

Universität zu Köln

Daniel Brunsch



VERHANDLUNGSGESCHICK

Der Einfluss von Körperkontakt in Verhandlungen und anderen
Geschäftsgesprächen

Inauguraldissertation zur Erlangung des akademischen Grades
Doktor der Philosophie (Dr. phil.)

An der der Humanwissenschaftlichen Fakultät der Universität zu Köln
nach der Promotionsordnung vom 10.05.2010
(Änderungsordnung: 14.07.2011)

vorgelegt von

Daniel Brunsch
geb. in
Darmstadt

März 2017

- **Offenheit, Wertschätzung, Gleichmut & Selbstbewusstsein** -

Diese Dissertation wurde
von der
Humanwissenschaftlichen
Fakultät der Universität
zu Köln im März 2017
angenommen.

Erster Gutachter: Prof. Dr. Gary Bente
Universität zu Köln
Department Psychologie
Gronewaldstraße 2
50931 Köln

Zweiter Gutachter: Jun.-Prof. Dr. Dr. habil. Kai Kaspar
Universität zu Köln
Department Psychologie
Richard-Strauss-Straße 2
50931 Köln

sich die Hände reichen, Berührungspunkte haben, "Hand drauf", **mit einem Handschlag**

besiegeln, „es berührt mich“, unter die Haut fahren,

handfest, jemandem auf die Pelle rücken, etwas hautnah

erleben, mit etwas in Berührung kommen, eine schützende Hand über jemanden

halten, **Hand anlegen**, aus der Hand fressen, **Hand in Hand**

arbeiten, mitanfassen, Handauflegen, **anrührend**,

mit eiserner Hand herrschen, seine Haut zu Markte tragen, den kleinen Finger

gereicht bekommen und die ganze Hand nehmen, **antasten**, sich behandeln

lassen, **Oberhand gewinnen**, handzahn sein, mit harter Hand führen, etwas

berührt jemanden nicht, nicht in der Haut jemand anderes stecken wollen, unter die

Haut gehen, seine Haut retten, **sich die Hand**

geben, etwas nicht antasten, Verhandlungsgeschick

Vorwort

„Undoubtedly, the ‚metaphors we live by‘ implicate touch as an important and invaluable modality of communication“ (Hertenstein, 2011, S. 320). Indes lässt sich die Wichtigkeit zwischenmenschlicher Berührung nicht nur an den vielen Verweisen und Metaphern in unserer verbalen Kommunikation festmachen. Auch nonverbal hilft uns der Austausch physischer Berührung dabei zentrale Emotionen und Geisteshaltungen zu kommunizieren. In Deutschland sind wir uns des positiven Potentials zwischenmenschlicher Berührung allerdings nur selten bewusst und so versäumen wir eine Vielzahl von Möglichkeiten zu klarer, bewusster und vielschichtiger Kommunikation. Ein Sprichwort streift den Kern dieses Punktes mit den folgenden Worten: „In Deutschland gibt man sich die Hand, oder man geht miteinander ins Bett. Dazwischen gibt es nichts.“ Ziel meiner Arbeit ist es, uns durch die Darstellung wissenschaftlicher Ergebnisse zu einer erhöhten Achtsamkeit für die unterschiedlichen positiven Möglichkeiten zwischenmenschlicher Berührung anzuregen. Dies könnte uns möglicherweise auf dem Weg zu einer wertschätzenderen und verständnisvolleren Kommunikation unter die Arme greifen. In diesem Zusammenhang möchte ich mich bei allen bedanken, die mich während der Zeit meiner Arbeit unterstützt haben. Ein ganz besonderer Dank gilt Ates, Biene, Caroll und Paul, die mir prüfendes Auge und helfende Hand waren.

Ein Hinweis zur Lesart des Textes: Innerhalb des Textes heben fettgedruckte

Worte die zentralen Inhalte dieses Abschnittes hervor.

Zusammenfassung

Die taktile Wahrnehmungsfähigkeit der Haut stellt nicht nur unser größtes und erstentwickeltes Sinnesorgan dar. Durch sie nehmen wir unsere Umwelt am unmittelbarsten wahr, wodurch sie großen Einfluss auf unsere Kognitionen, Emotionen und Handlungen nehmen kann. Dennoch ist dieser Sinn im Verhältnis zu anderen Sinnen überraschend wenig untersucht. Gerade im alltäglichen Feld beruflicher Gespräche und Verhandlungen liegen bisher keine wissenschaftlichen Studien zu den Auswirkungen von Berührung vor, obwohl zahlreiche Praxisratgeber die Wichtigkeit angemessenen Körperkontaktes immer wieder hervorheben. In drei zusammenhängenden Arbeitsschritten werden daher wissenschaftliche wie wirtschaftliche Aspekte beruflichen Körperkontakts beleuchtet. Dazu wird in einem ersten Schritt ein übergreifendes, integratives Kommunikationsmodell (IKM) aus der Literatur abgeleitet, welches in einem zweiten Schritt einer interkulturellen Studie als Basis dient. Diese untersucht erstmals den geschäftlichen Nutzung und die Wirkung von Körperkontakt. Aufbauend überprüfen im dritten Schritt drei Praxisstudien die Effektivität von Handschlägen in realen Verhandlungen. Die Ergebnisse der Studien des zweiten und dritten Arbeitsschrittes belegen Handschläge als vielseitig nutzbare und positiv wirkende Berührungsart, die die Erzielung beidseitig profitabler Verhandlungsergebnisse begünstigte, die Verbindlichkeit von Vereinbarungen steigerte und die vollständige Entschuldigung beruflichen Fehlverhaltens ermöglichte. Die Befunde der Studien werden im Rahmen des IKM diskutiert und in ihrer Bedeutung für berufliche Kommunikation dargestellt.

Inhaltsverzeichnis

ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS	V
TABELLENVERZEICHNIS	VI
ABBILDUNGSVERZEICHNIS	VII
1 EINLEITUNG.....	2
1.1 RELEVANZ DER ARBEIT	3
1.2 ZIEL DER ARBEIT	6
1.3 STRUKTUR DER ARBEIT.....	7
2 THEORETISCHER HINTERGRUND TAKTILER KOMMUNIKATION	10
2.1 EIN NEUES & INTEGRIERENDES KOMMUNIKATIONSMODELL.....	11
2.1.1 <i>Psychologische Modellentwicklungen</i>	<i>11</i>
2.1.2 <i>Neuropsychologische Grundlagen taktiler Kommunikation.....</i>	<i>17</i>
2.1.3 <i>Multimodale Kommunikation.....</i>	<i>25</i>
2.2 PARAMETER & WIRKUNGEN VON BERÜHRUNG	30
2.3 EMOTIONSVERMITTLUNG & EINDRUCKSURTEILE	32
2.4 BERÜHRUNG IM ARBEITSWELTLICHEN KONTEXT	35
3 IMPLIKATIONEN & FORSCHUNGSHYPOTHESEN.....	38
4 FORSCHUNGSRAHMEN & FORSCHUNGSVORGEHEN.....	41
4.1 FORSCHUNGSRAHMEN	41
4.2 METHODISCHE GRUNDLAGEN	42
4.3 AUSWERTUNGSGRUNDLAGEN.....	46
5 EXPLORATIVE INTERKULTURELLE GRUNDLAGENSTUDIE	49
5.1 THEORIE.....	50
5.1.1 <i>Berührung & Kultur.....</i>	<i>51</i>
5.1.2 <i>Berührung & Geschlecht.....</i>	<i>53</i>

5.1.3	<i>Berührung & Intimität</i>	55
5.1.4	<i>Kultur, Geschlecht & Intimität im Rahmen von Berührung</i>	57
5.1.5	<i>Einsatz & Wirkung öffentlicher Berührungen</i>	60
5.1.6	<i>Fragen & Hypothesen</i>	62
5.2	METHODE	64
5.2.1	<i>Länderauswahl und Stichprobe</i>	65
5.2.2	<i>Durchführung</i>	67
5.2.3	<i>Studienmaterial</i>	67
5.2.4	<i>Auswahl der Berührungsgesten</i>	68
5.2.5	<i>Fragebogenerstellung</i>	72
5.3	ERGEBNISSE.....	74
5.3.1	<i>Vorbereitende Analysen</i>	74
5.3.2	<i>Intrakulturelle Vergleiche</i>	79
5.3.3	<i>Interkulturelle Vergleiche</i>	114
5.4	DISKUSSION	125
5.4.1	<i>Allgemeine Diskussion</i>	125
5.4.2	<i>Berührungsspezifische Diskussion</i>	127
5.4.3	<i>Kultur- & Geschlechtsspezifische Diskussion</i>	131
5.5	LIMITIERUNGEN UND AUSBLICK	135
6	EXPERIMENTELLE PRAXISSTUDIEN – VERTIEFUNG DES FORSCHUNGSRAHMENS	140
7	ERGEBNISSE VON VERHANDLUNGEN	144
7.1	PILOTSTUDIE	144
7.1.1	<i>Methode</i>	145
7.1.2	<i>Ergebnisse</i>	146
7.1.3	<i>Diskussion</i>	149
7.2	HAUPTSTUDIE	151
7.2.1	<i>Methode</i>	151
7.2.2	<i>Ergebnis</i>	153
7.2.3	<i>Diskussion</i>	154

8 VERBINDLICHKEIT NACH VERHANDLUNGEN	160
8.1 METHODE	164
8.1.1 <i>Vorstudien</i>	166
8.1.2 <i>Hauptstudie</i>	170
8.2 ERGEBNISSE DER HAUPTSTUDIE.....	176
8.3 DISKUSSION	181
9 ENTSCHULDIGUNGEN IN VERHANDLUNGEN	189
9.1 VOR- & PILOTSTUDIE.....	193
9.1.1 <i>Vorstudie</i>	194
9.1.2 <i>Pilotstudie</i>	195
9.1.3 <i>Diskussion der Vor- & Pilotstudie</i>	206
9.2 HAUPTSTUDIE	207
9.2.1 <i>Methode</i>	208
9.2.2 <i>Ergebnisse</i>	212
9.2.3 <i>Diskussion</i>	218
9.3 ÜBERGREIFENDE DISKUSSION.....	220
10 DISKUSSION DES GESAMTWERKES	225
10.1 WIRKSAMKEITSÜBERSICHT ZU BERÜHRUNG IN GESCHÄFTSGESPRÄCHEN	225
10.2 INTEGRATION DER ERGEBNISSE IM GESAMTMODELL.....	227
10.3 LIMITIERUNGEN.....	231
10.4 AUSBlick	235
10.5 FAZIT	241
LITERATURVERZEICHNIS	X
ANHANG.....	XXXVIII
EIDESSTATTLICHE ERKLÄRUNG.....	XXXVIII

Abkürzungsverzeichnis

Abk. 1: IKM	integratives Kommunikationsmodell
Abk. 2: HS	Handschlag
Abk. 3: DHS	Doppelter Handschlag
Abk. 4: KHS	Küsse auf die Wange und Handschlag
Abk. 5: OHS	Handschlag mit Berührung des Oberarms
Abk. 6: SHS	Handschlag mit Schulterberührung
Abk. 7: SEDI	Semantisches Differential
Abk. 8: SVI	Subjective Value Inventory
Abk. 9: ANOVA	Varianzanalyse
Abk. 10: ANCOVA	Kovarianzanalyse
Abk. 11: VP(n)	Versuchsperson(en)
Abk. 12: m/w	Männer/Frauen

Tabellenverzeichnis

TABELLE 1: <i>EINE AUSWAHL AN INTERNETSEITEN ZUM THEMA BERÜHRUNG IN ARBEITSKONTEXTEN</i>	4
TABELLE 2: <i>PROZENTUALE NENNUNG VERWENDETER BEGRÜßUNGSGESTEN IM AUSLAND</i>	66
TABELLE 3: <i>PROZENTUALE NENNUNG BERUFSTYPISCHER BERÜHRUNGEN IN REIHENFOLGE DER ERINNERUNG FÜR DIE VIER TEILNEHMENDEN LÄNDER</i>	75
TABELLE 4: <i>PROZENTUALE NENNUNG VERWENDETER BEGRÜßUNGSGESTEN IM AUSLAND BEI UNKENNTNIS DER GEPFLOGENHEITEN</i>	77
TABELLE 5: <i>HÄUFIGKEIT BERUFSTYPISCHER BERÜHRUNGEN IN UNTERSCHIEDLICHEN ABSCHNITTEN EINES 30- MINÜTIGEN GESCHÄFTSGESPRÄCHES FÜR DIE VIER TEILNEHMENDEN LÄNDER</i>	78
TABELLE 6: <i>UNTERSCHIEDE DER BEGRÜßUNGSTYPEN ÜBER ALLE GESCHLECHTSKOMBINATIONEN</i>	89
TABELLE 7: <i>UNTERSCHIEDE DER BEGRÜßUNGSTYPEN ÜBER ALLE GESCHLECHTSKOMBINATIONEN</i>	97
TABELLE 8: <i>UNTERSCHIEDE DER BEGRÜßUNGSTYPEN ÜBER ALLE GESCHLECHTSKOMBINATIONEN</i>	105
TABELLE 9: <i>UNTERSCHIEDE DER BEGRÜßUNGSTYPEN ÜBER ALLE GESCHLECHTSKOMBINATIONEN</i>	111
TABELLE 10: <i>PROZENTUALER ANTEIL AN VERHANDLUNGSSTILEN BEI INTEGRATIVEN THEMEN</i>	154
TABELLE 11: <i>MITTELWERTPAARVERGLEICHE ZWISCHEN VERSUCHSBEDINGUNGEN UND KONTROLLBEDINGUNG HINSICHTLICH DER ENTSCHEIDUNG ÜBER DIE VEREINBARUNG (IN PUNKTEN)</i>	180
TABELLE 12: <i>UNTERSCHIEDE DER AFFEKT-/RAPPORTWERTE ZUM ZEITPUNKT DER ERSTEN UND ZWEITEN VERHANDLUNG UND ZWISCHEN DEN BEDINGUNGEN</i>	204
TABELLE 13: <i>UNTERSCHIEDE DES FAKTORS: RAPPORT ZUM ZEITPUNKT DER ERSTEN ZWEITEN UND DRITTEN MESSUNG SOWIE ZWISCHEN DEN BEDINGUNGEN</i>	215
TABELLE 14: <i>UNTERSCHIEDE DES FAKTORS: EIGENER GEFÜHLSZUSTAND ZUM ZEITPUNKT DER ERSTEN ZWEITEN UND DRITTEN MESSUNG SOWIE ZWISCHEN DEN BEDINGUNGEN</i>	216
TABELLE 15: <i>UNTERSCHIEDE DES FAKTORS: SUBJEKTIVE VERHANDLUNGSBEURTEILUNG ZUM ZEITPUNKT DER ZWEITEN UND DRITTEN MESSUNG SOWIE ZWISCHEN DEN BEDINGUNGEN</i>	217

Abbildungsverzeichnis

<i>ABBILDUNG 1:</i> MODELL ZUR INTEGRATION PSYCHOLOGISCHER THEORIEN UND MODELLE DES NONVERBALEN VERHALTENS.....	15
<i>ABBILDUNG 2:</i> MODELL ZUR VERARBEITUNG AFFEKTIVER BERÜHRUNGEN IN INTIMEN BEZIEHUNGEN	23
<i>ABBILDUNG 3:</i> MULTIMODALE VERARBEITUNG EMOTIONALER KOMMUNIKATIONSSIGNALE AUF NEURONALER EBENE	26
<i>ABBILDUNG 4:</i> INTEGRATIVES KOMMUNIKATIONSMODELL.....	28
<i>ABBILDUNG 5:</i> MULTIMODALE KOMMUNIKATIONSKLASSIFIKATION	30
<i>ABBILDUNG 6:</i> KONTAKTORIENTIERUNG AUSGEWÄHLTER LÄNDER UND REGIONEN.....	52
<i>ABBILDUNG 7:</i> FRÜHE KÖRPERKONTAKTKARTEN IN DER WISSENSCHAFT	56
<i>ABBILDUNG 8:</i> AKTUELLE BEZIEHUNGSSPEZIFISCHE KÖRPERKONTAKTKARTEN	58
<i>ABBILDUNG 9:</i> KONTEXTMODELL TAKTILER KOMMUNIKATION.....	59
<i>ABBILDUNG 10:</i> ÜBERSICHT ZU GEZEIGTEN NONVERBALEN INTERAKTIONEN IM VIDEOMATERIAL	71
<i>ABBILDUNG 11:</i> VERSUCHSDESIGN DER GRUNDLAGENSTUDIE	49
<i>ABBILDUNG 12:</i> GESCHLECHTSSPEZIFISCHE ÜBERSICHT DER DEUTSCHEN INTIMITÄTSWERTE FÜR ALLE GESTEN ..	83
<i>ABBILDUNG 13:</i> GESCHLECHTSSPEZIFISCHE ÜBERSICHT DER DEUTSCHEN EINDRUCKSWERTE FÜR ALLE GESTEN...	86
<i>ABBILDUNG 14:</i> ÜBERSICHT DER DEUTSCHEN EINDRUCKSPROFILE FÜR ALLE GESTEN.....	88
<i>ABBILDUNG 15:</i> GESCHLECHTSSPEZIFISCHE ÜBERSICHT DER US-AMERIKANISCHEN INTIMITÄTSWERTE FÜR ALLE GESTEN	92
<i>ABBILDUNG 16:</i> GESCHLECHTSSPEZIFISCHE ÜBERSICHT DER US-AMERIKANISCHEN EINDRUCKSWERTE FÜR ALLE GESTEN	95
<i>ABBILDUNG 17:</i> ÜBERSICHT DER US-AMERIKANISCHEN EINDRUCKSPROFILE FÜR ALLE GESTEN.....	96
<i>ABBILDUNG 18:</i> GESCHLECHTSSPEZIFISCHE ÜBERSICHT DER ITALIENISCHEN INTIMITÄTSWERTE FÜR ALLE GESTEN	100
<i>ABBILDUNG 19:</i> GESCHLECHTSSPEZIFISCHE ÜBERSICHT DER ITALIENISCHEN EINDRUCKSWERTE FÜR ALLE GESTEN	102
<i>ABBILDUNG 20:</i> ÜBERSICHT DER ITALIENISCHEN EINDRUCKSPROFILE FÜR ALLE GESTEN.....	104
<i>ABBILDUNG 21:</i> GESCHLECHTSSPEZIFISCHE ÜBERSICHT DER IRANISCHEN INTIMITÄTSWERTE FÜR ALLE GESTEN	108
<i>ABBILDUNG 22:</i> GESCHLECHTSSPEZIFISCHE ÜBERSICHT DER IRANISCHEN EINDRUCKSWERTE FÜR ALLE GESTEN	110

<i>ABBILDUNG 23:</i> ÜBERSICHT DER IRANISCHEN EINDRUCKSPROFILE FÜR ALLE GESTEN	112
<i>ABBILDUNG 24:</i> GESAMTBEURTEILUNG DES NOTWENDIGEN VERTRAUTHEITSGRADES FÜR EINE ANWENDUNG DER SECHS GESTEN IN DEN VIER KULTUREN	118
<i>ABBILDUNG 25:</i> INTERKULTURELLE UNTERSCHIEDE DES GESAMTEINDRUCKS FÜR DIE VIER GESCHLECHTSKOMBINATIONEN GETRENNT	123
<i>ABBILDUNG 26:</i> VERGLEICH ZWISCHEN PERSONEN MIT UND OHNE HANDSCHLAG ZU BEGINN UND ENDE DES VERHANDLUNGSROLLENSPIELS	147
<i>ABBILDUNG 27:</i> HISTORISCHE BEISPIELE EINER VERTRAGSBESIEGELUNG	161
<i>ABBILDUNG 28:</i> FREIE ANGABEN DER BERUFSTÄTIGEN ZU VERBINDLICHKEITSSIEGELN	167
<i>ABBILDUNG 29:</i> EINSCHÄTZUNG DER VERBINDLICHKEIT DER FÜNF VORGEgebenEN KOMMUNIKATIVEN SIEGEL. 168	
<i>ABBILDUNG 30:</i> EINSCHÄTZUNG DER ANGEMESSENHEIT DER FÜNF VORGEgebenEN KOMMUNIKATIVEN SIEGEL. 169	
<i>ABBILDUNG 31:</i> WICHTIGE MERKMALE EINES POSITIV WIRKENDEN HANDSCHLAGS	175
<i>ABBILDUNG 32:</i> PROZENTUALE VERBINDLICHKEITSVERTEILUNG IN DEN DREI VEREINBARUNGSBEDINGUNGEN ..	178
<i>ABBILDUNG 33:</i> DARSTELLUNG DER DREI BEDINGUNGEN IN DER ONLINE- ENTSCULDIGUNGSSTUDIE	198
<i>ABBILDUNG 34:</i> PROZENTUALE DARSTELLUNG DER STRAFRATE IN DEN DREI STUDIENBEDINGUNGEN	205
<i>ABBILDUNG 35:</i> AUSSCHNITT AUS DEN AUDIOVISUELLEN INSTRUKTIONEN DER ZWEITEN VERHANDLUNG	210
<i>ABBILDUNG 36:</i> ANWENDUNG DES INTEGRATIVEN KOMMUNIKATIONSMODELLS (IKM) AM BEISPIEL EINER TAKTIL UNTERSTÜTZTEN VERBALEN ENTSCULDIGUNG	229
<i>ABBILDUNG 37:</i> BASISMODELL ZUR EFFEKTIVITÄT UNTERSCHIEDLICHER KOMMUNIKATIONSKANÄLE	239

“
”

Tu deinem Leib etwas Gutes, damit deine Seele Lust hat, darin zu wohnen.

