikation allen involvierten Personen bewusst (z.B. Zeigen mit dem Finger). In der Mehrheit der Fälle jedoch liegt das Primat sozusagen beim Rezipierenden, indem er unbewusst abgegebene Zeichen in die kognitive Verarbeitung der Botschaft mit einbezieht (ebd.).

Weiterhin verdeutlichen die Beispiele, dass non-verbale Kommunikation für sich allein stehen, aber auch mit verbaler Kommunikation verbunden sein kann. Im letztgenannten Fall erbringt die non-verbale Kommunikation verschiedene Leistungen: Einerseits kann sie die verbal überbrachten Botschaften *unterstützen*, indem sie sie konsistent begleitet (vgl. Beck 2006b: 132), andererseits können non-verbale Elemente die sprachlichen Aussagen *kommentieren* oder *konterkarieren*. So werden der Aussage „Das ist ja toll!“ völlig andere Bedeutungen zugewiesen, je nachdem, ob ihr Urheber strahlend lächelt und mit warmer Stimme spricht, oder ob er eine verdrießliche Miene zieht und sich eines eher aggressiven Tonfalls bedient. Aus diesem Grund sind Kommunikationsformen, die weitgehend auf verbaler Ebene stattfinden (etwa computervermittelte Kommunikation), fehleranfällig:

Ist – aus welchen Gründen auch immer – der nonverbale Kanal in der Interaktion nicht verfügbar oder sind die daraus erhältlichen Meta-Aussagen nicht decodierbar, so treten Störungen auf, die sowohl das Verständnis der eigentlichen Aussage als auch den gesamten Kommunikationsprozeß in Frage stellen können (Merten 1977: 131).

Anders formuliert: Fehlt die non-verbale Kommunikation als Rahmung und Korrektiv der verbalen Aussagen, entstehen rasch Missverständnisse. Dies liegt nicht zuletzt darin begründet, dass non-verbale Botschaften vom Rezipierenden schneller verarbeitet werden als sprachliche und zudem glaubwürdiger wirken (vgl. Fahr 2006: 200). Letztgenannter Effekt hat durchaus seine Berechtigung, da es weitaus schwieriger ist, auf dem non-verbalen Kanal die Unwahrheit zu kommunizieren als auf dem sprachlichen (vgl. Merten 2007: 121).

Neben der inhaltlichen Ergänzung übernimmt nicht-sprachliche Kommunikation noch eine weitere wesentliche Funktion für verbale Prozesse, nämlich die der *Steuerung*.

People use nonverbal communication to coordinate and approach or avoid interaction with others (Burgoon/Floyd/Guerrero 2010: 94).

Wie bei dem Wartesaal-Beispiel von Watzlawick et al. können non-verbale Zeichen genutzt werden, um sprachliche Kommunikation zu vermeiden; auf der anderen Seite können sie ein Gespräch anbahnen, indem eine Person mit einer anderen Augenkontakt aufnimmt oder räumliche Nähe zu ihr herstellt. Ist verbale Kommunikation erst einmal zustande gekommen, dienen nicht-sprachliche Zeichen dazu, den Redezugwechsel zu koordinieren (vgl. Goffman 2005: 43). Ohne Hinweise wie das Heben und Senken der Stimme, Veränderungen der Körperhaltung und Bewegungen der Augen oder Hände würde eine Unterhaltung zu einem heillosen Durcheinander geraten. Zusammengefasst ist die non-verbale Kommunikation in ihrer Bedeutung für die verbale „keineswegs als marginal anzusehen“ (Merten 2007: 120).

**Fazit**

Eine Reihe wissenschaftlicher Disziplinen ist um eine Definition von ‚Kommunikation‘ bemüht, wobei die Ergebnisse an verschiedenen Punkten voneinander abweichen; auch innerhalb der Kommunikationswissenschaft sind Differenzen auszumachen.

Allgemeine Einigkeit besteht bezüglich der Feststellung, dass es sich bei Kommunikation nicht um ein Einzelereignis, sondern um einen Prozess handelt. Die Frage, wer die Instanzen sind bzw. sein können, die sich an diesem Prozess beteiligen, wird allerdings je nach Fachrichtung unterschiedlich beantwortet. Die Sozialwissenschaften im Allgemeinen und die Kommunikationswissenschaft im Besonderen tendieren dazu, die Fähigkeit zur Kommunikation exklusiv dem Menschen zuzuschreiben, gleichwohl einige Autor(inn)en den Blick auf Tiere oder gar auf chemische Substanzen ausweiten.

