

## Non-verbale Signale

- \* In der normalen Kommunikation stimmen der Inhalt unserer Aussagen und der Ausdruck unserer Stimme, der Tonfall, Gesichtsausdruck, Körperhaltung und Gebärden überein.

Wenn zwischen verbalen und non-verbalen Aussagen Diskrepanzen auftreten, dann orientieren sich die meisten Leute an den non-verbalen Signalen.

- \* Zwischenmenschliche Einstellungen (Sympathie, Freundschaft usw.) spiegeln sich deutlicher im Gesichtsausdruck als im Tonfall.
- \* Besondere Emotionen drücken sich im Gesichtsausdruck zwar deutlich aus; die Intensität der Gefühle wird aber aus der Körperhaltung abgelesen.

Der Ausdruck bestimmter Emotionen und Einstellungen kann im Gesicht relativ leicht unter Kontrolle bzw. verborgen werden. Vor allem negative Gefühle und Einstellungen «wandern» aber in die Hände und Füße, weil diese offensichtlich weniger gut zu kontrollieren sind.

Gemäss: Friedrich Glasl, *Konfliktmanagement – Ein Handbuch für Führungskräfte, Beraterinnen und Berater*, Verlag Paul Haupt, Bern / Verlag Freies Geistesleben, Stuttgart, 6. Auflage, 1999