Teresa von Ávila

1 Einleitung

„Daniel Brunsch.



*Es freut mich,
Sie kennenzulernen!“*

Macht Körperkontakt den Unterschied? In obigem Beispiel kann ein Handschlag möglicherweise den Unterschied machen, ob Sie sich den Namen des Autors merken können oder nicht. Doch wie sieht es in weit entscheidenderen Situationen aus? Bereits 1985 schrieben die Autoren Jones und Yarbrough „...physical contact can convey a vitality and immediacy at times more powerful than language“ (S. 50). Körperkontakt stellt die unmittelbarste Möglichkeit dar, unsere Umgebung zu erfahren, und verfügt über eine starke Verbindung mit unseren Emotionen (s. Kap. 2.3). Berührung kann damit zu einem Informationsträger werden, aber ebenso zu Handlungen motivieren. Diese Einflussmöglichkeiten werden in der Forschung allerdings oft übersehen, worauf Wissenschaftler/innen verschiedener Generationen immer wieder hinweisen (Burgoon, Buller, & Woodall, 1989; Frank, 1958; Gallace & Spence, 2010a; Geldard, 1960; Hertenstein, 2002; McDaniel & Andersen, 1998) (Burgoon et al., 1996; Finnegan, 2005; Frank, 1957; Geldard, 1960, 1961; Hertenstein, 2002; McDaniel & Andersen, 1998; zitiert nach Gallace & Spence, 2010). Dies gilt bis heute insbesondere für den alltäglichen Bereich der Geschäftsgespräche; und dies obwohl Informations- und Einflussmöglichkeiten

darin eine zentrale Rolle spielen (s. dazu den Rückblick von Bonaccio, O'Reilly, O'Sullivan, & Chiochio, 2016).

1.1 Relevanz der Arbeit

Unlängst haben Praxisexperten die Relevanz des Themas für Geschäftsbeziehungen im In- und Ausland entdeckt, und in zahlreichen Werken Stellung dazu bezogen. Allein für die Ausführung eines einfachen Handschlags gibt es zahllose video- und textbasierte Ratschläge im Print- und Onlinebereich. In Tageszeitungen ist die Rede von einem festen aber nicht zu festen, mittellangen Handschlag und einem authentischen Lächeln, die zusammen Selbstsicherheit, Offenheit, Sympathie, Warmherzigkeit, Respekt und Ehrlichkeit vermitteln (z.B. Hernández, 2007; Perry, 2010; Urbaniak, 2005). Ein Kontakt an der Schulter oder dem Arm, soll diesen Effekt noch verstärken (Schäfer, 2001). In Zeitschriften wie „Communication Briefings“ (2010), „Sales Insider“ (2011) oder „Marketing, Intelligence & Planning“ (Wesson, 1992) wird darauf hingewiesen, dass die Handflächen nicht nach unten und nicht nach oben zeigen, die Schüttelbewegung nicht zu steif und nicht zu dynamisch sein und eine Initiierung am besten gleichzeitig erfolgen sollte, um nicht distanziert, uninteressiert, dominant oder submissiv zu wirken. Praxisbücher (s. z.B. Calero, 2005; Irwin, 1999; Viney & Viney, 1998) und eine Fülle von Internetseiten (s. Tab. 1) behandeln das Thema ebenfalls intensiver. Sogar in praxisnahen Bildungseinrichtungen wird die „Kunst des Handschlags“ gelehrt. So stellt die Abteilung für Career Education an der Michigan State University beispielsweise Informationsmaterialien für einen aufrichtig und selbstbewusst wirkenden Geschäftshandschlag zur Verfügung,¹

¹ <https://4-h.org/wp-content/uploads/2016/02/TFCF-BusinessHandshakeHandout.pdf>,
Zugriff am 15.8.2016

während die John Carroll University im Journal „Business Communication Quarterly“ eine praktische Übung für einen guten ersten Eindruck via Handschlag vorstellt (Hiemstra, 1999; vgl. auch Neumann, 1990a).

Bei all der Vielzahl an Meinungen und unterschiedlichen kulturellen Gewohnheiten finden sich jedoch neben den übereinstimmenden Handlungsanweisungen auch immer wieder entgegengesetzte Standpunkte unter den Expert/innen. Während etwa Professor Manie Spoelstra dazu rät, Berührung in Geschäftsgesprächen und ganz besonders in Verhandlungen soweit es geht zu vermeiden,² zitiert das Wirtschaftsmagazin „Forbes“ einen Fortune 500 CEO, der angibt, sich bei gleicher Eignung immer für den Kandidaten mit dem besseren Handschlag zu entscheiden.³ Erscheinen so manchem Übungen zur Vermeidung von Berührungen angemessen, werden woanders Übungen für eine besonders „gute“ Geschäftsberührung gelehrt.

Tabelle 1

Eine Auswahl an Internetseiten zum Thema Berührung in Arbeitskontexten

Praxistipps	Dazugehörige Links
<ul style="list-style-type: none"> • Ein Handschlag (HS) sollte nicht zu sanft noch zu fest ausfallen und kaum länger dauern als unbedingt erforderlich • HS ist nicht zwingend erforderlich • Der/die Ranghöhere entscheidet über HS • Ablehnen eines HS ist immer unhöflich 	http://www.knigge.de/themen/kommunikation/handschlag-2587.htm , Zugriff am 14.2.2017
<ul style="list-style-type: none"> • HS immer zuerst dem/der Ranghöchsten anbieten 	http://www.sueddeutsche.de/karriere/begrue-sungs-knigge-hackordnung-beim-haendedruck-1.397327 , Zugriff am 14.2.2017
<ul style="list-style-type: none"> • HS nicht länger als 5 Sekunden • HS im Stehen ausführen 	http://karrierebibel.de/goldener-handschlag-handgedruck-hand-geben/#more-23616 , Zugriff

² <http://www.negotiationtraining.com.au/articles/social-ethics>, Zugriff am 16.8.2016

³ <http://www.forbes.com/sites/dailymuse/2012/07/19/why-your-handshake-matters-and-how-to-get-it-right>, Zugriff am 16.8.2016

<ul style="list-style-type: none"> • Blickkontakt während HS • Hand sollte bei Berührung trocken sein 	am 03.9.2016
<ul style="list-style-type: none"> • Rang für HS wichtiger als Geschlecht • HS im Stehen ausführen • Hand mehrfach schütteln • Alles abweichend von HS ist nicht empfehlenswert • Hand nach der Vorstellung anbieten 	https://www.psychologytoday.com/blog/the-image-professor/200912/got-handshake-the-silent-communicator , Zugriff am 14.2.2017
<ul style="list-style-type: none"> • HS nicht länger als 3 Sekunden • HS im Stehen ausführen • Hand 2x schütteln & nicht fest • Alles abweichend von HS ist nicht empfehlenswert 	http://womeninbusiness.about.com/od/businessetiquette/tp/10-Tips-on-How-to-Shake-Hands.htm , Zugriff am 14.2.2017
<ul style="list-style-type: none"> • Fester HS mit komplettem Griff 	http://smallbusiness.chron.com/importance-strong-handshake-workplace-13525.html , Zugriff am 14.2.2017
<ul style="list-style-type: none"> • Fester HS • Blickkontakt und Lächeln während HS • Hand 1x schütteln • Der/die Rangniedrigere grüßt zuerst 	https://www.berufsstrategie.de/bewerbung-karriere-soft-skills/knigge-begruessung-korrekte-anrede.php , Zugriff am 14.2.2017
<ul style="list-style-type: none"> • Fester HS mit komplettem Griff • Blickkontakt während HS 	http://www.businessinsider.com/got-handshake-the-silent-communicator-2011-4?IR=T , Zugriff am 14.2.2017
<ul style="list-style-type: none"> • Fester HS mit komplettem Griff • HS nur mit rechter Hand • HS vor Ende der Vorstellung beenden 	http://www.dummies.com/how-to/content/how-to-master-the-business-handshake.html , Zugriff am 14.2.2017

Von einem wissenschaftlichen Standpunkt aus betrachtet sind diese Großteils subjektiven Aussagen mit Vorsicht zu rezipieren, wie einer der führenden Berührungsforscher zu verstehen gibt (Remland, 2002). Gleichzeitig verweist Remland jedoch auch auf den Mangel wissenschaftlicher Literatur zum Thema; einen Mangel, den er im Kontrast zu dem großen arbeitsweltlichen Interesse sieht, welches nonverbalen Signalen durch ihre gesteigerte Bedeutung

für die Kommunikation von persönlichen Merkmalen (Alter, Geschlecht etc.), Werten (Gruppenzugehörigkeit durch Kleidungswahl etc.) und Gefühlen zukommt.

Yet, despite the importance of these signals, we tend to have much less control over and awareness of them in our interaction with others than is the case with spoken or written language (the use of words). This fact alone appears to have spawned an industry of trainers, consultants, and educators all eager to help people who want to improve their nonverbal communication skills. (Remland, 2002, S. 121)

Dieser Argumentation folgend könnte ein wissenschaftlicher Beitrag in diesem Gebiet die Kommunikationsforschung um neue Erkenntnisse ergänzen und gleichzeitig dem praktischen Bedarf nach einer objektiveren Grundlage zum Umgang mit dem Thema begegnen. Der letztgenannte Aspekt ist für interessierte wie auch vorgebildete Rezipienten gleichermaßen von Belang, stößt man bei den Recherchen zu Körperkontakt im Arbeitskontext doch immer wieder auf zweifelhafte Behauptungen und Widersprüche, was den sicheren Umgang mit Berührung selbst für erfahrene Berufstätige erschwert. Denn gerade in neuen Berufsbeziehungen stellen sich immer wieder Fragen, ob und welche Geschäftsberührungen angemessen und positiv wirken.

1.2 Ziel der Arbeit

Ziel der Arbeit soll es daher sein durch Studien zu geschäftlichem Körperkontakt die folgenden Fragen zu behandeln:

1. Lässt sich ein sinnvolles theoretisches Modell entwickeln, um den Einfluss beruflichen Körperkontakts auf unsere Gedanken, Gefühle und Handlungen zu verstehen?
2. Welche Rahmenbedingungen sollten beachtet werden, um den Einfluss von beruflichem Körperkontakt richtig einordnen zu können? Ist es z.B. wichtig zwischen Kulturen, Geschlechtsrollen oder Berührungsarten zu unterscheiden?
3. Wenn ja, wie differenziert wird beruflicher Körperkontakt wahrgenommen?
4. Welche Auswirkungen hat Körperkontakt in beruflichen Situationen, in denen er typischerweise Verwendung findet?
5. Sind die beruflichen Auswirkungen von Berührung in Einklang mit den theoretischen Annahmen zur bringen?

Das Buch verfolgt damit die Vorhaben (a) Bedeutungsfelder und Einflussbereiche von Berührung in Geschäftsgesprächen zu identifizieren, (b) die Konsequenzen eines möglichen Berührungseinflusses für Verlauf, Ergebnis und Nachhaltigkeit von Geschäftsgesprächen zu analysieren und (c) intra- wie transkulturelle Erkenntnisse für Wissenschaft und Wirtschaft abzuleiten.

1.3 Struktur der Arbeit

In Übereinstimmung mit den obigen Zielen setzt sich die Arbeit aus empirischen Studien zusammen, die von einem theoretischen Rahmen eingefasst werden. Dabei versucht der Text ein passendes theoretisches Modell zu entwickeln, um die Ergebnisse der Studien in den komplexen Kontext realer Kommunikationsprozesse einordnen zu können. Anhand von sechs eigenständigen Studien bietet das Buch sodann Einsichten in vier berufliche Themenfelder.

Zunächst nimmt sich eine interkulturelle Grundlagenstudie der Analysen von Situationen, Typen und Wirkungen geschäftlicher Berührungen auf einer globalen Ebene an. Auf Basis dieser Analysen widmen sich die nachfolgenden Praxisstudien der experimentellen Überprüfung berührungsbedingter Bewertungs- und Verhaltensunterschiede in konkreten Arbeitskonflikten. Dabei befassen sich die ersten zwei Studien mit der Frage, ob Berührung das Ergebnis dyadischer Verhandlungen verbessern kann. Hiernach beschäftigt sich ein Forschungsprojekt mit der empirischen Untersuchung des Einflusses einer Berührung auf die Verbindlichkeit von Abmachungen. Zwei weitere Studien bewegen sich schließlich im Feld der Beziehungsrekonstruktion und beschäftigen sich mit der Frage, inwieweit Berührung zur Wiederherstellung beeinträchtigter Arbeitsbeziehungen beitragen kann. Mit Bezug auf die Ziele der Arbeit verfolgt die Grundlagenstudie also die Frage, ob Berührung abhängig von Kontextfaktoren wie der Berührungsart, Kultur oder dem Geschlecht anders wahrgenommen wird. Die anschließenden Praxisstudien überprüfen dann die konkreten Auswirkungen von Berührung in realen Berufssituationen.

Hierbei folgt die Arbeit anfangs verstärkt einer allgemeingültigeren, theoretischeren und multikulturelleren Forschungslinie, die sich im Fortlauf des Buches zusehends spezifischer, monokultureller und anwendungsorientierter gestaltet. Hiermit möchte der Text zum einen dem wissenschaftlichen Erkenntnisgewinn um den geschäftlichen Einfluss von Berührungen dienen, und zum anderen auch den Praxisfragen zur konkreten Verwendung von Berührung Rechnung tragen.

“
”

**Nicht, was wir erleben, sondern wie wir empfinden, was wir erleben,
macht unser Schicksal aus. *Marie von Ebner-Eschenbach***

2 Theoretischer Hintergrund taktiler Kommunikation

Zur Erweiterung des wissenschaftlichen Kenntnisstandes bedarf es zu Beginn jedoch einer kurzen Übersicht zum Stand der Forschungen im Bereich „taktile Kommunikation“. Taktile Kommunikation tritt nach Hertenstein auf, „...when there are systematic changes in another’s thoughts, feelings, perceptions, or behavior as a function of another’s touch in relation to the context in which it occurs.“ (Hertenstein, 2011, S. 301). Dafür ist es unerheblich, ob die Veränderungen intendiert sind. Taktile Kommunikation kann folglich auch ungewollt und ungezielt auftreten (Watzlawick, Beavin & Jackson, 1967; Hinde, 1977; zitiert nach Hertenstein, 2011). Zudem gilt es zu beachten, dass ein Großteil der Veränderungen, die durch eine bestimmte Berührung bewirkt werden, auch mittels einer anderen Berührung erzielt werden können (z.B. durch Schlagen oder Schubsen zur Herausgabe des Schulbrottes animieren; Prinzip der Äquifinalität). Gleichzeitig kann eine Berührung in Abhängigkeit vom Kontext eine andere Veränderung erzeugen (z.B. könnte ein Schulterklopfen als Freundschafts- oder Dominanzgeste interpretiert werden; Prinzip der Äquipotenz). Anhand der hier verwendeten Definition kann darüber hinaus davon ausgegangen werden, dass erzielte Veränderungen überwiegend ein Ergebnis aus dem Zusammenspiel mehrerer kommunikativer Modalitäten wie Berührung, Sprache, Mimik etc. sind. Im Gegensatz zu diesen findet Berührung allerdings immer bidirektional statt, da man nicht berühren kann ohne auch berührt zu werden (Hertenstein, 2011). Von gesteigerter Bedeutung für diese Arbeit ist überdies die Kontextabhängigkeit kommunikativer Mittel, weshalb interpersonale Berührung stets auch im Rahmen sozialer, ökonomischer und historischer Gegebenheiten gesehen werden sollte (Bronfenbrenner & Morris, 1998; Gallace & Spence, 2010a).

2.1 Ein neues & integrierendes Kommunikationsmodell

In der wissenschaftlichen Auseinandersetzung mit den Hintergründen taktiler Kommunikation kommt man nicht umhin, eine Reihe von nonverbalen Modellen zu berücksichtigen, die viele Aspekte taktiler Kommunikation hinreichend erklären. Doch erst durch neuropsychologische Forschungen der letzten Jahre erscheint es möglich, einzelne Puzzlestücke zu einem größeren Bild zusammenzusetzen. Um dieses auch für Arbeitskontexte nutzbar zu machen, ist es Ziel der folgenden Kapitel, ein möglichst umfassendes, allgemein nutzbares Modell taktiler Kommunikation zu erstellen, welches psychologische und neuropsychologische Ansätze integriert. Abschließend soll dieses Modell auch dazu verwendet werden, die Ergebnisse der nachfolgenden Studien im Rahmen realer und damit vielschichtiger Arbeitssituationen verstehen zu können.

2.1.1 Psychologische Modellentwicklungen

Historisch betrachtet, machte Aristoteles bereits im 4. Jahrhundert Berührung zum Thema seiner Beobachtungsstudien. In seinem zweiten Buch „Über die Seele“ (Teil 9, 421a, 20-25) schloss er, dass der Mensch aufgrund der ihm eigenen Empfindlichkeit für taktile Wahrnehmung andere Tiere generell übertreffe. Auch wenn die praktische Auseinandersetzung mit der Bedeutung und Wirkung von Berührung seitdem andauerte (vgl. etwa Gilbert, 2014), wurde der wissenschaftliche Diskurs erst in den letzten 60 Jahren vertieft. Erste deskriptive Einsichten zu Kultur, Funktionalität, Emotionsausdruck, Pathologie usw. lassen sich schon früh bei Darwin, Frank oder Hall ausmachen (Darwin, Martin Marc Cummings, & Duchenne, 1872; Frank, 1958; E. T. Hall, 1959). Erste systematische Grundlagen werden jedoch erst in den 60er Jahren von E. T. Hall (1963) in Form eines proxemischen Codierungssystems entwickelt, für eine schnell steigende

Anzahl quantitativer Ansätze adaptiert und ausgebaut (s. Jourard, 1966; Knapp, 1972; Watson, 1970; Watson & Graves, 1966). Seitdem erfuh die westliche Forschung um Berührung eine stetige Diversifizierung (s. Knapp, 2011 für eine historische Übersicht). Die in diesem Zusammenhang entstandenen Modelle konzentrieren sich vor allem auf die Zusammenhänge zwischen Wahrnehmung, Beurteilung und Ausführung nonverbaler Verhaltensweisen in einem zwischenmenschlichen Kontext (s. Neuliep, 1996). Wie auf den nächsten Seiten ersichtlich wird, sind die Aussagen der gängigsten Modelle zum Großteil vereinbar. Zeitgemäße Ansätze legen zur Erklärung nonverbaler Kommunikation zwei unabhängige, aber interagierende Systeme zugrunde (s. Review zu [2-System Model](#)⁴ bei Strack & Deutsch, 2004): Das impulsive oder spontane System beurteilt und initiiert nonverbales Verhalten automatisch, während das reflexive oder intentionale System auf kognitive Ressourcen zu Fakten, Werten etc. zurückgreift. Die Interaktion beider Systeme führt zur Aktivierung multimodal repräsentierter⁵ sozialer Konzepte, welche dann beurteilungs- und handlungsleitend werden. Der Begriff Konzept beschreibt in diesem Zusammenhang die Integration reflexiv und impulsiv verarbeiteter Informationen, aufgrund der Verhalten entsteht (s. Review bei Dijksterhuis & Bargh, 2001). Hierbei hängen die Konzepte einer jeden Person von individuellen (Ziele, Persönlichkeit, Stimmung etc.), biologischen (körperliche Bedürfnisse, perzeptuelle Empfindsamkeit etc.) und sozialen (kulturelle Regeln, Beziehungsnormen etc.) Faktoren ab (vgl. [Interaction Adaptation Theory](#): Burgoon, Stern, & Dillman, 1995; [Attribution Model](#): Jones & Remland, 1993; Remland, Jones, & Brown, 1994; [Parallel Process Model](#): Patterson, 2001).

⁴ [Farblich](#) unterlegte Modelle finden sich in der Übersichtsgrafik (Abb. 1) an entsprechender Stelle aufgeführt.