In Bezug auf die menschliche Kommunikation hat sich die Einsicht durchgesetzt, dass – gleichwohl dieser Begriff oft noch irreführend gebraucht wird – *keine* Informationsvermittlung stattfindet; Kommunikation ist kein Transfer-, sondern ein kollaborativer Konstruktions- bzw. Interpretationsprozess. Die Beteiligten verwenden hierbei natürliche oder künstliche Zeichen, Signale (die auf etwas *hinweisen*) oder Symbole (die *für* etwas *stehen*). Als ein prominentes Beispiel für die letztgenannte Möglichkeit ist die menschliche Sprache zu nennen.

Der wohl markanteste Widerspruch zwischen verschiedenen kommunikationswissenschaftlichen Definitionen ist betreffend des Merkmals ‚Intentionalität‘ zu beobachten. Während einige Fachvertreter(innen) voraussetzen, dass menschliche Kommunikation stets absichtsvoll erfolgt, weisen andere auf Situationen hin, in denen dies augenfällig nicht der Fall ist. Die entscheidenden Argumente für die letztgenannte Position liefert die non-verbale Kommunikation: Sie *kann* intentional erfolgen, *muss* dies aber nicht und kann selbst bei bewusster Handhabung nur zum Teil gesteuert werden. Da die Übergänge zwischen dem unbewussten und dem absichtsvollen Einsatz non-verbaler Elemente fließend sind, kann ein und derselbe Kommunikationsakt sowohl intentional als auch non-intentional sein. Gleiches muss demzufolge für die Kommunikation als Ganzes gelten.

Verbale und non-verbale Kommunikate können sich gegenseitig unterstützen, ergänzen oder auch konterkarieren. Die Idee, dass die verbale Kommunikation die eindeutig überlegene Technik darstelle, ist hierbei in Zweifel zu ziehen: Non-verbale Kommunikation wird nicht nur zu recht als glaubwürdiger wahrgenommen, sie sorgt zudem durch komplexe Rahmungsprozesse dafür, dass es bei verbalen Kommunikationsprozessen nicht fortlaufend zu Missverständnissen kommt. Damit trägt non-verbale Kommunikation wesentlich dazu bei, dass das Ziel von Kommunikation erreicht werden kann: die Verständigung zwischen den Kommunikationspartner(inne)n und in der Folge eine Bedarfsbefriedigung seitens des Kommunikators.

## Literatur

- Adler, Ronald B./Rodman, George (2009): *Understanding Human Communication*. New York, Oxford: Oxford University Press.
- Argyle, Michael (2005): *Körpersprache & Kommunikation. Das Handbuch zur nonverbalen Kommunikation*. Paderborn: Junfermann.
- Beck, Klaus (2006a): *Kommunikation*. In: Bentele, Günter/Brosius, Hans-Bernd/Jarren, Otfried (Hg.): *Lexikon Kommunikations- und Medienwissenschaft*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, S. 126–127.
- Beck, Klaus (2006b): *Kommunikationsprozess*. In: Bentele, Günter/Brosius, Hans-Bernd/Jarren, Otfried (Hg.): *Lexikon Kommunikations- und Medienwissenschaft*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, S. 131–133.
- Beck, Klaus (2006c): *Verstehen*. In: Bentele, Günter/Brosius, Hans-Bernd/Jarren, Otfried (Hg.): *Lexikon Kommunikations- und Medienwissenschaft*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, S. 300.
- Bentele, Günter (2006): *Kommunikatives Handeln*. In: Bentele, Günter/Brosius, Hans-Bernd/Jarren, Otfried (Hg.): *Lexikon Kommunikations- und Medienwissenschaft*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, S. 135.
- Burgoon, Judee K./Floyd, Kory/Guerrero, Laura K. (2010): *Nonverbal Communication Theories of Interaction Adaptation*. In: Berger, Charles R./Roloﬀ, Michael E./Roskos-Ewoldsen, David R. (Hg.): *The Handbook of Communication Science*. Second Edition. Thousand Oaks, California: Sage, S. 93–108.
- Burkart, Roland (2002): *Kommunikationswissenschaft. Grundlagen und Problemfelder. Umriss einer interdisziplinären Sozialwissenschaft*. 4. überarbeitete und aktualisierte Auflage. Wien/Köln/Weimar: Böhlau.
- Fahr, Annette (2006): *Nonverbale Kommunikation*. In: Bentele, Günter/Brosius, Hans-Bernd/Jarren, Otfried (Hg.): *Lexikon Kommunikations- und Medienwissenschaft*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, S. 199–200.
- Goffmann, Erving (2005): *Rede-Weisen. Formen der Kommunikation in sozialen Situationen*. Herausgegeben von Hubert Koblach, Christine, Leuenberger und Bernt Schnettler. Konstanz: UVK.
- Kober, Michael (2002): *Bedeutung und Verstehen. Grundlegung einer allgemeinen Theorie sprachlicher Kommunikation*. Paderborn: mentis.
- Krallmann, Dieter/Ziemann, Andreas (2001): *Grundkurs Kommunikationswissenschaft*. München: Fink/ UTB.
- Krotz, Friedrich (2008): *Handlungstheorien und Symbolischer Interaktionismus als Grundlage kommunikationswissenschaftlicher Forschung*. In: Winter, Carsten/Hepp, Andreas/Krotz, Friedrich (Hg.): *Theorien der Kommunikations- und Medienwissenschaft. Grundlegende Diskussionen, Forschungsfelder und Theorieentwicklungen*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, S. 29–48.
- Maletzke, Gerhard (1972 [Neudruck von 1963]): *Psychologie der Massenkommunikation. Theorie und Systematik*. Hamburg: Hans-Bredow-Institut.
- Merten, Klaus (1977): *Kommunikation. Eine Begriffs- und Prozeßanalyse*. Opladen: Westdeutscher Verlag.