⁵ S. Kap. 2.1.3 zu multimodaler Kommunikation

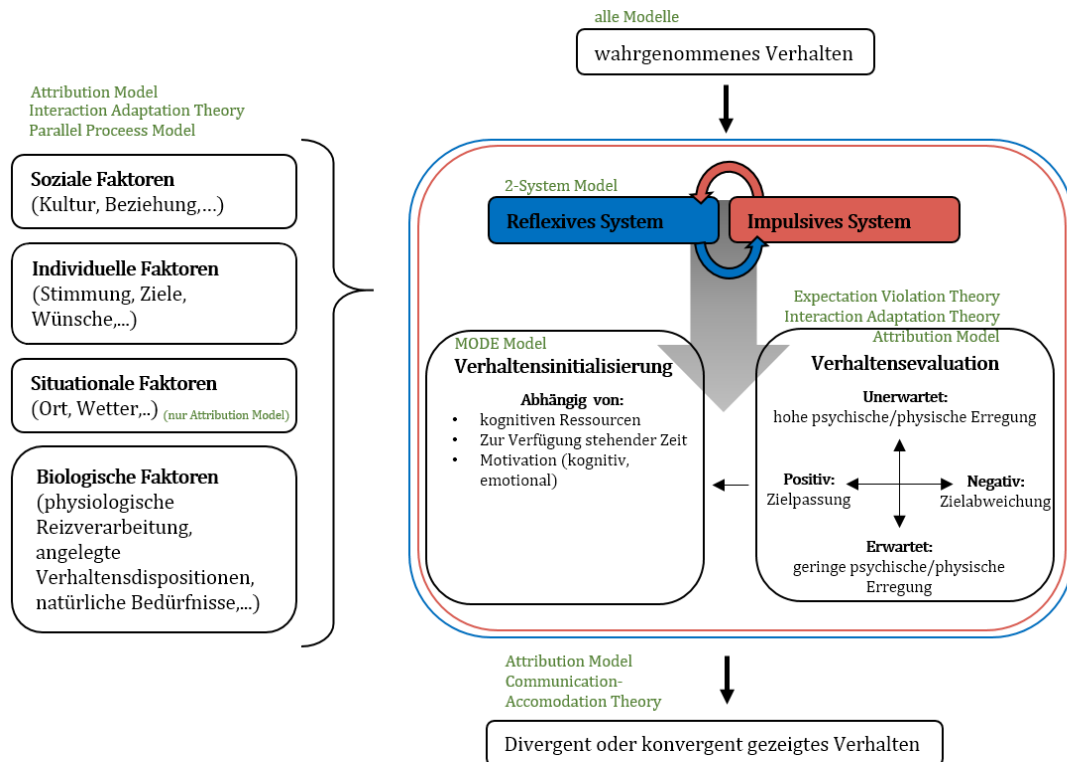
Der Weg zur **Beurteilung des wahrgenommenen Eigen-/Fremdverhaltens** kann gemäß des **Attribution Models** (s. oben), der **Expectation Violation Theory** (Burgoon & Hale, 1988) und der **Interaction Adaptation Theory** (s. oben) nun übereinstimmend wie folgt angenommen werden: Unsere Konzepte lassen aufgrund von kulturellen Regeln, Zielen u.a. in bestimmten sozialen Interaktionen bestimmte Verhaltensweisen erwartbar werden. Zeigt ein/e Interaktionspartner/in ein Verhalten, so beurteilen wir dieses Verhalten anhand der Valenz (negativ – positiv) und Übereinstimmung mit unseren Erwartungen. Je weiter das Verhalten von unseren Erwartungen abweicht, desto eher reagieren wir mit psychischer und/oder physischer Erregung. Je stärker das Verhalten zu unseren individuellen Zielen, kulturellen Werten, biologischen Bedürfnissen etc. passt, umso positiver bewerten wir es. Dies gilt analog auch in der umgekehrten Richtung. Dabei kann die Beurteilung automatisch und/oder intentional erfolgen. Es wird jedoch in allen drei Theorien angenommen, dass mit steigender physischer bzw. psychischer Erregung unsere Möglichkeiten zur reflexiven Einflussnahme zugunsten einer impulsiven Verhaltensbeurteilung und -steuerung abnehmen. Ausgehend von den Annahmen des **Parallel Process Modells** (s. oben) ist hierbei jedoch nicht von einer sequentiellen als vielmehr von einer parallelen Verarbeitung auszugehen. Das heißt, dass Menschen in Abhängigkeit von ihren individuell, sozial, biologisch und situationell beeinflussten Konzepten gleichzeitig Verhalten zeigen und fremdes Verhalten beurteilen können – impulsive und/oder reflexive Faktoren also dynamisch und simultan zur Bildung der Beurteilungs- und Verhaltenskonzepte beitragen. Zum Beispiel könnte ein Angestellter seinem Vorgesetzten nach dem erfolgreichen Abschluss eines Projektes die Hand reichen

und sich gleichzeitig über die joviale Geste eines Schulterklopfens seitens des Vorgesetzten freuen.

Die **Einleitung eigenen Verhaltens** kann dann als Reaktion auf die Evaluation vorhergegangenen Verhaltens und/oder auf Basis unabhängiger konzeptueller Aktivierungen erfolgen. Gemäß des **Attribution Models** (s. oben) und der **Communication Accommodation Theory** (Giles & Wadleigh, 1999) hat das ausgeführte Verhalten wiederum entweder konvergierenden oder divergierenden Charakter. Konvergierendes Verhalten versucht die angenommenen oder realen Verhaltensunterschiede zu verringern, während divergierendes Verhalten diese zu vergrößern sucht. Dabei führt konvergierendes Verhalten generell zu effektiverer Kommunikation, wobei es nicht zwangsläufig auch positiver als divergierendes Verhalten wahrgenommen wird (Giles & Wadleigh, 1999). So kann der Versuch eines Mitarbeiters das Schulterklopfen des Vorgesetzten zu erwidern als negativ, ein Lächeln anstelle des Schulterklopfens jedoch als positiv aufgefasst werden.

Ob eine bestimmte Verhaltensweise durch das reflexive und/oder das impulsive System initialisiert wird ergibt sich jedoch nicht allein aus der systemimmanenten Erregung (s. oben), sondern hängt auch von der motivationalen Anregung sowie der Kapazität kognitiver und zeitlicher Ressourcen ab (vgl. **MODE Model**: Fazio, 1990; Reite, 1990).⁶

⁶ Ob jemand zum Beispiel schlagfertig auf einen verbalen Angriff reagiert, hängt davon ab, wie lange er/sie Zeit hat darauf zu reagieren, und welche geistigen Ressourcen ihm/ihr zur Verfügung stehen.



2-System Model
Parallel Process Model
MODE Model

Mit Pfeilen verbundene Prozessschritte können simultan & dynamisch stattfinden.

Grün = Theoretischer Ursprung

Abbildung 1. Modell zur Integration psychologischer Theorien und Modelle des nonverbalen Verhaltens.

Zur Erhöhung der Verständlichkeit kann die Vereinbarkeit der verschiedenen Theorien und Modelle auch an einem praktischen Beispiel verdeutlicht werden: Das von lobenden Worten begleitete Schulterklopfen eines Vorgesetzten könnte insgesamt als ein seltenes und starkes Signal der Bestätigung aufgefasst werden. Im Detail könnte der Mitarbeiter die Geste einerseits als positives Zeichen deuten, welches seinen Karriereziele innerhalb des Unternehmens entgegen entspricht. Andererseits könnte die unerwartete Berührung zu einer erhöhten physischen Erregung (Errötung) und einer impulsiven Aktivierung der stark ausgeprägten Konzepte von Stolz und Erfolg führen. Diese Konzepte könnten wiederum beide mit der motorischen Reaktion eines unwillkürlichen Lächelns assoziiert sein. Die erregende Überraschung

hinsichtlich dieser unerwarteten Geste könnte zudem zu herabgesetzten reflexiven Einflussmöglichkeiten führen, was zum einen die Unwillkürlichkeit des Lächelns begünstigen und zum anderen die Verfügbarkeit kognitiver Ressourcen vermindern könnte. Auf der Verhaltensebene wäre es dadurch möglich, dass der Mitarbeiter lächelnd ein konsterniertes „D...Danke“ stottern würde.⁷

Besonders der impulsive Eindruck physischen Verhaltens auf die reflexiven Beurteilungen erfuhr in der jüngeren Vergangenheit gesteigerte Beachtung im Rahmen der „embodied cognition“-Ansätze (s. Dijksterhuis & Bargh, 2001 für eine Übersicht; Kaspar, 2013). So konnten z.B. Carney, Cuddy und Yap (2010) zeigen, dass durch die Einnahme sogenannter Machtposen (expansive und offene Körperhaltungen) kognitive, physiologische und behaviorale Veränderungen bei den Versuchspersonen (VPn) festzustellen waren. Da nach Ansicht vieler Forscher/innen ein großer Teil nonverbalen Verhaltens generell impulsiv verarbeitet wird (s. Williams, 2013 für eine Übersicht), ist davon auszugehen, dass wir auch Berührung automatisch beurteilen und produzieren, und zudem auf diesem Wege reflexive Konzeptanteile mitaktivieren (s. Williams, 2013). Das bedeutet, dass Berührung unter bestimmten Voraussetzungen den Rapport⁸ mit oder den Eindruck von einer Person verändern kann und auch Einfluss auf die Haltung, das Verhalten oder die Emotionen gegenüber einer Person nehmen kann, ohne dass dem/der Berührten das zwangsläufig bewusst ist. Das heißt natürlich nicht, dass eine Person außerhalb von sehr hohen Erregungszuständen durch

⁷ Verbale Kommunikation läuft im Vergleich zu nonverbaler Kommunikation im Allgemeinen bewusster ab und bedarf eines höheren kognitiven Aufwandes (de Boer, Toni, & Willems, 2013; Dijksterhuis & Bargh, 2001).

Berührungen fremdgesteuert wird. Verwendet eine Person jedoch wenig kognitiven Ressourcen und Motivation darauf die Reaktionen auf eine Berührung hin zu überwachen, so können entsprechende kognitive, emotionale und behaviorale Muster automatisch aktiviert werden (vgl. Devine, 1989 bezügl. automatischer Stereotypaktivierung; Sinke, Kret, & de Gelder, 2012 bezügl. automatischer Emotionsaktivierung).

Die hier zusammengeführten Modelle und Theorien beinhalten für sich allein stehend einige zentrale Inhalte, auf die der Text verweist. Betrachtet man sie allerdings gemeinsam in einem integrativen Modell, so fällt auf, dass ihre zentralen Annahmen entweder übereinstimmen oder sich ergänzen. Allerdings bleiben Aussagen zu den einzelnen Schritten des Verarbeitungsprozesses unvollständig. Angefangen von der Aktivierung multimodal repräsentierter sozialer Konzepte bis hin zur Entstehung der uns bekannten Gedanken (z.B. ‚So lobend kenne ich meinen Vorgesetzten gar nicht.‘), Gefühle (z.B. Freude) und Handlungen (z.B. Lächeln) sind bisher nur vage Verbindungen vorhanden. Neuropsychologische Ansätze der letzten Jahre können das Gesamtbild an diesen Punkten ergänzen. Die Unterstützung und Ergänzung des hier eingeführten integrativen Modells soll Aufgabe der nachfolgenden Kapitel sein.

2.1.2 Neuropsychologische Grundlagen taktiler Kommunikation

Der Tenor wissenschaftlicher Äußerungen nimmt Berührung als eine der frühesten Kommunikationsformen in der Menschheitsgeschichte an (z.B. Frank, 1957; Knapp, 1972; McDaniel & Andersen, 1998). Auch wenn wir verbaler Kommunikation im Alltag und der Wissenschaft deutlich mehr Einfluss

⁸ Rapport beschreibt eine harmonische, von wechselseitiger empathischer Aufmerksamkeit getragene Beziehung zwischen zwei Personen.

zusprechen,⁹ stellen nonverbale Kommunikationsformen wie Berührung einen ebenbürtigen **Einflussfaktor kognitiver, behavioraler und physiologischer Veränderungen** dar (Andersen, 1986; Bateson, 1972; Burgoon, Buller & Woodall, 1996; zitiert nach Andersen, 2008). Für einige Situationen ist sogar davon auszugehen, dass wir vorrangig auf nonverbale Signale reagieren (Watzlawick, Beavin, & Jackson, 1967). Während diese Annahme für Gefahr- und Stresssituationen (z.B. nächtliche Begegnung mit einem Fremden) unmittelbar einleuchtend erscheint, können verschiedene Forschergruppen dies etwa auch bei der Kommunikation von Haltungen, Emotionen und sozialen Impressionen feststellen (Argyle, Salter, Nicholson, Williams & Burgess, 1970; zitiert nach Edinger & Patterson, 1983; Mehrabian, 1981; Mehrabian & Ferris, 1967). Zum Beispiel schätzen VPn eine Person als überzeugter von ihrer eigenen Wegbeschreibung ein, wenn ihre nonverbalen Handlungen Selbstsicherheit ausstrahlen, als wenn die Person die Richtigkeit ihrer Aussage verbal versichert (M. B. Walker, 1977). Aufgrund ungewöhnlicher Bedrohungssituationen und gewöhnlicher sozialer Interaktionen lässt sich also vermuten, dass nonverbales Verhalten für einige grundlegende und universelle Mechanismen eine wesentliche Rolle spielt. Dies belegen auch die Befunde zur transkulturellen Verständlichkeit vieler nonverbaler Signale (z.B. Hand zum Mund führen bedeutet „Essen“) oder zur präverbalen Bedürfniskommunikation von Säuglingen (z.B. bei Andersen, 2008, S. 18–19; Goldin-Meadow & Mylander, 1998; Russell, 1994). Für Berührung scheinen diese Annahmen insbesondere zuzutreffen. In frühen Studien Kaiser Friedrichs II und Spitz'ens (1946) zeigte sich, dass Säuglinge ohne körperliche Berührung

⁹ Bei einem Vergleich der Anzahl an Suchergebnissen bei einer Google- oder PsycINFO-Anfrage ergibt beispielsweise für die Begriffe „influence“ und „verbal communication“

erhebliche physiologische Fehlentwicklungen oder gar den Tod erlitten. Nachfolgende Studien bestätigten die verstärkte Entwicklungsrelevanz von Berührung auch für ein breites Spektrum höherer kognitiver, sozialer und physischer Fähigkeiten des Menschen wie auch des Affen (z.B. Dunbar, 2010; Fairhurst, Löken, & Grossmann, 2014; T. Field, 2002, 2010; Gallace, 2012; Hertenstein, Verkamp, Kerestes, & Holmes, 2006; Montagu, 1984).

Dass Körperkontakt ein so fundamentaler Anteil am menschlichen Erleben und Verhalten zukommt, **erklären neuropsychologische Studien** anhand hochspezialisierter Interaktionsmöglichkeiten unseres Tastsinns mit der Umwelt. Dieser verfügt allgemein über ein umspannendes sensorisches Netzwerk, dessen Informationen im Gehirn verarbeitet und integriert werden. Als Schnittstelle zur Außenwelt dienen die temperatur-, druck- und bewegungssensitiven Rezeptoren der Haut (Abraira & Ginty, 2013; Loomis & Lederman, 1984). Sie leiten über verschiedene Nervenfasertypen (A- β und C-taktile Fasern) Informationen an das Gehirn weiter, welches zwischen interpersonaler, intrapersonaler und Objektberührung zum einen und zwischen beziehungsrelevanter bzw. affektiver und neutraler Berührung zum anderen differenziert (Bolanowski, Verrillo, & McGlone, 1999; Olausson et al., 2002). So werden beziehungsrelevante, interpersonale Berührungen über spezialisierte C-taktile Nervenfasern direkt an beziehungs- und emotionsensitive Gehirnareale wie den anterior-cingulaten, superior-temporalen, orbitofrontalen und fronto-insularen Cortex und die Amygdala übertragen (Jakubiak & Feeney, 2016; Morrison, 2012). Angenehme

Berührungen wie die des „Streichelns“¹⁰ sind dabei mit automatischen Aktivierungen des medialen orbitofrontalen Cortex, unangenehme dagegen mit Aktivierungen des rechten fronto-insularen Cortex assoziiert (Lamm, Silani, & Singer, 2015; Sailer et al., 2016). Zwar ist die Befundlage in Bezug auf die differenzierte Verarbeitung sozialer Berührungen noch recht schwach. Erste Übersichten lassen jedoch auf eine überwiegend automatische Verarbeitung positiver wie negativer sozialer Berührungen ohne bewusste Interpretation schließen (vgl. Jakubiak & Feeney, 2016; McGlone, Wessberg, & Olausson, 2014; S. C. Walker & McGlone, 2013).

Zur Erklärung dieser weitgehend automatischen Verarbeitung können die Ergebnisse der prominenten Oxytocin-Studien herangezogen werden. In verschiedenen Untersuchungen zeigte sich dort, dass positive, beziehungsrelevante, interpersonale Berührungen zu einer erhöhten Ausschüttung des Hormons Oxytocin führen (z.B. Insel, 1997; Light, Grewen, & Amico, 2005; Nelson & Panksepp, 1998; Uvnäs-Moberg, 1997). Ein erhöhter Oxytocinspiegel wiederum konnte in verschiedenen Studien mit einer abgeschwächter Wahrnehmung sozial aversiver Signale und einem verringerten Angst- oder Stressempfinden (Hemmung der Amygdala und niedrigeres Cortisollevel) in Verbindung gebracht werden. Zudem förderte ein erhöhter Spiegel auch die Ausbildung von sozialem Bindungsverhalten, Kooperation, Vertrauen, Sympathie und Empathie (De Dreu, 2012; Ellingsen, 2014; Ellingsen et al., 2014; Kawamichi, Kitada, Yoshihara, Takahashi, & Sadato, 2015; Morhenn, Park, Piper, & Zak, 2008; Simplicio, Massey-Chase, Cowen, & Harmer, 2009). Auch wenn der Stand der Forschung diesbezüglich noch nicht als gesichert angesehen werden kann, legen

¹⁰ Interpersonelles Streicheln zeichnet sich gewöhnlich durch sanfte und langsame

die bisherigen Veröffentlichungen nahe, dass es im Falle positiver interpersonaler Berührungen zu einer verstärkten Oxytocinausschüttung kommt, welche Veränderungen des persönlichen Eindrucks, der Haltung und des Verhaltens gegenüber Interaktionspartner/innen nach sich zieht (Dunbar, 2010; Ellingsen et al., 2014; Jakubiak & Feeney, 2016; Morhenn et al., 2008). Ähnliche Konsequenzen lassen sich auch nach berührungssensitiven Opioidausschüttungen beobachten. Diese neuroendokrinen Veränderungen werden überdies in Abhängigkeit von der psychischen wie physischen Erregung einer Person durch die Produktion von (Nor-)Adrenalin ergänzt (Ellingsen, Leknes, Løseth, Wessberg, & Olausson, 2016; Roozendaal, McEwen, & Chattarji, 2009). Bei vertieftem Interesse bieten an dieser Stelle Nelson und Panksepp (1998) sowie Nummenmaa et al. (2016) einen übersichtlichen Einstieg.

Damit unterstützen die neuropsychologischen Studien zwei Annahmen, die auch im Rahmen der psychologischen Theorien und Modelle getroffen werden. Zum einen wird in beiden Fachbereichen von einer vorwiegend automatischen Verarbeitung ausgegangen, für die teilweise neuroendokrine Veränderungen des Oxytocin- und Opioidhaushaltes verantwortlich gemacht werden. Zum anderen nehmen die Theorien in beiden Bereichen eine gemeinsame Aktivierung funktionaler Informationsnetzwerke an, deren integrierte Informationen Gedanken, Gefühle und Handlungen anstoßen. In den psychologischen Ansätzen findet hierfür der Begriff eines aktivierten Konzepts (s. Kap. 2.1.1), in der Neuropsychologie der eines aktivierten neuronalen Assoziationsnetzwerkes Verwendung (vgl. Schirmer & Adolphs, 2017).

Doch wie verhält es sich, wenn eine soziale Berührung positiv durch die eine und negativ durch eine andere Person aufgefasst wird? Beispielsweise könnte das in Kap. 2.1.1 erwähnte Schulterklopfen des Vorgesetzten als angenehm und positiv, ein vergleichbares Schulterklopfen des Mitarbeiters allerdings als unangenehm und negativ empfunden werden. Jakubiak und Feeney (2016) schlagen hierfür eine weitgehend automatische, neurobiologische Verarbeitung interpersonaler Berührung vor, die durch Kognitionen im Bedarfsfall moduliert werden kann. In ihrem Überblicksartikel stellen sie ein theoretisches Modell für die Verarbeitung affektiver Berührungen in intimen Privatbeziehungen vor. Dieses nimmt einen sozial-kognitiven und einen neurobiologischen Verarbeitungsprozess an, die miteinander in Interaktion stehen. Erfüllt eine Berührung zwar physisch die Kriterien für eine positive Beurteilung, wird aber z.B. aufgrund situationeller oder kultureller Faktoren als negativ interpretiert, so wird die Ausschüttung neuroendokriner Wirkstoffe und deren Effekt dennoch unterbunden (s. Abb. 2). Neuronal findet sich Evidenz, nach der an diesem Top-Down-Regulationsprozess vornehmlich somatosensorische und präfrontale Cortexareale beteiligt sind, welche eine Rolle bei der Erwartungsregulation und hedonistischen Valenzbeurteilung spielen (s. Review dazu bei Ellingsen et al., 2016, S. 5). Folglich lassen sich auf neuropsychologischer Ebene auch Indizien für die in Kapitel 2.1.1 angenommene Einschätzung der Valenz und den Abgleich mit unseren Erwartungen finden.

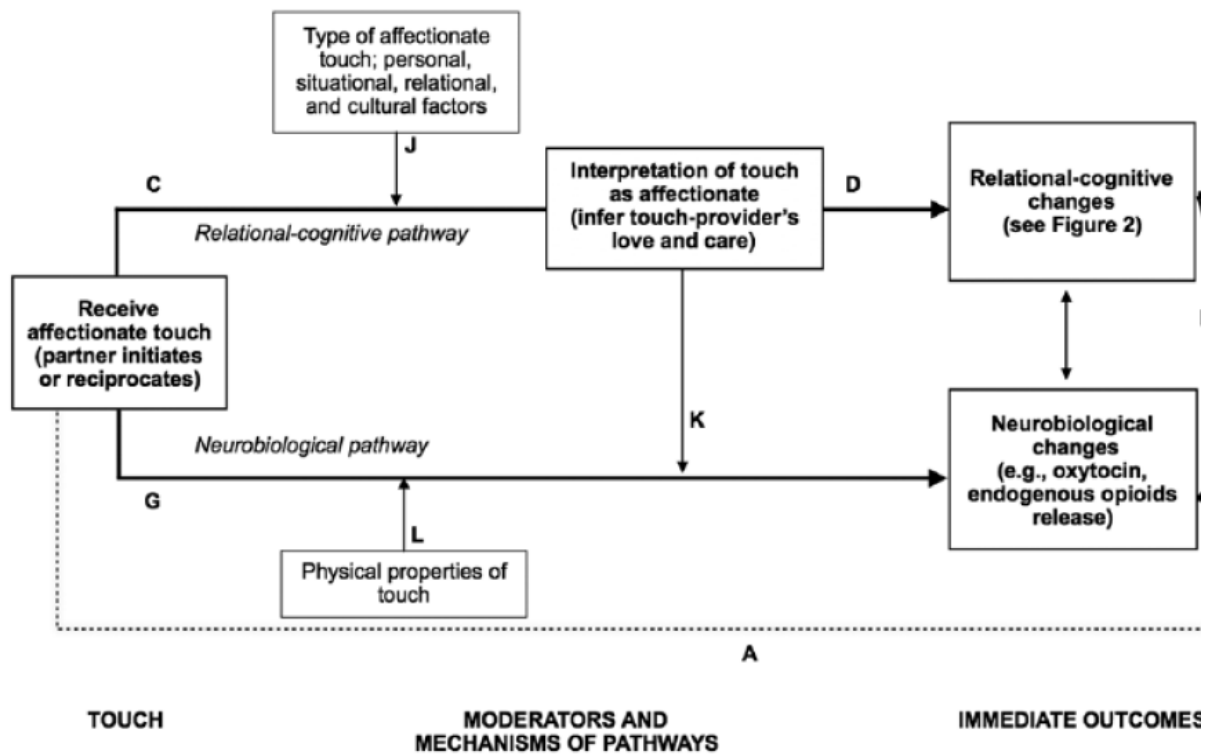


Abbildung 2. Modell zur Verarbeitung affektiver Berührungen in intimen Beziehungen - begrenzt auf kurzfristige Effekte (im Original auch langfristige Effekte für das Wohlbefinden mitmodelliert). Von Jakubiak und Feeney, 2016, *Personality and Social Psychology Review*, 1-26. Copyright 2016 by the Society for Personality and Social Psychology, Inc.

Obwohl das Modell anhand theoretischer Grundlagen entwickelt wurde, die sich auf die Erklärung des Berührungsverhaltens in intimen Erwachsenenbeziehungen fokussieren, passt die Modellstruktur zu den unabhängig davon entwickelten Annahmen der nonverbalen Modelle (Kap. 2.1.1). Zwar reicht das Modell von Jakubiak und Feeney allein nicht aus, um Berührungen im Arbeitskontext zu verstehen, jedoch bietet es gemeinsam mit den in Kapitel 2.1.1 und 2.1.2 geschilderten (neuro-)psychologischen Erkenntnissen die Möglichkeit ein allgemeineres Modell zur Erklärung taktiler Kommunikation zu erstellen (s. Abb. 4). Vor der Fertigstellung eines solchen Modells lohnt sich

zunächst jedoch eine Auseinandersetzung mit den übrigen Modalitäten interpersonaler Kommunikation.

Es mag an dieser Stelle auffallen, dass hier weder die psychologischen noch neuropsychologischen Erkenntnisse in ihrer ganzen Tiefe beschrieben werden. Dies erscheint sinnvoll, verfolgt das Modell doch vor allem den Zweck die zentralen Schritte des Verarbeitungsprozesses taktiler Kommunikation in beruflichen Kontexten verständlich zu machen. Auf eine Darstellung weiterführender Inhalte wurde zugunsten einer Komplexitätsreduktion verzichtet. Um **über die Grenzen dieses Kapitels hinaus** eine vertiefte Einsicht in die hier angerissenen neurobiologischen Zusammenhängen zu erhalten, bieten Gallace und Spence (2010b) sowie Ellingsen, Leknes Løseth, Wessberg und Olausson (2016) eine detailliertere Übersicht an. Diesbezüglich sei auch auf die Befunde zu Spiegelneuronen verwiesen, deren Aktivierungsverhalten als ein weiteres physiologisches Indiz eines impulsiven Verarbeitungssystems gesehen werden kann (s. für einen Einstieg: Kilner & Lemon, 2013; Williams, 2013). Untersuchungen zur Funktionsweise von Spiegelneuronen lassen mit Blick auf die Verarbeitung interpersonaler Berührungen sogar annehmen, dass beobachtete und selbsterfahrene Berührungen analog verarbeitet werden (Dolcos, Sung, Argo, Flor-Henry, & Dolcos, 2012; Ebisch et al., 2008; Pihko, Nangini, Jousmäki, & Hari, 2010). Vermutlich können Menschen aus diesem Grund die Wirkung einer Berührung zutreffend antizipieren (z.B. angenehm, eklig), auch wenn sie diese nicht am eigenen Leib erfahren. Damit könnten auch Beobachtungsstudien einen adäquaten Rahmen zur Untersuchung von beruflichen Berührungseffekten bieten. Einige der folgenden Studien wurden daher entsprechend konzipiert (s. Kap. 5.2, 8.1.1, 9.1.1).

2.1.3 Multimodale Kommunikation

Wie zu Beginn dieses Abschnittes erwähnt, ist zwischenmenschliche Verständigung meist ein Zusammenspiel aus mehreren kommunikativen Modalitäten (Sprache, Berührung, Mimik etc.). Während nonverbales Verhalten, wie in Kap. 2.1.1 & 2.1.2 beschrieben, hauptsächlich durch automatische Prozesse des impulsiven Systems gesteuert wird, wird verbales Verhalten vornehmlich durch bewusste Prozesse des reflexiven Systems veranlasst (s. Williams, 2013). Die Integration der entsprechenden sensorischen Informationen (gesehene Mimik, gehörte Sprache, gefühlte Berührung etc.) innerhalb der interagierenden Systeme ist mit verschiedenen neuronalen Netzwerken assoziiert. Für die multisensorische Integration emotionaler Anteile und die Vorbereitung einer affektiven Verhaltensantwort liefern fMRI-Experimente Hinweise auf eine vordergründige Aktivierung insularer Cortexareale (Craig, 2002; Craig, Chen, Bandy & Reiman, 2000; Nagai, Kishi, & Kato, 2007; zitiert nach Gallace & Spence, 2010a). Für die Integration inhaltlicher Anteile findet sich wiederum Evidenz für eine verstärkte Beteiligung inferior-frontaler und posterior-temporalen Cortexareale (Xu, Gannon, Emmorey, Smith, & Braun, 2009). Eine Übersichtsstudie von Schirmer und Adolphs (2017) verdeutlicht den Integrationsprozess anhand multimodal kommunizierter Emotionsausdrücke (z.B. Schreien & Schlagen als Ausdruck von Wut). In Abbildung 3 wird ersichtlich, dass wir für das Erkennen einer Emotion die sensorisch unabhängig voneinander wahrgenommenen Kommunikationssignale stückweise von niederen (Thalamus (Thal) & Insula (Ins) für Berührung) bis hin zu höheren corticalen Gehirnarealen integrieren. Im posterior-temporalen (pSTS), präfrontalen (PFC) und posterior-cingulaten Cortex (pCC) werden die unterschiedlichen Signale zu einem amodalen Konzept vereint und gegen bestehende Konzepte verglichen. Je umfangreicher dabei das gebildete Konzept

(z.B. Schreien vs. Schreien & Schlagen) ist, und je besser es einem bereits vorliegenden Konzept entspricht (z.B. Schreien & Umarmen = Freude; Schreien & Schlagen = Wut), desto eher wird die entsprechende Emotion erkannt. Der Vorteil der multimodalen Integration besteht folglich darin, dass Kommunikationsinhalte wie Emotionen schneller und akkurater verarbeitet werden können (s. Schelenz et al., 2013). Darüber hinaus sind die höheren Verarbeitungsinstanzen in der Lage im Bedarfsfall Einfluss auf die Verarbeitung der unteren Instanzen zu nehmen, um Fehler einer automatischen Verarbeitung zu vermeiden (s. Abb. 3).

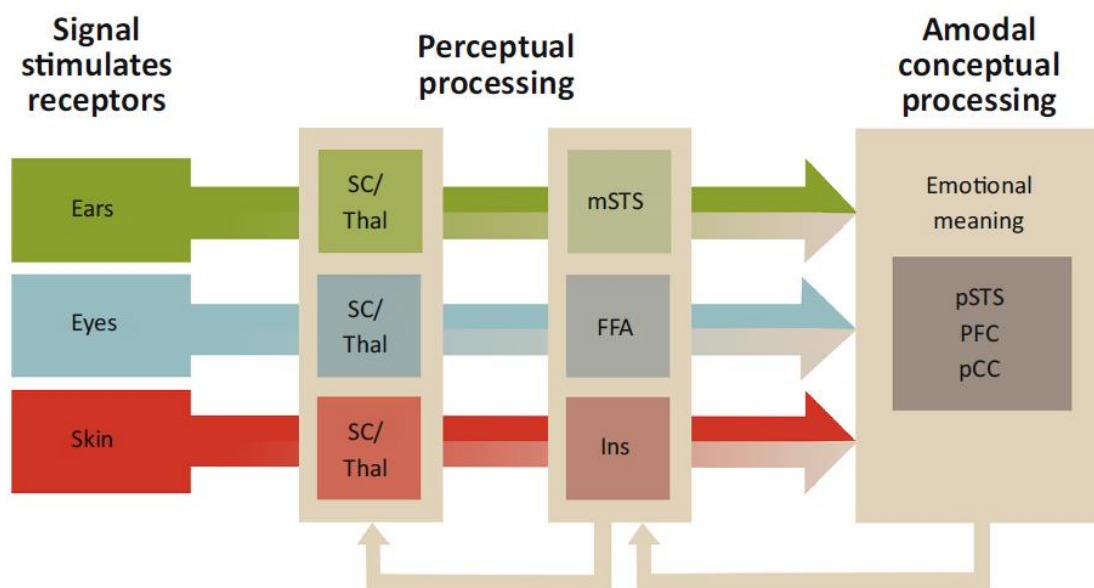
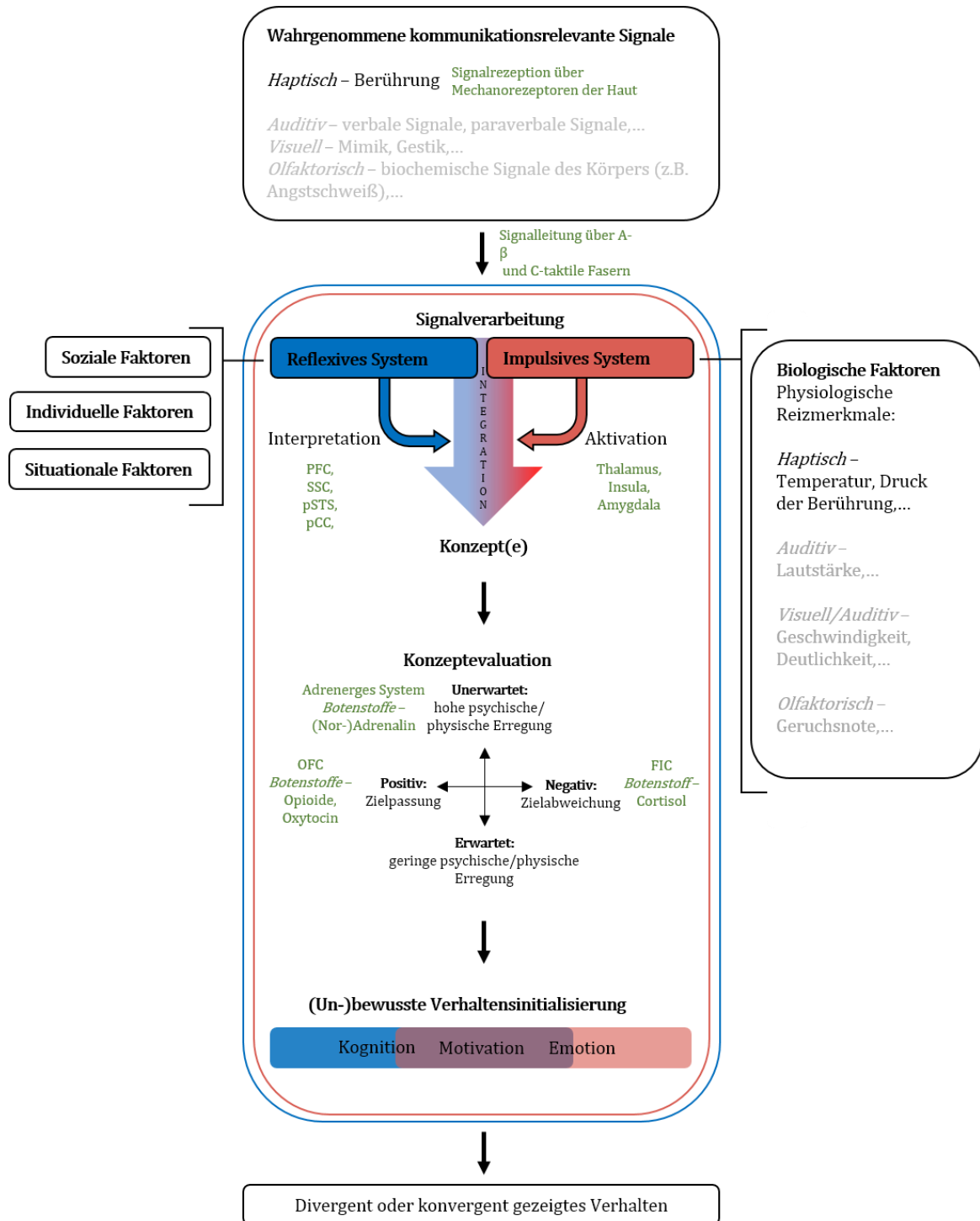


Abbildung 3. Multitmodale Verarbeitung emotionaler Kommunikationssignale auf neuronaler Ebene. Die zunehmend beige gezeichneten Areale stehen für die stufenweise Integration über die verschiedenen Kommunikationsmodalitäten. Diese beginnt im superioren Colliculus (SC) des Hirnstamms und dem Thalamus (Thal) und läuft auf dem taktilen Pfad über die Insula (Ins) bis in die höheren corticalen Areale des posterior-temporalen (pSTS), präfrontalen (PFC) und posterior-cingulaten Cortex (pCC), von wo aus die Verarbeitung in den niederen Instanzen beeinflusst werden kann. Auf corticaler Ebene entsteht letztlich eine integrierte konzeptuelle Vorstellung von der Emotion (z.B. Wut), die sich aus den Informationen der einzelnen Modalitäten (z.B. gesehene Zähne fletschen, gehörtes Schreien, gefühlte Ohrfeige) ableitet. Von A. Schirmer und R. Adolphs, 2017, *Trends in Cognitive Sciences*, 1-13. Copyright 2017 by Elsevier Ltd.

Auch wenn die Verschaltung zwischen Modalitäten noch nicht gut erforscht ist (s. Ellingsen et al., 2016 für einen Ausblick), lässt sich aufgrund der psychologischen und neuropsychologischen Studien zu diesem Thema annehmen, dass das reflexive System über höherentwickelte corticale Areale (z.B. pSTS, PFC, pCC) die impulsive Verarbeitung (z.B. in Insula, Thalamus) kommunikativer Signale (z.B. Berührung) beeinflussen kann. Mögliche reflexive Faktoren, die eine Modulation der ansonsten impulsiven bzw. automatischen Verarbeitung verursachen, können situationeller (Ort, Wetter etc.), individueller (Ziele, Stimmung etc.) und sozialer (Kultur, Beziehungsqualität etc.) Natur sein. In Abhängigkeit von der reflexiven und impulsiven Verarbeitung eines wahrgenommenen Verhaltens (z.B. Schreien & Schlagen), wird die Valenz (z.B. negativ) und Erwartbarkeit (z.B. unerwartet) dieses Verhaltens beurteilt, und es werden entsprechende neuroendokrine Botenstoffe freigesetzt (z.B. Cortisol & Adrenalin). Diese fördern die Entstehung bestimmter Gedanken (z.B. „Weg hier!“), Emotionen (z.B. Angst) und letztlich auch Handlungen (z.B. Flucht).

Unter Einbeziehung dieses Wissens soll nun das in Kapitel 2.1.2 erwähnte integrative Kommunikationsmodell (IKM) veranschaulicht werden, welches der nachfolgenden empirischen Berührungsforschung einen übergeordneten theoretischen Rahmen bietet (Abb. 4).



Mit Pfeilen verbundene Prozessschritte können simultan & dynamisch stattfinden.
 Grün = assoziierte neurologische Aktivierungen

Abbildung 4. Integratives Kommunikationsmodell. Zusammenführung psychologischer und neuropsychologischer Theorien und Modelle mit einem Fokus auf zentralen Prozessen taktile Kommunikation. Das Modell orientiert sich an einem typischen Interaktionsablauf (von der Wahrnehmung fremden Kommunikationsverhaltens bis hin zu einer kommunikativen Verhaltensantwort). In grün sind jeweils beteiligte neuronale Strukturen aufgeführt. Abkürzungen:

präfrontaler Cortex (PFC), somatosensorischer Cortex (SSC) posterior-superiorer temporaler Sulcus (pSTS), posterior-cingulater Cortex (pCC); orbitofrontaler Cortex (OFC), frontoinsularer Cortex (FIC).

Dabei können die kommunikativen Modalitäten (Sprache, Berührung etc.) nach Partan und Marler (1999; s. auch Anderson, 1971) mit Blick auf ihre Relevanz für eine Verhaltensantwort unterteilt werden. Enthalten die gemeinsam kommunizierten Signale (z.B. ein Wort & eine Berührung) redundante Informationen, so kann dies zu einer Reaktion führen, die den Reaktionen auf eine getrennte Darbietung der Signale entspricht (Äquivalenz). Die Einzelreaktionen können sich aber auch zu einer intensiveren Gesamtreaktion aufaddieren (Verstärkung). Wenn die multimodalen Signale dagegen keine redundanten Informationen aufweisen, so kann dies dazu führen, dass (a) auf beide Signale getrennt reagiert wird (Unabhängigkeit), (b) nur auf das dominante Signal reagiert wird (Dominanz), (c) die Reaktionstendenzen zu beiden Signalen integriert werden, und eine abgeschwächte oder verstärkte Reaktion erfolgt (Modulation), oder (d) eine qualitativ andere Reaktion als nach den getrennt auftretenden Signalen entsteht (Neubildung). Diese Klassifikation findet sich zur Übersicht in Abbildung 5 dargestellt.

Empirische Beispiele für multimodale Signalbeeinflussungen finden sich in der wissenschaftlichen Literatur vielerorts. An dieser Stelle sollen jedoch lediglich für zwei Reaktionsmuster Belege ergänzt werden. So findet sich bei Croy und Kollegen neuronale wie behaviorale Evidenz dafür, dass ein unangenehmer Geruch die Beurteilung einer angenehmen Berührung verschlechtert (Croy, Drechsler, Hamilton, Hummel, & Olausson, 2016).

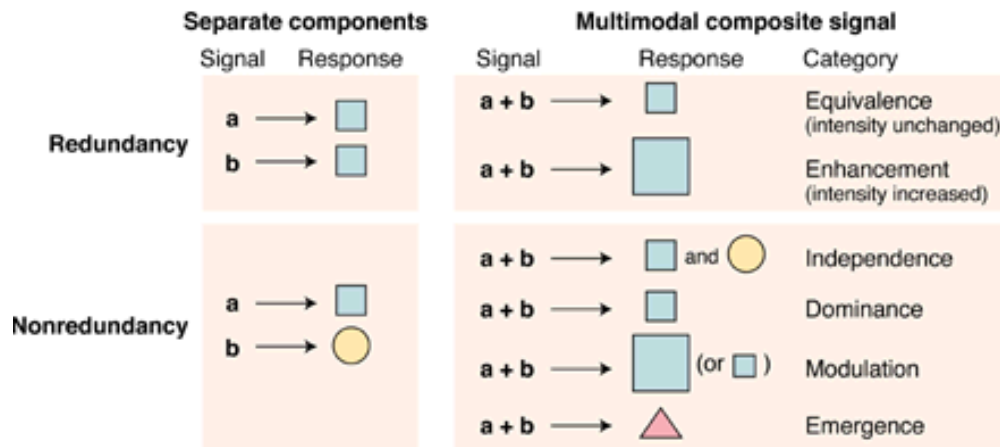


Abbildung 5. Multimodale Kommunikationsklassifikation von S. Partan und P. Marler, 1999, *Science*, 283, 1272–1273. Copyright 1999 by AAAS.

Neben dieser bimodalen Modulation berichtet allen voran Mehrabian in seinen Studien wiederholt von nonverbalen Dominanzmustern für die Kommunikation von Emotionen, Haltungen und sozialen Impressionen. Welchen Eindruck wir von anderen Menschen erhalten und wie wir ihre emotionale Stimmung einschätzen, machen wir demnach vor allem an den von ihnen gesendeten nonverbalen Mitteilungen fest. In den entsprechenden Studien klärte nonverbales Verhalten das Zehnfache der Varianz auf, die durch verbale Anteile aufgeklärt werden konnte (Argyle, Salter, Nicholson, Williams & Burgess, 1970; Walker, 1977; zitiert nach Edinger & Patterson, 1983; Mehrabian, 1981; Mehrabian & Ferris, 1967). Je nach Relevanz situationeller, individueller, sozialer und biologischer Faktoren könnte beispielsweise ein Handschlag in einer Situation wie eine gehaltlose Begleitgeste wirken, in einer anderen irritieren und in einer dritten „mehr sagen als 1000 Worte“.

2.2 Parameter & Wirkungen von Berührung

Die in den voranstehenden Kapiteln getroffenen Modellannahmen lassen eine Vorstellung davon entwickeln, wie taktile Kommunikation verarbeitet und

initialisiert wird. Welche Wirkungen interpersonale Berührung auf diese Weise erzielt und wie Berührung beschaffen sein muss, um eine spezifische Wirkung zu erzielen, bleibt jedoch offen. Im Hinblick auf den in dieser Arbeit gewählten Berufskontext sollen im Folgenden die relevantesten Parameter und Wirkungen (in der Literatur auch „Dimensionen“ und „Funktionen“ genannt) interpersonaler Berührung erörtert werden.