- Merten, Klaus (2007): Einführung in die Kommunikationswissenschaft. Bd. 1: Grundlagen der Kommunikationswissenschaft. 3. Aufl. Berlin: LIT.
- Nothdurft, Werner (2007): Kommunikation. In: Straub, Jürgen/Weidemann, Arne/Weidemann, Doris (Hg.): Handbuch interkulturelle Kommunikation und Kompetenz. Grundbegriffe - Theorien - Anwendungsfelder. Stuttgart: Carl Ernst Poeschel, S. 24–35.
- Perrin, Daniel (2006): Symbol. In: Bentele, Günter/Brosius, Hans-Bernd/Jarren, Otfried (Hg.): Lexikon Kommunikations- und Medienwissenschaft. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, S. 276.
- Reichert, Jo (2009): Kommunikationsmacht. Was ist Kommunikation? Was vermag sie? Und weshalb vermag sie das? Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Schenk, Joachim/Rigoll, Gerhard (2010): Mensch-Maschine-Kommunikation. Grundlagen von sprach- und bildbasierten Benutzerschnittstellen. Berlin/Heidelberg: Springer.
- Schenk, Michael (2009): Interpersonale Kommunikation. In: Noelle-Neumann, Elisabeth/Schulz, Winfried/Wilke, Jürgen (Hg.): Fischer Lexikon Publizistik Massenkommunikation. Frankfurt a. M.: Fischer Taschenbuch Verlag, S. 65–80.
- Schmidt, Siegfried J. (2005): Die Nobilitierung der Reflexivität und die Folgen. In: Wienand, Edith/Westerbarkey, Joachim/Scholl, Armin (Hg.): Kommunikation über Kommunikation. Theorien, Methoden und Praxis. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, S. 15–34.
- Schmidt, Siegfried J./Zurstiege, Guido (2007): Kommunikationswissenschaft. Systematik und Ziele. Reinbek b. Hamburg: Rowohlt.
- Schulz, Winfried (2009): Kommunikationsprozess. In: Noelle-Neumann, Elisabeth/Schulz, Winfried/Wilke, Jürgen (Hg.): Fischer Lexikon Publizistik Massenkommunikation. Frankfurt a. M.: Fischer Taschenbuch Verlag, S. 169–199.
- Stöber, Rudolf (2008): Kommunikations- und Medienwissenschaften. Eine Einführung. München: C.H. Beck.
- Strohner, Hans (2006): Kommunikation. Kognitive Grundlagen und praktische Anwendungen. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Watzlawick, Paul/Beavin, Janet H./Jackson, Don D. (2011): Menschliche Kommunikation. Formen Störungen Paradoxien. 12. Aufl. Bern: Hans Huber.
- Wersig, Gernot (2009): Einführung in die Publizistik- und Kommunikationswissenschaft. Erweitert und aktualisiert von Jan Krone und Tobias Müller-Prothmann. Baden-Baden: Nomos.