In frühen Arbeiten der Autorinnen Montagu (1978) und Weiss (1979) differenzieren diese vor allem zwischen den physischen Parametern körperlicher Berührung, sprich der Qualität und Quantität. Die Hauptkategorien, wie sie hiernach auch in späteren Kategorisierungen anzutreffen sind, unterscheiden den Ort (Körperstelle und Flächenausmaß), die Dauer und den physischen Eindruck (Temperatur, Druck etc.) der Berührung. Zudem lassen sich das Bewegungsmuster (Geschwindigkeit, Beschleunigung, Gleichmäßigkeit etc.) sowie die Anzahl der diskriminierbaren Einzelkontakte unterscheiden (vgl. auch Hertenstein, 2002). Burgoon, Guerrero und Floyd (2010) ergänzen diese Aufzählung noch um das Instrument zur Durchführung der Berührung (Hand, Mund, Stift etc.). Unter Berücksichtigung dieser Parameter können dann etwa die Arten der Berührung (Kuss, Handschlag etc.) mit ihren Untertypen (Zungenkuss, High Five etc.) untergliedert oder deren Valenz überprüft werden (s. zu Kriterien angenehmer Berührung Essick et al., 2010).

Die Wirkungen interpersonaler Berührung werden in der sozialen Forschung in fünf bis 18 Kategorien eingeteilt. Während einige Forscher ausschließlich eine Einteilung in freundschaftlich-warme, liebevoll-intime, professionell-aufgabenorientierte, sozial-höfliche und sexuelle Berührungswirkungen vornehmen (vgl. Andersen, 2008; Samovar, Porter, &

McDaniel, 2009), finden sich an anderer Stelle weitaus detailliertere Untergliederungen (vgl. Burgoon et al., 2010; S. E. Jones & Yarbrough, 1985). Bezogen auf den beruflichen Kontakt unterscheidet S. E. Jones (1994) legitime und illegitime Berührungen. Als legitim beschreibt er aufgabenrelevante Berührungen, die der Compliance (Folgsamkeit), Wertschätzung oder Beglückwünschung dienen. Ebenfalls legitim nennt er emotions- und beziehungsrelevante Berührungen. Wobei er die emotionalen in unterstützende Berührungen zur Regulierung negativer Emotionen und motivierende Berührungen zur Herstellung positiver Erregungszustände aufgliedert, und für den Beziehungsaufbau und -erhalt affektarme und affektreiche Begrüßungs- bzw. Abschiedsberührungen sowie spielerisch-neckende Körperkontakte differenziert. Als illegitim beschreibt Jones affektreiche Berührungen außerhalb der erwähnten Situationen sowie sexuellen Körperkontakt. Natürlich gibt es noch eine Reihe anderer Berührungen, wie eine professionelle Berührung beim Zahnarzt oder ein zufälliges Streifen bei der Übergabe eines Stiftes. Diese seien hier jedoch nur am Rande erwähnt, da ihnen im Verlaufe dieser Arbeit keine bedeutsame Rolle zukommt.

2.3 Emotionsvermittlung & Eindrucksurteile

Die nächsten zwei Abschnitte beschäftigen sich nun konkret damit auf welche emotionalen, kognitiven und behavioralen Aspekte Berührung Einfluss nehmen kann, um eine bestimmte Wirkung zu erzielen. Emotionen beinhalten neben ihrer positiven bzw. negativen Valenz und der damit einhergehenden physiologischen Erregung auch in nahezu allen Fällen eine Verhaltenskomponente, durch die sie zum Ausdruck kommen (Andersen & Guerrero, 1998). Vordergründig spielen für eine Deutung dieses Ausdrucks vor allem Mimik und Stimme eine Rolle. Doch auch weitere nonverbale Komponenten wie Haltung und Berührung können

einen wesentlichen Teil zur bewussten und unbewussten Kommunikation (wenn im weiteren Verlauf beides gemeint ist: „(un-)bewussten“) von Emotionen beitragen (vgl. Andersen, 2008; Burgoon et al., 2010). Matthew Hertenstein konnte als einer der führenden Forscher auf diesem Gebiet gleich mehrfach belegen, dass Ärger, Angst, Ekel, Zuneigung, Dankbarkeit und Liebe über Berührung ebenso dezidiert kommuniziert werden können wie über andere Kanäle (Hertenstein, Holmes, McCullough, & Keltner, 2009; Hertenstein & Keltner, 2011; Hertenstein, Keltner, App, Bulleit, & Jaskolka, 2006). Weitere Studien legen nahe, dass Berührung auch im Stande ist emotionale Zustände zu modulieren, und damit z.B. das Wohlbefinden wie auch Aggressionen dauerhaft zu beeinflussen (z.B. Burns, 2015; Debrot et al., 2013; T. Field, 2003, 2010). Emotionen tragen somit maßgeblich zum Eindruck bei, den wir bei anderen Menschen hinterlassen. Burgoon und Kollegen kommen daher zu der weitreichenden Überzeugung:

Dozens of different lines of communication research have come to one overriding conclusion: Meanings lie within people; that is, the impressions we form of others are not just part of the communication game, they are the whole game. [...] So, even when we are seeking compliance, our first task is to get others to like, respect, and believe us. For only then will our messages have much effect. (Burgoon et al., 2010, S. 274)

Der soziale Eindruck von einer Person, unsere resultierende Haltung wie auch unser Verhalten gegenüber dieser Person sind nicht nur wichtige Kriterien unserer Kommunikation, sie sind auch allesamt durch Berührung beeinflussbar. Crusco und Wetzel berichten zum Beispiel von einem Anstieg des Trinkgeldes, wenn Restaurantbedienungen die Kunden zuvor am Arm berührten (1984; s. auch

Guéguen & Jacob, 2005; Lynn, Le, & Sherwyn, 1998). Andere Forscher/innen finden nach Berührungen eine Herabsetzung aggressiven Verhaltens oder eine Steigerung kooperativen Verhaltens, die sie in Zusammenhang mit veränderten Eindrucksurteilen oder Haltungen beobachten (T. Field, 1999; Kraus, Huang, & Keltner, 2010). Wieder andere beschreiben nach interpersonalen Berührungen erhöhte Sympathie-, Glaubwürdigkeits-, Vertrauenswürdigkeits- und Dominanzwerte (Burgoon, Walther, & Baesler, 1992; J. D. Fisher, Rytting, & Heslin, 1976; J. A. Hall, Coats, & LeBeau, 2005; Hertenstein, Verkamp, et al., 2006; Manzini, Sadrieh, & Vriend, 2009). Auffällig ist jedoch, dass nicht alle Untersuchungen konsistente Ergebnisse aufweisen. Beispielsweise melden Crusco und Wetzel zwar eine Veränderung bei der Trinkgeldgabe, nicht aber auch bei der Bewertung der Bedienung. Dies kann zum einen daran liegen, dass Berührungen nicht immer bewusst verarbeitet und reflexive Konzeptanteile so nicht zwangsläufig mitaktiviert werden. Zum anderen lassen sich für die Verarbeitung und Verhaltensinitialisierung nach Berührungen hochgradig kontextsensitive Prozesse annehmen (s. IKM in Kapitel 2.1.3). Folglich können je nach Kultur (deutsch, persisch etc.), Situation (privat, beruflich etc.), Gesprächspartner/in (fremd, bekannt etc.), Art der Berührung (Handsschlag, Umarmung etc.), persönlicher Disposition (berührungssuchend, berührungsvermeidend etc.) usw. andere Konzepte und Reaktionen aktiviert werden. Um verlässliche Aussagen treffen zu können, sind also systematische Untersuchungen notwendig, die in der Berührungsforschung allerdings zu einem großen Teil fehlen. Während für den privaten Lebensbereich um Partner- und Freundschaften einige wenige Ansätze zu finden sind (z.B. Burgoon, 1991; Silverthorne, Micklewright, O'Donnell, & Gibson, 1976), mangelt es vor allem im beruflichen Feld daran.

2.4 Berührung im arbeitsweltlichen Kontext

Wie bereits erwähnt, gibt es, außerhalb der Forschung zu sexuellen Übergriffen, kaum wissenschaftliche Belege zu Berührung im geschäftlichen Kontext. Die wenigen existierenden Befunde kommen meist aus verwandten Feldern wie der Therapie bzw. Produktwerbung oder beinhalten geschäftsrelevante Komponenten wie die Compliance bzw. Kooperation.

In der **Therapie** psychischer und physischer Leiden nimmt Berührung eine eher ambivalente Stellung ein. Während Massagetherapien und fürsorglichen Berührungen durch Krankenpfleger/innen meist eine positive Wirkung zugesprochen wird,¹¹ ist die gesundheitsfördernde Wirkung in der Psychotherapie umstritten. Allen voran steht hier die Angst durch affektive Berührungen unangemessene (sexuelle) Effekte zu erzielen. Übersichten hierzu bieten (Bonitz, 2008; T. Field, 2010; Giannone, 2015; Papathanassoglou & Mpouzika, 2012; Zur & Nordmarken, 2011). In der **Produktwerbung** werden einer angemessenen Berührung ausschließlich positive Effekte bescheinigt, die sich sowohl auf das Produkt als auch den Verkäufer auswirken (Erceau & Guéguen, 2007; Hornik, 2010; Martin, 2012).

Weitere geschäftsrelevante Forschung macht zudem einen Anstieg der **Compliance** nach Berührung aus. Bittet jemand um eine Zigarette oder eine andere Kleinigkeit, so wird dieser Bitte nach einer Berührung eher nachgegeben als nach einer verbal geäußerten Frage (Gallace & Spence, 2010a; Guéguen, Jacob, & Boulbry, 2007; Hertenstein, 2011; Peck & Wiggins, 2006). Zwei Metaanalysen bestätigen diesen compliancefördernden Effekt über die verschiedensten

¹¹ In verschiedenen Studien lässt sich starke Evidenz für die sozio-emotionalen und physiologischen Vorteile fürsorglicher Berührung finden (z.B. T. Field, 2003; Gleeson, 2004).

Situationen und Kulturen hinweg (Guéguen & Joule, 2008; Segrin, 1993). Ebenfalls situationsübergreifend wirkt Berührung in Bezug auf **kooperatives Verhalten**. Im Wettstreit um sportliche Ziele oder kollektive Ressourcen etwa arbeiten Personen nach Körperkontakt verstärkt zusammen (Kraus et al., 2010; Kurzban, 2001; Pellecier, 2013).

Wie aus dieser kurzen Übersicht ersichtlich wird, ist die Befundlage zu Berührungen im wirtschaftlichen Bereich äußerst dünn. Da die stetig wachsenden Erkenntnisse aus anderen Forschungsbereichen jedoch auch einen potentiellen Mehrwert für wirtschaftliche Prozesse erwarten lassen, ist es nicht verwunderlich, dass Bonaccio und Kollegen in ihrem gerade erschienen Review zu nonverbalem Verhalten am Arbeitsplatz die Erforschung von Berührung in der nahen Zukunft priorisieren (Bonaccio et al., 2016, S. 19).

**Wer Worte macht, tut wenig: seid versichert, die Hände brauchen wir und
nicht die Zungen. *William Shakespeare***

3 Implikationen & Forschungshypothesen

Die voranstehenden Kapitel konnten bis hierher zeigen, dass Körperkontakt vornehmlich Emotionen, Eindrücke, Haltungen und Verhalten beeinflussen kann, wodurch ihm auch für berufliche Aufgaben, Beziehungen und Motivationen eine potentielle Bedeutung zukommen könnte. Darüber hinaus ist der Evidenz bisheriger Forschung zu entnehmen, dass Berührung bewusst wie unbewusst eingesetzt wird, jedoch mehrheitlich unbewusst wirkt. Dies und die hohe Kontextsensitivität taktiler Kommunikation stellen eine große Herausforderung für den theoretischen wie praktischen Umgang mit dem Thema dar. Das zeigt sich insbesondere darin, dass (a) eindeutige Aussagen aufgrund der teils unbewussten Interaktion multimodaler Kommunikationskanäle und der damit assoziierten Verarbeitungssysteme nur eingeschränkt möglich sind und (b) allgemeine Aussagen aufgrund der starken Kontextabhängigkeit nur selten Gültigkeit besitzen. Folglich bedarf es zur beruflichen Untersuchung taktiler Kommunikation nicht nur eines übersichtlichen Modells (s. Vorschlag hierfür in Kap. 2.1.3), sondern auch systematischer Untersuchungen der beruflichen Realität. Unter diesen Voraussetzungen könnte Forschung zu Berührung in Geschäftsgesprächen eine Erweiterung des wissenschaftlich-theoretischen und wirtschaftlich-praktischen Kenntnisstandes erreichen.

Einerseits könnte die Wissenschaft profitieren, befindet sich das Thema doch an einer Grenze des Forschungsbereichs, dessen Modelle und Erkenntnisse sich vornehmlich auf den privaten Lebensbereich beziehen. Andererseits könnten die Studienergebnisse auch in der Arbeitswelt von Nutzen sein, da sie ggf. als praktische Unterstützung für Verhaltens- und Beziehungsprobleme nutzbar wären. Es stellt sich daher konkret die Frage, wo ein solcher Mehrwert am ehesten zu

erwarten wäre. Unter Einbeziehung der zuvor genannten Gesichtspunkte erwarte ich bei entsprechender empirischer Untersuchung die folgenden Erkenntnisse:

- Da taktile Kommunikation als hochgradig kontextsensitiv angenommen werden kann, müsste eine Kontext kontrollierende Betrachtung berufstypischer Berührungsarten neue Erkenntnisse zu Wirkungen (positiver bzw. negativer Eindruck) und Rahmenbedingungen (wann, wie oft, bei wem,...) liefern, die über die Erkenntnisse aus der Freizeitforschung zu Berührung hinausgehen. Die Berücksichtigung weiterer Kontextvariablen wie Geschlecht und Kultur sollte zudem die Formulierung allgemeingültigerer Aussagen unterstützen.
- Da Berührung über endokrine Botenstoffe einen kooperativen und sympathischen Eindruck erzielt sowie prosoziale Handlungs- und Handlungsweisen verstärkt, sollte berufstypische Berührung besonders in mehrdeutigen Geschäftsgesprächen (z.B. Verhandlungen) kooperative Ergebnisse fördern.
- Da Körperkontakt offenbar den Rapport und die Bindung zu Gesprächspartner/innen verbessert, sollte berufstypische Berührung auch die Verbindlichkeit von Geschäftsergebnissen erhöhen.
- Da über Berührung auch negative Emotionen und Haltungen modulierbar sind, ließe sich nach Eskalation eines Konfliktgespräches durch eine Entschuldigung mit einer berufstypischen Berührung eher eine Rekonstruktion der Beziehung erreichen als ohne Körperkontakt.

“
”

**Man begreift nur, was man selber machen kann, und man fasst nur, was
man selbst hervorbringen kann. *Johann Wolfgang von Goethe***

4 Forschungsrahmen & Forschungsvorgehen

Die nachfolgenden Kapitel dienen dazu eine vertiefte Einsicht in Forschungsrahmen, -konzeption, -durchführung und -auswertung zu vermitteln. Gleichzeitig kann dieser Abschnitt als Nachschlagewerk für methodische Informationen dienen, die für alle nachfolgend aufgeführten Studien gelten, und aus diesem Grund dort keine Erwähnung finden.

4.1 Forschungsrahmen

Interpersonale Berührung ist bidirektional und kann bewusst oder unbewusst stattfinden. Demnach lassen sich auf Seiten des/r Berührenden und auf Seiten des/r Berührten beabsichtigte und unbeabsichtigte Effekte ausmachen (s. Kap. 2.1). Um Berufstätigen unmittelbare Anwendungsmöglichkeiten für die Ergebnisse zu aufzuzeigen, untersuchen die nachstehenden Studien ausschließlich intentionale Berührungen und ihre Effekte auf Seiten des/r Berührten. Da vor allem bei unbekanntem und wenig bekannten Geschäftspartner/innen Unsicherheiten hinsichtlich der angemessenen Verwendung von Körperkontakt bestehen, fokussieren sich die Untersuchungen auf Effekte im frühen Stadium beruflicher Beziehungen. Hierbei stehen vor allem professionell-aufgabenorientierte sowie sozial-höfliche Berührungswirkungen im Mittelpunkt, weil diese zu den gebräuchlichsten Berufsberührungen gezählt werden können (vgl. Bonaccio et al., 2016). Im Detail verwendeten die nachfolgenden Studien beruflich als legitim erachtete, aufgabenrelevante Berührung zur Steigerung der Compliance sowie emotions- und beziehungsrelevante Berührungen. Beim zuletzt genannten kamen zum einen Berührungen zur Regulierung negativer Emotionen

und zum anderen affektarme und affektreiche Begrüßungs-/Abschiedsberührungen zum Tragen (s. hierzu Kap. 2.2).

Aufgrund der Erwägungen zur Äquipotenz und Äquifinalität taktiler Kommunikation (s. Kap. 2) wurde die Durchführung der entsprechenden Berührungsarten (Handschlag, Kuss, etc.) immer auch hinsichtlich relevanter Parameter wie Kontaktlänge und -intensität adjustiert. Dies hatte zum Ziel, die unter Beobachtung stehende Intention (z.B. Entschuldigung) unmissverständlich zu kommunizieren. Dabei wurde stets versucht, multimodale Einflüsse entweder auszuschließen oder weitestgehend zu kontrollieren, um möglichst eindeutige Aussagen zu potentiellen Berührungseffekten treffen zu können.

4.2 Methodische Grundlagen

Mit der Entwicklung eines Kodiersystems legte Edward T. Hall 1963 die Grundlage für eine strukturierte Erforschung nonverbalen Verhaltens. Schnell entwickelten sich die Methoden weiter und boten auch zur gezielten Untersuchung einzelner nonverbaler Kanäle wie z.B. Berührung eine Vielzahl an Möglichkeiten (vgl. Baesler & Burgoon, 1987; Gray & Ambady, 2006; Hertenstein, 2011; Mehrabian, 1968; Thayer, 1986). Mit dem Ziel einer möglichst hohen internen Validität in Bezug auf die Grundlagenforschung und einer möglichst hohen ökologischen Validität in Bezug auf die Anwendungsforschung wurden zur Untersuchung der Grundlagen berufstypischer Berührung explorative Beobachtungs- und Beurteilungsstudien in einer stark kontrollierten Umgebung durchgeführt (s. Kap. 5, 7.1, 8.1.1, 9.1.1). Zur Untersuchung der angewandten Aspekte berufstypischer Berührungen wurden indes kontrollierte Manipulationen in einer realitätsnahen Umgebung durchgeführt (s. Kap. 7.2, 8.1.2, 9.1.1). Für beide Studientypen bestand stets der Anspruch, die wissenschaftlichen Standards

themennaher Forschungen zu erfüllen oder zu erweitern. Dementsprechend wurden potentiell interferierende Einflüsse wie folgt kontrolliert:

1) Konföderierte

Zur Erhöhung der Allgemeingültigkeit der von Probandenseite gezeigten Verhaltensreaktionen wurden in jeder Studie jeweils zwei bis vier männliche und weibliche Interaktionspartner/innen eingesetzt, welche mit der ungefähr gleichen Anzahl an weiblichen wie männlichen Teilnehmer/innen in jeder Versuchsbedingung interagierten (vgl. Gray & Ambady, 2006). Dabei erhielten weder die Teilnehmenden noch die Konföderierten persönliche Informationen zu Alter, Status oder Beruf ihres/r Interaktionspartners/in (vgl. ten Velden, Beersma, & De Dreu, 2007). Die Konföderierten besaßen außerdem keine Kenntnisse von den Forschungshypothesen.

2) Kommunikationskanäle

Um konfundierende Effekte durch andere Kommunikationsmodalitäten bestmöglich zu vermeiden, wurde die verbale Kommunikation entweder komplett exkludiert oder durch Schulungen der Konföderierten soweit standardisiert, dass sie sich weder inhaltlich noch paraverbal in den Bedingungen unterschied. Das Vorgehen zur Kontrolle weiterer kommunikativer Kanäle wie Mimik, Gestik, Erscheinungsbild und Distanz war vergleichbar. Die Initialisierung einer oder in der Kontrollbedingung keiner Berührung wurde so immer von einem Lächeln und Augenkontakt begleitet. Die interpersonale Distanz wurde weitestgehend ident gehalten und der Kleidungsstil eines/r Konföderierten in allen Versuchsbedingungen vereinheitlicht (Aström, 1994; Conty, George, & Hietanen, 2016; Ellingsen et al., 2014; Gallace & Spence, 2010a; Guéguen, 2009; Johnson,

McCarty, & Allen, 1976; Morris & Keltner, 2000; Schröder, Netzel, Schermuly, & Scholl, 2013; Stouten & De Cremer, 2009). Nach Partan und Marler (1999) ist auf diese Weise zwar keine Differenzierung zwischen redundanten und non-redundanten Informationen multimodaler Kommunikation möglich. Wohl bleibt aber zu beurteilen, ob die Hinzunahme von Berührung eine Veränderung bewirkt – also gemäß der Klassifikation zu einer additiven Verstärkung bzw. einer vergrößernden oder verkleinernden Modulation der Reaktion des Gegenübers führt.

3) Umfeld

Da der situative und materielle Kontext ebenfalls einen konfundierenden Faktor taktiler Wirkung darstellen kann, wurde speziell in den interaktiven Studien darauf geachtet, die Erhebungsbedingungen während der ganzen Studiendauer stabil und von äußeren Störungen frei zu halten. So wurden die gleichen Einrichtungsgegenstände (Stühle, Tische etc.), Begleitmaterialien (Laptops, Fragebögen, Stifte etc.) und geräuschberuhigten Räume während der jeweiligen Studien genutzt (s. zum Einfluss unterschiedlicher Studienmaterialien Ackerman, Nocera, & Bargh, 2010). In einzelnen Fällen, in denen eine Standardisierung nicht möglich war, wurde eine randomisierte Auswahl getroffen.

4) Aufbau und Inhalte der Studienmaterialien

Die Teilnahme an den nachfolgenden Studien erfolgte stets ohne Angabe persönlicher Daten (Name, Adresse etc.). Die jeweiligen VPn konnten jederzeit die Studie beenden, und wurden bei Abschluss der Studie über den eigentlichen Studienzweck und mögliche Täuschungen aufgeklärt. Alle Texte waren in Landessprache verfügbar und wurden bei einer Übersetzung in eine andere

Sprache von einem/r bilingualen Muttersprachler/in übersetzt und von einem/r zweiten wieder zurück übersetzt. Bei Abweichungen einigten sich beide auf einen passenden Ausdruck (s. Heim & Tymowsky, 2006).

Als Messvariablen fungierten in allen Studien Variablen des sozialen Eindrucks und Verhaltens, da für diese einerseits eine direkte Beeinflussbarkeit durch Berührung angenommen werden kann (s. Kap. 2.3) und sie andererseits wichtige Merkmale beruflichen Erfolgs darstellen (z.B. Burgoon et al., 2010; Giacalone & Rosenfeld, 1990; Rowh, 2012). Zusätzlich lassen sich der Eindruck von einer Person sowie das Verhalten gegenüber dieser Person verlässlich anhand von Fragebögen und Verhaltenskodierungen erheben (s. alternative Erhebung bei Xiong, Logan, & Franks, 2006). Die in den Fragebögen verwendeten Variablen orientierten sich inhaltlich wie strukturell an dem von Osgood und anderen Forschern (1957) entwickelten semantischen Differential (SEDI) zur sprachlichen Abbildung sozialer Eindrucksbildung. Dieses wurde transkulturell ausgebaut und zählt nun zu den Standardverfahren in der Erhebung sozialer Impressionen (Bente, Leuschner, Issa, & Blascovich, 2010; Kray & Locke, 2008; Kudoh & Matsumoto, 1985; Matsumoto & Kudoh, 1987; Osgood, 1964; ten Velden et al., 2007). Da es jedoch eine Vielzahl an Items für das SEDI gibt, bedienten sich die Studien hier lediglich der Items, für die auf Basis der bisherigen Forschung eine Beeinflussbarkeit durch Berührung und eine Verbindung zu Arbeitserfolg anzunehmen war (z.B. *sympathisch*, *vertrauenswürdig* etc.). Strukturell verwendeten alle Studien siebenstufige Likertskalen mit zwei Polen (z.B. *unsympathisch* = 1 bis 7 = *sympathisch*). Die Ausrichtung der Pole wurde zufällig festgelegt. Die Items erhielt jede VP in einer randomisierten Abfolge (in Paper-Pencil-Studien zufällig festgelegt).

4.3 Auswertungsgrundlagen

An dieser Stelle geben einige Worte das inferenzstatistische Vorgehen in den überwiegend vergleichenden Studien wieder. Ein Schwerpunkt jeder Studie liegt auf dem Vergleich zwischen den Effekten berufstypischer Berührung und anderen typischen Verhaltensweisen. Wie in Kapitel 4.2 beschrieben, sind Effekte lediglich in Form positiver oder negativer Modulationen des Eindrucks, Rapports oder Verhaltens zu erwarten. Da bisherige Forschung zu Berührung solche Effekte mit linearen Modellen sichtbar machen konnte, verwenden auch die vorgestellten Untersuchungen großteils varianzanalytische Verfahren. Dabei kamen nur bei ernsthaften Voraussetzungsverletzungen nicht-parametrische Verfahren zum Einsatz. In den meisten Fällen konnten die verwendeten Varianzanalysen (ANOVA) jedoch als robust gegen Verletzungen angenommen werden. Als ein relevantes Beispiel ist hier z.B. zu nennen, dass die Voraussetzung der Varianzhomogenität vernachlässigbar ist, wenn alle Faktorstufen ungefähr gleich viele VPn umfassen und jede Stufe mehr als 10 Personen beinhaltet (Bortz, 2005, S. 287). Liegt keine Gleichverteilung vor, kann bei signifikantem Levene-Test eine Transformation der Daten vorgenommen werden (A. Field, 2009, Kap. 5). Bei Verletzungen der Sphärizität wurde ebenfalls auf die Wahl eines robusteren Testverfahrens verzichtet, wenn die Stichproben entweder gleich groß oder die Streuung der kleineren Stichprobe kleiner bzw. gleich der Streuung der größeren Vergleichsgruppe war (A. Field, 2009).

Mehrfachvergleiche von Testmittelwerten wurden bei gerichteten Einzelüberprüfungen nicht alphaniveauekorrigiert (Bortz, 1999). Bei mehreren und/oder ungerichteten Überprüfungen fand eine konservative Korrektur des Signifikanzniveaus nach Bonferroni statt. Bei einer höheren Anzahl an

Mittelwertsvergleichen wurde liberaler mit einer Sidak-Korrektur und bei sehr hohen Vergleichszahlen zum Schutz vor einer β -Fehler Inflation mit der False Discovery Rate gearbeitet (s. Curran-Everett, 2000).

In den meisten der hier aufgeführten Studien wurden zudem Kontrollvariablen miterhoben, um die kontextsensitiven Effekte in Kovarianzanalysen um mögliche Einflüsse konfundierender Variablen zu bereinigen (A. Field, 2009, S. 479). Eine zentrale Kovariate stellt in diesem Zusammenhang die Attraktivität des/r Berührenden dar. Je attraktiver eine Person ist, desto positiver wird eine Berührung durch sie üblicherweise bewertet (z.B. Chaplin, Phillips, Brown, Cianon, & Stein, 2000; Major & Heslin, 1982; Silverthorne et al., 1976). Das wahrgenommene Erscheinungsbild der Konföderierten wurde demnach als Kontrollvariable in fast alle Analysen aufgenommen. Im Fall einer statistischen Interaktion zwischen den Experimentalgruppen und einer Kovariate wurde diese aus der Kovarianzrechnung exkludiert und bei bestehender Hypothese gesondert ausgewertet (s. Bortz, 1999, S. 358; A. Field, 2009).

Die hinterlegenden Informationen zur wissenschaftlichen Herangehensweise dieser Arbeit abschließend, beschäftigt sich der Rest des Buches mit dem Studium realer Berufsberührungen. Aufbauend auf einem theoretisch entwickelten Fundament, welches sich durch das integrierte Kommunikationsmodell (Kap. 2.1.3) verdichtet darstellen lässt, untersuchen die folgenden sechs Studien anhand des vorgestellten Forschungsvorgehens die Rahmenbedingungen und Auswirkungen berufstypischer Berührungen.

“
”

Die Entfernungen nehmen ab, die Menschen kommen sich näher. *Hugo von Hofmannsthal*

5 Explorative interkulturelle Grundlagenstudie

In der Zusammenarbeit erzielen Menschen allgemein bessere Ergebnisse, wenn sie über ein Set gemeinsamer Normen verfügen (McElreath, Boyd, & Richerson, 2003). Ein Problem beruflicher Kommunikation ist jedoch, dass viele dieser Normen nur implizit vorliegen. Dies gilt ganz besonders für berufliche Berührung. Folglich stehen wir immer wieder vor Fragen, wie: „Darf ich meinen langjährigen Kollegen zum Abschied umarmen, oder kommt das komisch rüber?“ „Sind zwei Wangenküsse zur Begrüßung einer neuen Kollegin in Ordnung, oder sollte ich es bei einem Handschlag belassen?“ Mit Blick auf eine erstarkte soziale Globalisierung¹² stellt aber auch der Kontakt mit ausländischen Kollegen eine wichtiger werdende Komponente dar. Wie aus den vergangenen Kapiteln ersichtlich wird, sind solche Fragen nur im Rahmen eines spezifischen Kontextes¹³ zuverlässig zu beantworten. Im privaten Kontext gibt es bereits einige systematische Ansätze, die sich mit der Wirkung und situativen Einsetzbarkeit von Berührung beschäftigen (Andersen, 2008; Burgoon et al., 2010; Gallace & Spence, 2010a; Hertenstein, 2011; Thayer, 1986). Im beruflichen Feld mangelt es indes bis heute daran (s. Bonaccio et al., 2016). Ziel dieser Studie ist es daher, einen ersten systematischen Beitrag im Feld berührungsbeinhaltenender Geschäftsgespräche¹⁴ zu leisten und anderen Forschungsprojekten einen Ausgangspunkt für neue Ideen zu schaffen. In dieser Absicht versucht die Studie eine möglichst umfassende Übersicht zu Verwendungs- und Wirkungsweisen beruflicher Berührungen zu

¹² http://globalization.kof.ethz.ch/media/filer_public/2016/03/03/rankings_2016.pdf, Zugriff am 21.9.2016 (Österreich auf Platz 1, Deutschland auf 16, USA auf 28, Italien auf 31)

¹³ Hier können Faktoren wie der Vertrautheitsgrad, die Normen des Herkunftslandes, eine Disposition zur generellen Berührungsvermeidung oder der situationelle Kontext die Wahl einer Berührung beeinflussen.

erstellen (Welche Berufsberührungen werden wann und wo von wem mit welchen Auswirkungen benutzt?). Durch eine detaillierte Dar- und Gegenüberstellung kontextreicher Ergebnisse sollen nicht nur allgemeingültigere Aussagen ermöglicht werden, sondern auch Forschende und Berufstätige in die Lage versetzt werden, für spezifische Fragestellungen eine passende Auswahl zu treffen. Das Ziel der Studie wäre folglich erfüllt, wenn sich Geschäftsfrauen, die eine vertrauenserweckende Berührung für internationale Verhandlungen suchen, der Ergebnisse ebenso bedienen könnten, wie Forscher, die für einen italienischen Konföderierten eine angemessene Berufsberührung für die Begrüßung weiblicher VPn suchen.

5.1 Theorie

Analog zu den taktilen Erkenntnissen aus dem privaten Forschungsumfeld bedarf es auch bei einer beruflichen Schwerpunktsetzung der Einbeziehung weiterer Kontextvariablen, um Ergebnisse mit einer gewissen Allgemeingültigkeit bzw. Individualisierbarkeit¹⁵ zu erzielen. Daher entschied man sich gleich mehrere zentrale Einflussfaktoren in die vorliegende Studie miteinzuschließen (für eine Übersicht s. IKM in Kap. 2.1.3). Drei dieser Faktoren wurden mit Kultur, Geschlecht und Intimität (Vertrautheitsgrad) gewählt. Vor dem Hintergrund einer zunehmend globaleren Wirtschaft erschien dabei eine besondere Schwerpunktsetzung auf intra- und transkulturelle Besonderheiten lohnenswert. Da zu berufstypischem Körperkontakt bisher jedoch so gut wie keine wissenschaftlichen Befunde existieren, sollen diese Faktoren zunächst aus der Sicht romantischer,

¹⁴ z.B. Verhandlungen, Meetings, Einstellungsinterviews & Konferenzen

¹⁵ Dieser Begriff steht für die gezielte Auswahl einzelner Teilergebnisse, die für eine spezifische Fragestellung von Belang sind.

freundschaftlicher und freizeitorientierter Berührungsforschung erläutert und integriert werden.

5.1.1 Berührung & Kultur

„Every culture has a well-defined set of meanings connected with touching. That is, each culture defines who can touch whom, on what parts of the body, and under what circumstances” (Andreatta & Ferraro, 2012, S. 131). Auch in der berührenden Arbeitswelt spielt Kultur eine entscheidende Rolle. Sei es um mit „Händen und Füßen“ für Verständigung zu sorgen, wenn verbale Kommunikation nur eingeschränkt möglich ist,¹⁶ oder um durch interkulturelle Feldkompetenz Missverständnisse zu vermeiden, wo Berührungen möglicherweise kulturell verschiedene Bedeutungen haben (z.B. Andersen, 2008; T. Field, 2003, 2010).

Edward T. Hall unterschied in seinen frühen Werken Kulturen anhand ihrer Kontext-, Zeit- und Kontaktorientierung (Übersicht in E. T. Hall & Hall, 1990). In Bezug auf Berührung wurden seine Differenzierungen jedoch von vielen Autoren auf eine simple Unterscheidung zwischen Kontaktkulturen und kontaktlosen Kulturen begrenzt (für eine Übersicht s. Andersen, 2008, S. 88 und Abb. 6).

Tatsächlich machen aktuellere Befunde klar, dass zur Erklärung kultureller Berührungsunterschiede in einer bestimmten öffentlichen Situation, wie z.B. einem kurzen Gespräch auf der Straße oder einer Verabschiedung am Flughafen, mehr Dimensionen notwendig sind. Die vereinfachte Einteilung in Kontakt- und kontaktlose Kulturen aufgrund von spezifischen Studiensituationen hielt der Überprüfung in andersartigen Situationen nicht stand (Mazur, 1977; McDaniel & Andersen, 1998; Remland, Jones, & Brinkman, 1991; Shuter, 1977).

¹⁶ s. für ein Praxisbeispiel: <http://www.pon.harvard.edu/daily/international-negotiation-daily/negotiating-in-translation>, Zugriff am 24.10.2016.

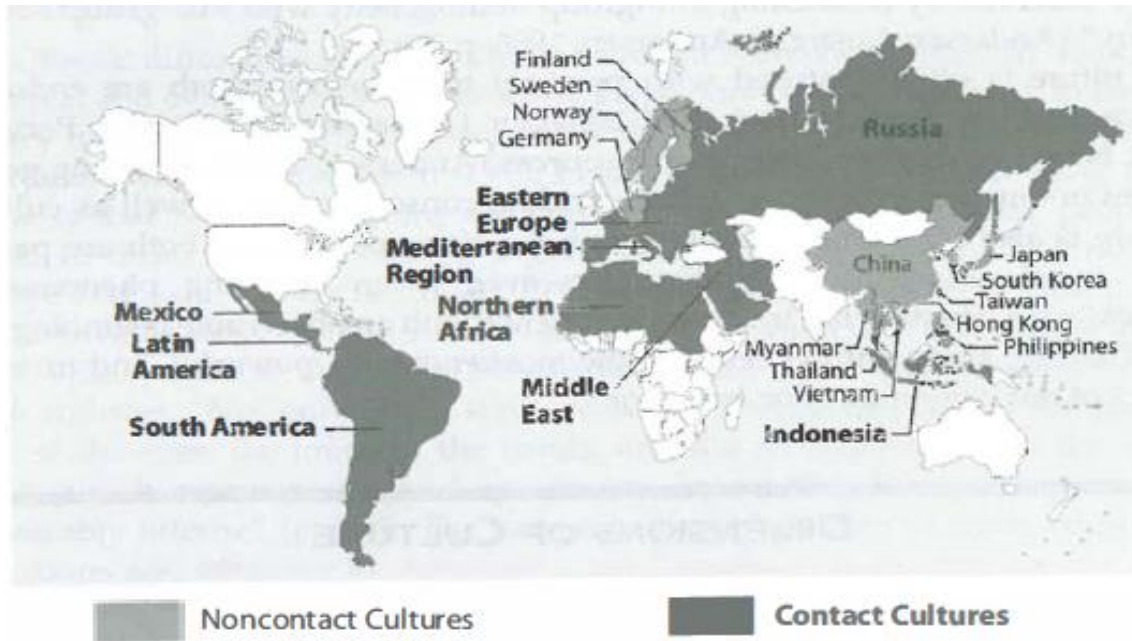


Abbildung 6. Kontaktorientierung ausgewählter Länder und Regionen von P. A. Andersen, 2008, *Nonverbal Communication*, Long Grove, IL: Waveland Press. Copyright 2008 by Waveland Press.

Weitere Variablen wie situationeller Kontext, Status, Vertrautheitsgrad und Geschlecht wurden vorgeschlagen um die Kontaktunterschiede zu erklären (Burgoon et al., 1989; Thayer, 1986). Mit den Jahren entwickelten sich ausdifferenzierte kulturelle Dimensionen (am prominentesten bei Andersen, 1994; Hofstede, 1991). Praktische Evidenz zur Erläuterung interkultureller Berührungsunterschiede in Situationen des privaten Alltags fand sich seitdem für die gesellschaftliche Ausrichtung (individualistisch vs. kollektivistisch), die Geschlechtsrollenausrichtung (maskulin vs. androgyn), die religiöse Ausrichtung (Religionsform und Ausmaß der Religiosität) und die klimatischen Bedingungen (warm vs. kalt; s. Andersen, 2008, 2011; Andersen, Gannon, & Kalchik, 2013). Ob sich Kulturen mit unterschiedlichen gesellschaftlichen Ausrichtungen auch bei beruflichen Berührungen differenzieren lassen, ist bisher jedoch nicht geklärt, und soll daher eine Teilaufgabe der Studie sein.

5.1.2 Berührung & Geschlecht

Geschlechtsunterschiede und ihre Einflussfaktoren werden in der Sozialpsychologie mit großer Faszination untersucht (s. z.B. Zosuls, Miller, Ruble, Martin, & Fabes, 2011). Dies trifft ganz besonders für die Forschung um zwischenmenschliche Berührung zu. Entsprechend umfassend ist die Befundlage. Während Kinder noch dazu tendieren, mehr Berührung mit gleichgeschlechtlichen Interaktionspartner/innen auszutauschen als mit gegengeschlechtlichen, scheint sich diese Tendenz mit Eintritt ins Erwachsenenalter umzukehren (Gallace & Spence, 2010a). Dabei scheinen in einer gemischtgeschlechtlichen Dyade weder Frauen noch Männer mehr Berührung zu initiieren (vgl. Übersicht bei Stier & Hall, 1984). Bei gleich- und gemischtgeschlechtlichen Paaren beobachteten die Forscher allerdings mehr Berührungen von Seiten der Frauen als von Seiten der Männer. Auch hinsichtlich sozialer Impressionen fanden einige Studien nur dann eine Verbesserung des Eindrucks von einer berührenden Person, wenn diese eine Frau war (Alagna, Whitcher, Fisher, & Wicas, 1979; Levav & Argo, 2010; Wilson, Stadler, Schwartz, & Goff, 2009).

In Bezug auf die neuropsychologische Verarbeitung emotionaler Signale schlossen Kret und De Gelder (2012) auf Basis ihres Literaturreviews darauf, dass Frauen Emotionen allgemein besser verstehen und ausdrücken können, Männer jedoch sensitiver für bedrohliche Signale sind. Im Einklang damit war Ärger in einem Berührungsexperiment eindeutiger zu transportieren, wenn sich mindestens ein Mann in der kommunizierenden Dyade befand. Sympathie und Freude konnten dagegen in Anwesenheit von Frauen klarer kommuniziert werden (Hertenstein & Keltner, 2011).

Trotz all der Evidenz für Geschlechtsunterschiede sind stabile Effekte nur selten auszumachen (J. A. Hall, 2011; Remland et al., 1991; Stier & Hall, 1984). Stier

und Hall berichten in ihrer Übersicht etwa von einer höheren Berührungsrate bei gleichgeschlechtlichen als bei gemischtgeschlechtlichen Paaren (1984). Dieses Verhältnis trat vor allem dann auf, wenn sich die Erwachsenen weniger vertraut waren. Hall und Veccia (1990) fanden in einer Stichprobe von 4500 beobachteten Dyaden, dass Männer bei den gemischtgeschlechtlichen Dyaden unter 30 Jahren mehr Kontakt initiierten als Frauen. Bei den älteren Dyaden berührten wiederum Frauen mehr. Zudem richtete sich die Anzahl der Berührungen auch nach der Berührungsart. Während Männer z.B. mehr Handschläge und andere manuelle Berührungen durchführten, zeigten Frauen mehr körperliche Berührungsarten wie Wangenküsse und Umarmungen (Felmlee, Sweet, & Sinclair, 2012; Greenbaum & Rosenfeld, 1980; J. A. Hall, 2011; Neumann, 1990b; Stier & Hall, 1984). Analog lieferten einige Studien Hinweise darauf, dass Frauen Berührung allgemein angenehmer empfinden als Männer. Replikationen dieses Effekts scheiterten aber vielfach (vgl. J. A. Hall, 2011).

Zusammenfassend lässt sich damit auch für die Geschlechtsunterschiede (besser: Geschlechtsrollenunterschiede) bei interpersonalem Berührungsverhalten eine Abhängigkeit von Kontextvariablen wie Vertrautheit, Kultur, Beziehungsstil, Berührungsart oder Attraktivität annehmen (s. zu allg. Kovariaten Kap. 4.2). Neuropsychologische und damit kontextunabhängigere Geschlechtsunterschiede sind bisher kaum zu verzeichnen. Bei der Untersuchung kontextsensitiver Berührungseffekte muss folglich auch für die zwei wichtigen Einflussfaktoren Geschlecht und Kultur der Kontext beachtet werden. Welche Geschlechtsunterschiede sich im Kontext unterschiedlicher Berufsberührungen, Kulturen und Beziehungsmuster finden lassen, soll diese Studie versuchen zu beantworten.

5.1.3 Berührung & Intimität

Anders als die Faktoren Kultur und Geschlecht weist der Faktor Intimität eine weit geringere Kontextsensitivität auf. Andersen (2008, S. 199) stellt fest, dass "the entire body of research, based on laboratory studies, questionnaires, field studies, and diary studies, reveals that touch communicates intimacy and immediacy." Hertenstein und Kollegen (2006, S. 35) ergänzen neben der Kommunikation von Intimität durch Berührung die Förderung von Berührung durch Intimität. Die enge funktionale Verbindung zwischen Berührung und der interpersonalen Beziehungsherstellung wie auch dem Beziehungserhalt lässt sich weitgehend unabhängig von Kontextvariablen wie Kultur, Geschlecht, körperlichem Entwicklungsstand oder Zeitgeschichte ausmachen (s. z.B. Andersen, 2008, 2011; Andersen et al., 2013; Debrot et al., 2013; Hertenstein, 2011; Hertenstein, Verkamp, et al., 2006; Poggi, 2007). Dabei wirken sich das Ausmaß und die Art der Berührung systematisch auf die empfundene Nähe und Vertrautheit aus und umgekehrt. Höhere Berührungsraten und torsobezogene (zentripetale) Berührungen gehen dabei mit einer größeren Intimität einher. Empirisch war ein erhöhtes Maß an Berührungen beispielsweise in der Lage, die Bindung zwischen Kindern und ihren Eltern oder den Vertrautheitszuwachs zwischen Datingpartner/innen zu steigern. Eine ähnlichen Zuwachs bedingten auch Hand-zu-Kopf- oder Mund-zu-Mund-Berührungen (Andersen, 2011; Hertenstein, 2011; Hertenstein, Verkamp, et al., 2006). Frühe Studien der Forscher Rubin (1963), Jourard (1966) oder Barnlund (1975) stellten erstmals die besondere Bedeutung der soeben erwähnten torsobezogenen Berührungen heraus. Die von Barnlund und Jourard erstellten Körperkontaktkarten liefern erste Hinweise, dass zentrale Körperteile wie Kopf, Oberkörper und Genitalien vornehmlich durch vertraute Personen berührt werden dürfen, während die

Extremitäten wie v.a. die Hände und Arme auch weniger vertrauten Personen offen stehen (s. Abb. 7).

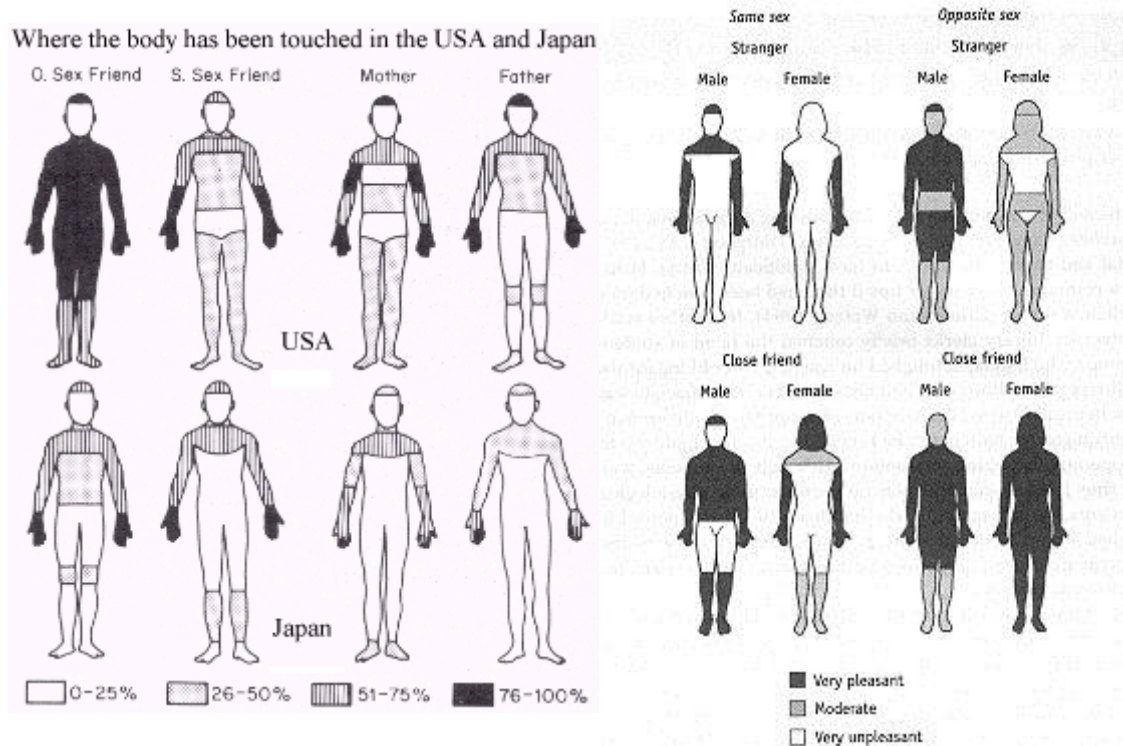


Abbildung 7. Links: Gemittelte Prozentuale Angaben zu berührten Körperteilen in den USA oder Japan durch anders- bzw. gleichgeschlechtliche Freunde und Eltern. Von D. C. Barnlund, 1975, *Public and private self in Japan and the United States: communicative styles of two cultures*, Tokyo, Japan: The Simul Press. Copyright 1975 by The Simul Press.

Rechts: Jeweils für Geschlecht und Beziehungsgrad getrennt dargestellte Ergebnisse zur Berührungsbewertung für verschiedene Körperregionen einer amerikanischen Stichprobe. Von S. M. Jourard, 1966, *British Journal of Social and Clinical Psychology*, 5(3), 221-231. Copyright 1966 by Blackwell Publishing Ltd.

Auch wenn sich aufgrund des kontextarmen Beziehungsgefüges zwischen Berührung und Intimität ähnliche Ergebnisse für berufliche wie für private Berührungen vermuten lassen, fragt sich doch ob im Rahmen beruflicher Berührungen die gleichen Gesten nutzbar sind, ein/e enge/r Vertraute/r im Beruf also die gleichen Berührungen zeigen darf wie ein/e enge/r Vertraute/r im Privatleben. Auch dieser Frage nimmt sich die Studie im Folgenden an.

5.1.4 Kultur, Geschlecht & Intimität im Rahmen von Berührung

Während die Entwicklung erster Körperkontaktkarten einerseits Hinweise auf einen kontextunabhängigen Zusammenhang zwischen Berührung und Intimität liefert, scheint sie andererseits auch Unterstützung für geschlechts- und kulturspezifische Einflüsse bereit zu halten. In einer groß angelegten Studie aus dem Jahre 2015 wurden mithilfe von über 1400 VPn aus fünf Ländern noch einmal merklich umfassendere Körperkontaktkarten erstellt, welche das Zusammenwirken von Kultur, Geschlecht und Intimität im Rahmen von Berührung weiter verdeutlichen (Suvilehto, Glerean, Dunbar, Hari, & Nummenmaa, 2015). Dazu baten die Autoren alle Teilnehmer/innen darum, auf einer Körperkarte die Stellen einzuzeichnen, wo sie unterschiedliche Personen ihres sozialen Netzwerkes berühren dürfen. Es zeigte sich auch hier, dass unabhängig von Kultur und Geschlecht mit steigender Intimität der Beziehungen mehr Körperbereiche für eine Berührung zur Verfügung stehen. Innerhalb einer ähnlichen Vertrautheitsstufe (z.B. „Bekannte“) fanden die Autor/innen indes kulturelle und Geschlechtsunterschiede. Kulturell gesehen untersagten Bürger/innen aus Finnland, Italien, Frankreich und Russland nur unbekanntem Personen jede Form des Körperkontakts. Bürger/innen des Vereinigten Königreichs zeigten sich hier bereits gegenüber Bekannten zurückhaltender. Bei einem Vergleich der Geschlechter fiel auf, dass Frauen ihrem gesamten sozialen Netzwerk mehr Körperkontakt erlaubten als Männer. Nur in den Kategorien „Bekannte“ und „Fremde“ erlaubten Teilnehmer und Teilnehmerinnen an vergleichbar wenigen Körperteilen Berührungen. Dabei beschränkten sie sich bei Fremden vornehmlich auf die Hände. Für Bekannte war auch Kontakt an Armen und Schultern zulässig (s. Abb. 8).

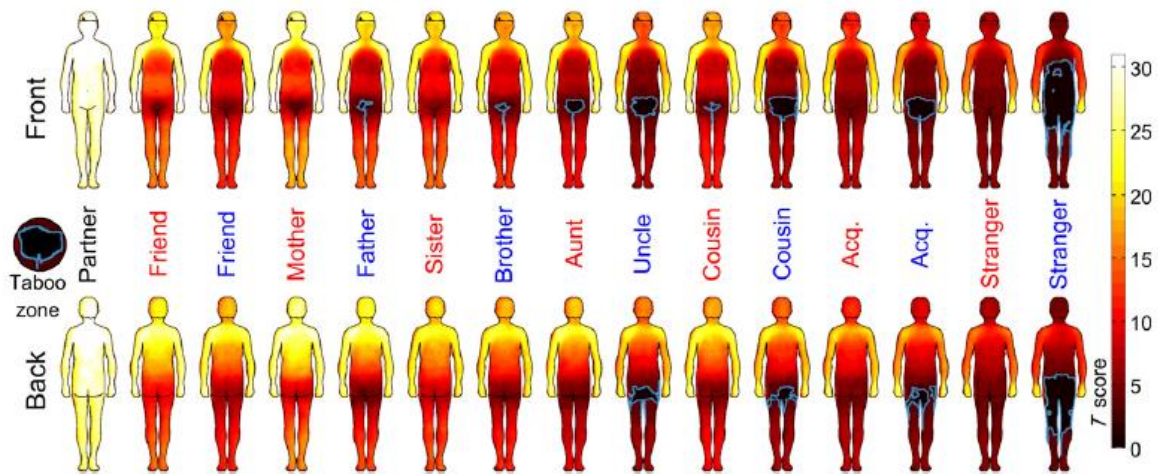


Abbildung 8. Aktuelle beziehungsspezifische Körperkontaktkarten gemittelt für Frauen und Männer sowie die fünf Teilnahmeländer. Je dunkler der Körperbereich, desto unzulässiger ist eine Berührung. Rote (blaue) Beziehungsspezifikation steht für eine Berührung durch eine Frau (Mann). Von J. T. Suvilehto et al., 2015, *Proceedings of the National Academy of Sciences, 112(45)*, 1-6. Copyright 2015 by PNAS.

Bei einer Trennung nach dem Geschlecht der Berührenden gestatteten Männer wie Frauen weiblichen Personen ihres Netzwerkes generell mehr physischen Zugriff. Dabei korrelierte die notwendige Intimität zur Berührung eines bestimmten Körperteils mit dem Potential, Vergnügen (z.B. durch neuroendokrine Oxytocin- oder Opioidausschüttung) bzw. Schmerz (z.B. durch Glutamatausschüttung) zu erzeugen. Es scheint daher opportun zu vermuten, dass mit zunehmender Sensibilität eines Körperteils auch die Auswahl der zugangsberechtigten Menschen anspruchsvoller wird. Hierdurch ließe sich auch die Torsobezogenheit intimer Berührungen erklären.

Übereinstimmend mit diesen Befunden berichteten auch andere Forscher von Interaktionseffekten zwischen Kultur und Geschlecht in Bezug auf die Frequenz und Art der Berührungen (DiBiase & Gunnoe, 2004; Remland et al., 1991; Shuter, 1977). Bei einer Gegenüberstellung deutschen, italienischen und US-amerikanischen Berührungsverhaltens nutzten italienische Männer untereinander

allgemein mehr Berührung und mehr verschiedene Berührungssarten. Dafür berührten sich deutsche Frauen mehr als dies Frauen der anderen Kulturen taten. Innerhalb der jeweiligen Kulturen zeigten nur italienische Männerdyaden eine höhere Berührungsfrequenz als die weiblichen und gemischtgeschlechtlichen Vergleichsdyaden (Shuter, 1977). Bei einer Untersuchung tschechischer, amerikanischer und italienischer Paare führten tschechische Männer mehr manuelle Berührungen durch als alle anderen Gruppen. Tschechische und italienische Frauen wie auch italienische Männer zeigten dafür alle nicht-manuellen Berührungen häufiger (DiBiase & Gunnoe, 2004). Ausgehend von den bisher aufgeführten Forschungserkenntnissen lässt sich für die drei in dieser Studie eingeschlossenen Faktoren zusammenfassend folgende Beziehung annehmen:

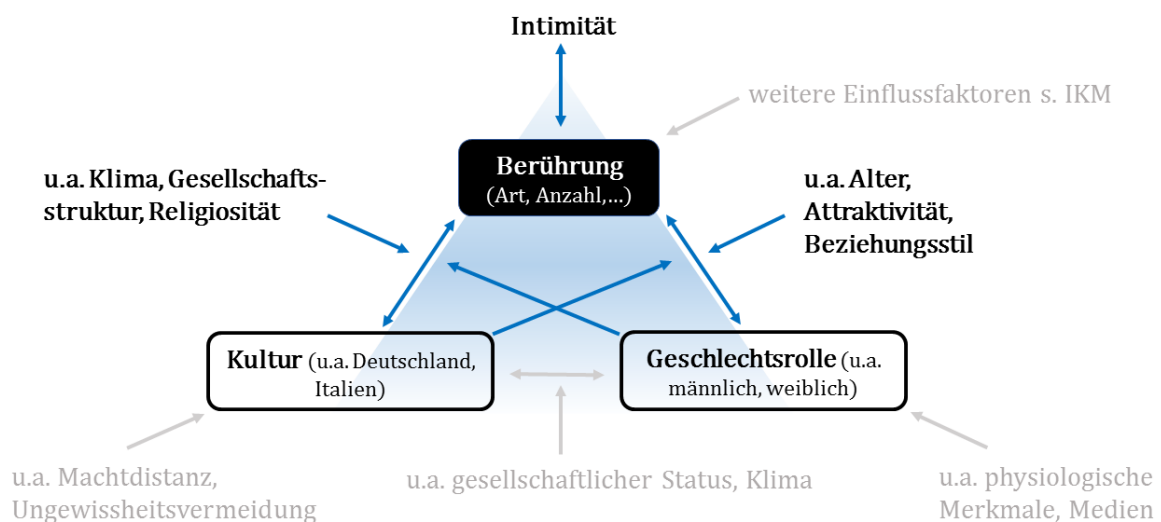


Abbildung 9. Kontextmodell taktile Kommunikation, mit einem Fokus auf der Beziehung zwischen Berührung und den Faktoren Intimität, Kultur und Geschlechtsrolle (schwarz hervorgehoben). In dieser Studie unberücksichtigte Einflussfaktoren taktile Kommunikation finden sich im IKM (Kap. 2.1.3). Die aufgeführten und weitere Einflussfaktoren des Faktors Geschlechtsrolle finden sich z.B. bei Zosuls et al. (2011), die aufgeführten und weitere Einflussdimensionen des Faktors Kultur lassen sich z.B. bei Andersen (1994) und Hofstede (1991)

entnehmen und die aufgeführten plus weitere Einflussfaktoren der Beziehung von Kultur und Geschlechtsrolle werden z.B. bei Fischer, Rodriguez Mosquera, van Vianen, & Manstead (2004) und Neculăesei (2015) beschrieben.

5.1.5 Einsatz & Wirkung öffentlicher Berührungen

Im Rahmen des vorgestellten faktoriellen Beziehungsgefüges fragt sich nun ganz konkret, welchen Nutzen und welche Normen haptisches Verhalten hat. Mit Blick auf die Ausrichtung der Gesamtarbeit heißt das 1. eine systematische Analyse der normativen Einsetzbarkeit beruflich legitimer Berührungen durchzuführen (s. zu allg. Grundlagen Kap. 2.2) und 2. die Wirkung dieser Berührungen in Bezug auf berufliche Erfolgsvariablen wie z.B. Kooperativität darzustellen (s. zu allg. Grundlagen Kap. 2.4). Mangels arbeitsbezogener Befunde erfolgen die theoretischen Überlegungen hierzu erneut auf Basis freizeitorientierter Forschungsergebnisse.

Transkulturell wird Berührung am häufigsten zur Begrüßung und Verabschiedung eingesetzt. Dies gilt sowohl für wenig wie auch für wohl vertraute Personen (S. E. Jones, 1994; McDaniel & Andersen, 1998; Suvilehto et al., 2015). Die gezeigten Gesten reichen dabei von einem einfachen Kopfnicken bis zu einer Umarmung mit Kuss. Insgesamt werden über die unterschiedlichen Kulturen, Geschlechtskombinationen und Intimitätsstufen hinweg am meisten die folgenden Berührungen genutzt: Hand zu Hand (z.B. Handschlag, Handhalten), Hand zu Arm, Hand zu Schulter, Hand zu Gesicht, Arm um die Schulter, Arm um die Hüfte, Kuss und Umarmung (Andersen, 2008; Aström, 1994; Burgoon, 1991; Burgoon et al., 2010; Burgoon & Walther, 1990; J. A. Hall & Veccia, 1990; S. E. Jones, 1994; Remland et al., 1991; Samovar et al., 2009). Beobachtungsstudien stellten dabei während eines Privatgespräches in 15% der Fälle eine Berührung zwischen den

zwei Gesprächspartner/innen innerhalb eines zehnssekündigen Intervalls (J. A. Hall & Veccia, 1990), in 19% innerhalb eines ca. 45 sekündigen (Remland, Jones, & Brinkman, 1995) und in 85% innerhalb eines fünfminütigen Intervalls fest (Willis & Dodds, 1998). Zudem zählten Forscher/innen in drei bis fünfminütigen Privatgesprächen im Schnitt 3.84 (Italien: 6.7, USA: 2.66) Berührungen in einer Dyade (DiBiase & Gunnoe, 2004; Shuter, 1977).

So vielfältig die Berührungsarten sind, so unterschiedlich wird auch ihre Wirkung wahrgenommen. In einer der wenigen systematischen Wirkungsvergleichsstudien nahmen Beurteiler einer Fotoserie einen Handschlag zwischen zwei Personen als formeller, gewöhnlicher und positiver wahr als eine manuelle Berührung am Arm oder einen Arm um die Schultern bzw. Hüfte (Burgoon & Walther, 1990). In einer weiteren Studie wurde die einfache Unterscheidung zwischen einer positiven und negativen Beurteilung auf eine Bewertung der Kategorien Dominanz, Nähe, Zuneigung, Ähnlichkeit, Vertrauen, Formalität und Gefasstheit ausgedehnt. Ein Handschlag und eine Armberührung wirkten hier im Vergleich zu keiner Berührung nur schwach zugewandt. Ein Arm um die Schulter, Handhalten oder eine manuelle Gesichtsberührung vermittelten eine deutlich stärkere Zuneigung. Das Halten einer Hand sowie eine Gesichtsberührung wurden zudem mit Nähe und Vertrauen assoziiert. Ein Arm um die Schulter oder eine Armberührung hingegen drückten zusätzlich Dominanz aus. Ein Handschlag wurde damit insgesamt als die neutralste bzw. gewöhnlichste Berührung beurteilt, die somit in ihrer Wirkung einer kontaktlosen Interaktion am ähnlichsten kam (Burgoon, 1991).

Ähnlich urteilten auch Personen, die um eine Bewertung eines/r potentiellen romantischen Partner/in gebeten wurden. Ein/e Konföderierte/r begrüßte die VPn hierbei entweder mit einem Kopfnicken, einem Handschlag oder

einem Handschlag mit gleichzeitiger Oberarmberührung. Je intensiver die Berührung war, desto zugewandter bewerteten die VPn im Anschluss ihr Gegenüber (Silverthorne et al., 1976). In einer Studie mit VPn aus bereits bestehenden romantischen Beziehungen wurden Arm- und Schulterberührungen ebenfalls als warmherzig und nur selten als Dominanzgeste aufgefasst (Pisano, Wall, & Foster, 1986).

Im Unterschied zu privaten Lebenssituationen scheinen wir in Arbeitskontexten vorrangig aufgabenrelevante und sozial-höfliche Berührungen zu verwenden, die mehr koordinative als beziehungsrelevante Inhalte transportieren (Bonaccio et al., 2016; Burgoon et al., 2010, S. 154; s. zu weiteren legitimen Berufskontakten Kap. 2.2). Dazu lässt sich nach persönlichen Erfahrungssammlungen und anekdotischen Schilderungen, mit Ausnahme mancher asiatischer Länder, der einhändige Handschlag als die vorherrschende Berufsberührung extrahieren (Aström & Thorell, 1996; Bakic-Miric, 2012; Herbig & Kramer, 1992; S. E. Jones, 1994; Mitchell, 2009; Samovar et al., 2009). Darüber hinaus wird je nach Kultur auch von zweihändigen Handschlägen mit Hand-, Arm-, und Schulterberührungen, Umarmungen und Wangenküssen berichtet (Bakic-Miric, 2012; S. E. Jones, 1994; Mitchell, 2009; Samovar et al., 2009).

5.1.6 Fragen & Hypothesen

Gerade die große Einfluss- und Wirkungsvielfalt führt uns bei der Betrachtung beruflicher Berührungen zu einer Vielzahl von Fragestellungen: Kann der Handschlag tatsächlich als universelles Standardverhalten beruflicher Gespräche angenommen werden? Gibt es neben dem Handschlag noch andere universell nutzbare Berufsberührungen und hinterlassen diese über kulturelle

Grenzen hinaus den gleichen Eindruck? Wirken sie ähnlich wie Berührungen in privaten Beziehungen? Kann dadurch das kontextabhängige Beziehungsgefüge aus Kultur, Geschlecht, Berührung mit seinen kontextstabileren Intimitätseinflüssen auch für berufliche Situationen bestätigt werden oder müssen für den Arbeitskontext andere Zusammenhänge angenommen werden? Können auf Grundlage dieser Erkenntnisse letztlich generelle oder kultur- bzw. geschlechtsspezifische Empfehlungen für besonders positiv wirkende Berufsberührungen ausgesprochen werden?

1. Gemessen an den bekannten Einflussgrößen für Kultur und Berührung lässt sich vereinfacht annehmen, dass kontaktreiche Länder mehr Berufsberührungen aufweisen und intensivere Berührungen¹⁷ bevorzugen als kontaktarme. En Detail würde das bedeuten, dass südlich liegende Länder mit einer schwach religiösen, stark individualistischen und vornehmlich androgynen Gesellschaftsstruktur ein hohes Maß beruflicher Berührung zeigen (s. Andersen, 2008, 2011; Andersen et al., 2013) und intensivere Berührungen positiver beurteilen sollten.
2. a) Dabei wären mit steigender Intimität kulturübergreifend intensivere Berührungen zu erwarten.
b) Aufgrund einer allgemein geringer ausgeprägten Vertrautheit in beruflichen Beziehungen sollten sich Berührungen jedoch v.a. auf die Bereiche der Hände, Arme und Schultern beschränken (s. Körperkontaktkarten zu Fremden und Bekannten).

¹⁷ „Intensiver“ meint in diesem Zusammenhang die Berührung einer größeren Körperoberfläche durch sogenannte Zwei- oder Mehrkontaktgesten sowie die stärkere Orientierung der Berührungen in Richtung Körperzentrum (=Torsonähe). Ein Handschlag weist demnach eine geringe Intensität auf, da er nur ein kleines, torsofernes Körperteil des/r Partner/in berührt (die Hand).

3. Positiv konnotierte, intimere Berührungen sollten nach Suvilehto und Kollegen (2016) kulturübergreifend primär von Frauen gezeigt und empfangen werden, auch wenn ältere Befunde eine stärkere kulturelle Varianz annehmen lassen (DiBiase & Gunnoe, 2004; Remland et al., 1995; Shuter, 1977).
4. Mehrkontaktgesten sollten den Ergebnissen privater Studien nach generell als herzlicher und positiver wahrgenommen werden als Kein- bis Einkontaktgesten (vgl. Burgoon, 1991; Pisano et al., 1986; Silverthorne et al., 1976).

5.2 Methode

Diesen Fragen und Hypothesen gingen wir in einer videobasierten Onlinestudie mit multifaktoriellem Versuchsdesign nach: Dabei wurde der systematisch variierte Einfluss von Kultur, Geschlecht und Berührungsort auf Variablen des sozialen Eindrucks und der Intimität untersucht. Um die Wirkung der drei Faktoren messbar zu machen, mussten andere einflussreiche Faktoren wie Status (u.a. romantisch, beruflich), Religiosität, materielles Umfeld (u.a. Büro, Kantine), Attraktivität, persönliche Vorlieben (u.a. Haltung gegenüber Berührung), Alter, physikalische Eindrücke (u.a. Druck, Wärme der Berührung) sowie andere Kommunikationskanäle kontrolliert werden.

Die einfache Methode videobasierter Onlinestudien stellt dabei allgemein einen weitverbreiteten Standard der nonverbalen Kommunikationsforschung dar (vgl. Archer, 1997; Assor, Aronoff, & Messé, 1981; Brosius, Haas, & Koschel, 2012, S. 113; Castillo & Mallard, 2011), löst laut neuropsychologischen Studien vergleichbare Verarbeitungsprozesse aus, wie echte taktile Interaktionen (s. Kap. 2.1.2) und liefert zudem oft die gleichen Befunde wie Studien mit realen Face-to-Face-Interaktionen (s. Floyd, 1999; Ebisch et al., 2008; Pihko, Nangini, Jousmäki, &

Hari, 2010; vgl. ergänzend Assor et al., 1981 vs. Burgoon et al., 1992; Burgoon, 1991 vs. Silverthorne et al., 1976) und

5.2.1 Länderauswahl und Stichprobe

Um Ergebnisse einer möglichst allgemeingültigen Gesamtstichprobe zu erhalten, wurden mit Blick auf die relevanten Einflussfaktoren die vier differenzierbaren Länder Deutschland, USA, Italien und Iran gewählt:

- Deutschland wird aufgrund der nördlichen Lage (Breitengrad (B): ~51), der hohen maskulinen (Platz (P): 11)¹⁸, hohen individualistischen (P: 16) und niedrigeren religiösen (P: 42)¹⁹ Gesellschaftsausrichtung den kontaktarmen Ländern zugeordnet. Ergebnisse aus Beobachtungsstudien stützen diese Einschätzung (s. Andersen, 2008).
- Da Forscher im Norden der USA ein niedrigeres Berührungsverhalten als im Süden feststellten (Andersen, Lustig, & Andersen, 1987), wurde die Studienstichprobe im mittelamerikanischen Staat Kansas rekrutiert. Durch die südlichere Lage (B: ~39), die hohe maskuline (P: 18) hohe individualistische (P: 1) und niedrigere religiöse (P: 34) Gesellschaftsausrichtung sowie einer gemischten Befundlage, wird die USA eher zu den kontaktarmen Ländern gezählt (Andersen, 2008; Burgoon et al., 2010).
- Italiens südlichere Lage (B: ~42), hohe maskuline (P: 5) individualistische (P: 6) und höhere religiöse (P: 25) Gesellschaftsausrichtung führt gemeinsam mit

¹⁸ Maskulinitäts- & Individualismus-Rankings basieren auf Hofstedes Kulturdimensionen, <http://www.clearlycultural.com/geert-hofstede-cultural-dimensions/individualism/> oder <https://geert-hofstede.com/iran.html> (Zugriff auf beide Quellen am 10.9.2016). Für eine kritische Diskussion der Gültigkeit dieser Rankings s. Kai Kaspar et al., 2016.

¹⁹ Religiositätsrankings basieren auf Untersuchungen des Gallup International und WI-Netzwerkes, <http://www.wingia.com/web/files/news/14/file/14.pdf>, Zugriff am 10.9.2016.

den hohen Berührungsraten aus verschiedenen Studien zu einer Einschätzung als kontaktreiches Land (DiBiase & Gunnoe, 2004; Shuter, 1977).

- Der Iran wird aufgrund seiner südlichen Lage (B: ~33), niedrigen maskulinen (P: 47) niedrigeren individualistischen (P: 28) und hohen religiösen (P: 8) Gesellschaftsausrichtung trotz einer schwachen wissenschaftlichen Befundlage eher als berührungsreiches Land bezeichnet.

In allen vier Ländern rekrutierten sich die Teilstichproben ausschließlich aus arbeitenden Bürger/innen des jeweiligen Landes. Insgesamt wurden Datensätze mit den folgenden demographischen Angaben in den Analysen verwendet:

Tabelle 2

Prozentuale Nennung verwendeter Begrüßungsgesten im Ausland

Demographische Variablen	Deutschland (<i>N</i> = 301)	USA (<i>N</i> = 121)	Italien (<i>N</i> = 118)	Iran (<i>N</i> = 138)
Alter (<i>M/SD</i>)	39.49/12.27	48.4/11.42	43.48/13.8	33.6/8.56
Berufsjahre (<i>M/SD</i>)	14.6/12.45	27.41/11.79	19.69/11.9	7.86/7.15
Geschlecht (Anzahl/Prozent)	M 106/35.2% W 195/64.8%	M 62/51.2% W 59/48.8%	M 53/44.9% W 65/55.1%	M 54/39.1% W 84/60.9%

In Italien und Iran verursachte die Rekrutierung größere Komplikationen und höhere Abbruchzahlen. Als Ursache dafür nannten die VPn unzureichende Kontextinformationen (Inhalt der beurteilten Interaktion, Verhältnis zu Gesprächspartner/in etc.) oder eine eingeschränkte Internetverbindung bzw. Browserkompatibilität. Datensätze mit einer unwahrscheinlich kurzen oder

gleichförmigen Bearbeitung wurden von der weiteren Verwendung ausgeschlossen.

5.2.2 Durchführung

Zur Sicherung einer wissenschaftlich möglichst einwandfreien Durchführung stützte sich die Studie auf die vielgenutzte Forschungssoftware „Unipark“ (Hersteller: Questback) und die Empfehlungen zur Durchführung empirischer Kommunikationsforschung (Brosius et al., 2012). Passende VPn erhielten einen Link, über den sie zu länder- und genderspezifischen Studienversionen geleitet wurden. In den Instruktionen wurden die Teilnehmer/innen darum gebeten sich in die Rolle des Mannes/der Frau auf der linken Seite des Videos zu versetzen, um sich eine Meinung zum/r statusgleichen²⁰ Geschäftspartner/in zur rechten Seite zu bilden. Alle Videos wurden kulturfair aufgezeichnet und ihren Besonderheiten entsprechend erklärt (s. Kap. 5.2.3). Jede VPn bekam in zufälliger Abfolge die gleichen sechs männlich wie weiblich initiierten Gesten zu sehen, welche im Anschluss aus der Empfängerperspektive zu bewerten waren (s. Abb. 10). Vor dem Ende der Umfrage schätzten sich die Teilnehmer/innen zudem auf einigen Kontrollitems ein.

5.2.3 Studienmaterial

Die Erstellung der kulturfairen Videos erfolgte mit Hilfe von jeweils zwei männlichen wie weiblichen Schauspieler/innen, wobei alle vier schlank und die Männer ca. 15 cm größer als die Frauen waren. Der Begriff „kulturfair“ bezeichnet in diesem Zusammenhang Videos, die in jeder Kultur mit minimaler westlicher Verzerrung zu rezipieren sind. Dazu zeigten die Darsteller/innen möglichst

international probates nonverbales Verhalten und traten ausschließlich in einheitlichen Ganzkörperanzügen vor einem weißen Hintergrund auf. Um probates Verhalten über alle Videos in gleicher Weise zu gewährleisten, wurden die Interaktionen hinsichtlich der interpersonalen Distanz, der Bewegungsgeschwindigkeit, Berührungsdauer sowie Körperhaltung abgestimmt und bei allen Videos die Tonspur entfernt (s. hinterlegend zu kulturspezifischen Einflüssen z.B. Barrett, Mesquita, & Gendron, 2011; Guan, Lee, & Cole, 2012; Hamilton & Zanna, 1974; He & van de Vijver, 2012; Little, 1968; Shuter, 1977). Die durchgeführten Interaktionen entsprachen dem Format nach einer Begrüßungs- oder Abschiedsszene im Stehen (z.B. der Abholung eines Kunden im Vorraum des Geschäftszimmers oder dem Treffen eines Kollegen auf einer Tagung). Die Darsteller/innen wurden im Profil in einer $\frac{3}{4}$ -Körperansicht aufgenommen, damit die Gesten möglichst detailliert und gleichzeitig vollständig zu erkennen waren.

5.2.4 Auswahl der Berührungsgesten

Um neben der prominenten Geste eines einhändigen Handschlages weitere berufstypische Berührungsgesten aus dem Arbeitsalltag aller vier Länder zu identifizieren, wurde versucht eine möglichst belastbare Datenbasis zu schaffen. Vier qualitativ unterschiedliche Informationsquellen bereiteten die Grundlage für die Auswahl von fünf transkulturell verwendbaren beruflichen Berührungen.²¹

1. Die Codebooks der Standard Cross-Cultural Samples (SCCS) und die ethnographische Sammlung der electronic Human Relations Area Files

²⁰ Zur Statuswirkung im Bereich sozialer Impressionen s. z.B. Assor et al., 1981; Baglan & Nelson, 1982.

²¹ Die hier integrierten beruflichen Begrüßungs- und Berührungsarten wurden unter Verwendung folgender Suchworte ermittelt: (business-) greeting, (business-) etiquette, bodily contact, physical contact, business contact, touch, handshake, kiss, bow.

(eHRAF) wurden nach entsprechenden Begrüßungsformen und kulturellen Berührungsnormen durchsucht.²²

2. Eine deutsch- wie englischsprachige Recherche über Google und Google-Scholar führte zu vielen Praxisratgebern mit teils sehr verschiedenen Empfehlungen für die korrekte Business-Etiquette.²³
3. Eine große Anzahl an Fachartikeln und -büchern zu Begrüßungen und Berührungen in privaten Lebensbereichen wurde ausgewertet (u.a. Bowman & Compton, 2014; Burgoon, 1991; T. Field, 2003, S. 19.30; Montagu, 1978 S. 288-298; Pisano et al., 1986; Samovar et al., 2009 S. 299-303; Suvilehto et al., 2015; Willis & Briggs, 1992; Willis & Dodds, 1998).

²² Die SCCS (<http://eclectic.ss.uci.edu/~drwhite/worldcul/sccs.html>, Zugriff am 16.8.2016) enthält interkulturell vergleichbare Merkmale des gesellschaftlichen Lebens aus 186 verschiedenen Gesellschaften. Die eHRAF (<http://ehrafworldcultures.yale.edu/ehrafe/>, Zugriff am 16.8.2016) enthalten eine große Datenbank an Dokumenten bezüglich des sozialen und kulturellen Lebens in verschiedenen Gesellschaften.

²³ Eine Auswahl an verwendeten Online-Praxisratgebern und -artikeln findet sich nachstehend (Zugriff vom 16.8.2016 bis 22.8.2016):

<http://www.ausbt.com.au/business-meeting-greeting-bow-kiss-handshake-etiquette-customs-asia-japan-china-india>
<http://www.bbc.com/capital/story/20130809-more-than-a-handshake>
<http://blogs.uta.fi/news/2014/07/28/cultural-anthropologist-fascinated-by-cultural-differences-in-touching/>
<http://www.collegeonline.org/library/articles/learn-business-culture-and-etiquette-around-the-world.html>
<http://combiendebises.free.fr/>
<http://www.commisceo-global.com/blog>
<http://etiquette.about.com/od/RelationshipEtiquette/a/GreetingEtiquette.htm>
http://www.gesundheit.com/gc_detail_21_gc14011101.html
<http://www.irantender.com/english/etiquette.asp>
<http://www.kwintessential.co.uk/etiquette/doing-business-iran.html>
<http://www.ldldproject.net/cultures/brazil/differences/nonverbal.html>
<http://mentalfloss.com/article/54063/what-proper-handshake-etiquette-around-world>
<http://www.nonverbaladvantage.com/blog/?p=320>
<https://www.psychologytoday.com/blog/spycatcher/201307/the-art-handshaking>
<http://www.samdiener.com/2009/10/body-language-in-different-cultures/>
<http://womeninbusiness.about.com/od/businessetiquette/tp/10-Tips-on-How-to-Shake-Hands.htm>

4. Eine Reihe von Experteninterviews²⁴ und Handelskammerabfragen wurde durchgeführt. Insgesamt äußerten sich sechs Experten aus dem Iran, sieben aus Italien, 15 aus den USA und vier aus Deutschland zu landestypischen Berührungsgesten, Berührungsanlässen und Geschlechtsbesonderheiten.
5. Die Ergebnisse einer deutschen und einer amerikanischen Vorstudie fanden Eingang in die Infosammlung. In beiden Studien bewerteten die VPn unterschiedliche Begrüßungstypen auf ihren Eindruck. Die deutsche Stichprobe bestand ausschließlich aus Berufstätigen, die ein freies Antwortformat dazu nutzen konnten, typische Begrüßungen in Deutschland zu nennen und zu bewerten. Die amerikanische Vorstudie entstammte der Untersuchung von Bowman und Compton (2014).

Insgesamt ergaben die Analysen eine Vielzahl gestischer Variationen, von denen der Handschlag oder Handschlagvariationen am häufigsten genannt wurden. Alle Berührungen, die typisch und transkulturell nutzbar erschienen,²⁵ wurden im Anschluss den Experten (s. oben) eines jeden Landes zur Bewertung vorgelegt. Mithilfe der Expertenurteile konnte die Auswahl letztlich auf fünf Variationen des Handschlages reduziert werden. Als körperlose Kontrollgeste wurde ein leichtes Kopfnicken mit Blickkontakt gewählt (OHNE). Ausgehend von dieser Basisgeste beinhaltete die erste Berührungsgeste ein Kopfnicken und einen einhändigen Handschlag (HS). Die zweite zeigte ein Kopfnicken bei doppelhändigem Handschlag (DHS), die dritte einen einhändigen HS mit Oberarmberührung (OHS), die vierte einen HS mit Schulterberührung (SHS) und die fünfte einen HS mit zwei

²⁴ Als Experten werden an dieser Stelle Personen verstanden, die sich entweder durch eine langjährige Berufserfahrung mit Kunden aus verschiedenen Wirtschaftsbranchen oder durch eine berufliche Beschäftigung mit länderübergreifenden Arbeitsbeziehungen auszeichnen.

Wangenküssen (KHS). Die Intensität nahm folglich im Sinne der Kontaktanzahl und Torsobezogenheit kontinuierlich zu (s. Abb. 10).

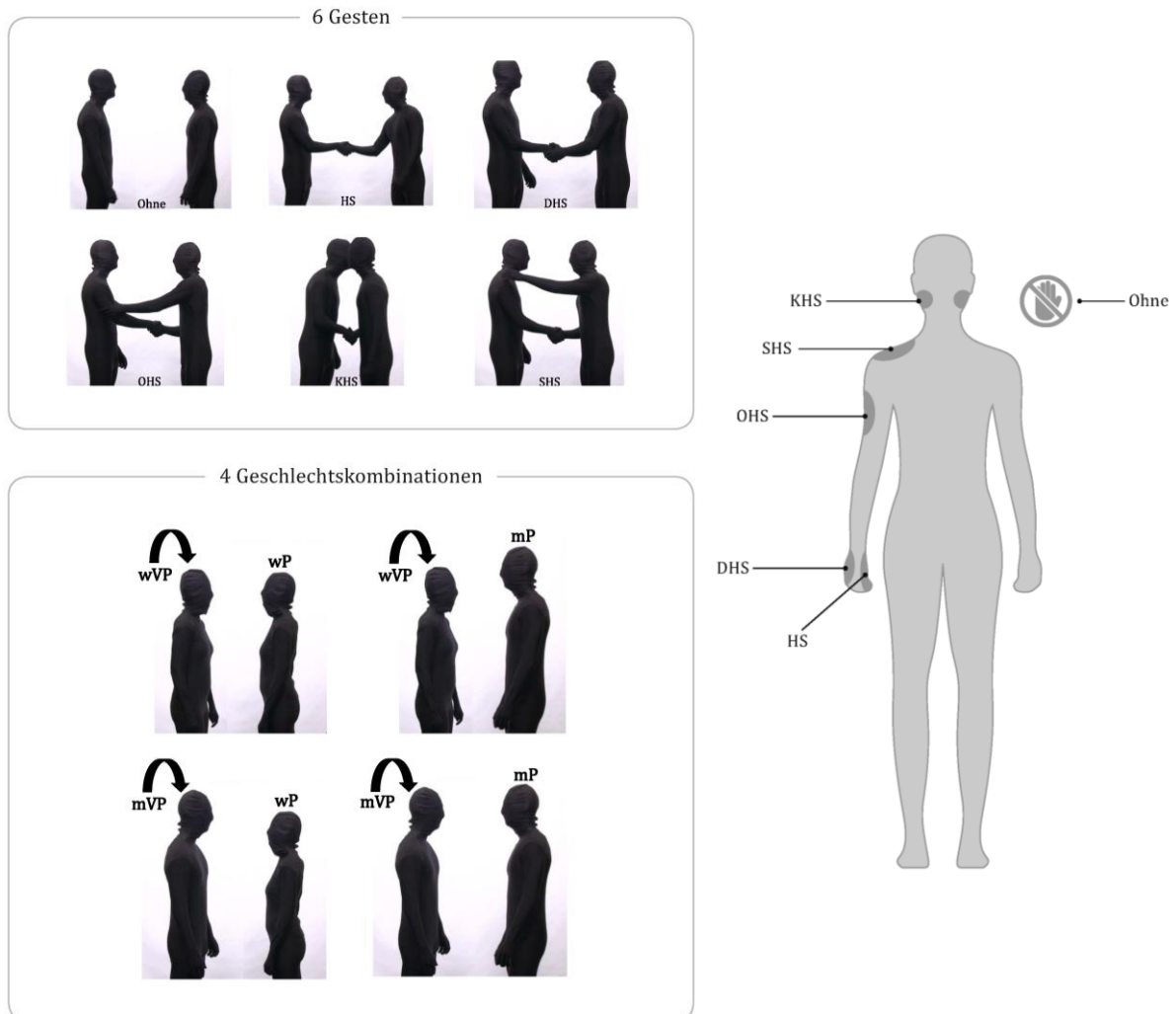


Abbildung 10. Übersicht zu gezeigten nonverbalen Interaktionen im Videomaterial. Links oben: Beispiele der sechs verschiedenen Gesten, die immer von der rechten Person im Bild initiiert wurden. Links unten: Beispielbilder der vier unterschiedlichen Geschlechtskombinationen in den Videos. Männliche wie weibliche Versuchspersonen (wVP/mVP) sollten sich jeweils in die Frau/den Mann auf der linken Bildseite versetzen. Sie sahen alle sechs Gesten mit jeweils einem männlichen Partner (mP) und einer weiblichen Partnerin (wP). Rechts: Eine schematische Darstellung der Berührungspunkte auf einer Körperkontaktkarte (s. passend Kap. 5.3.2).

Alle Gesten mit Ausnahme eines KHS erfolgten in aufrechter Körperhaltung, mit einem Abstand von ca. 60 cm²⁶ und dauerten etwa zwei Sekunden. Im Falle eines Handschlags wurde dieser immer vollständig durchgeführt (für Details s. Kap. 8.1.2). Begleitende Berührungen setzten leicht versetzt zum HS in Form eines angedeuteten Griffs um Hand, Oberarm oder Schulter bzw. zweier leichter Wangenküssen ein. Insgesamt dauerten die Interaktionen ca. sechs Sekunden.

5.2.5 Fragebogenerstellung

Die Messvariablen der Umfrage teilten sich in drei Teile auf. In einer vorgeschalteten Abfrage ermittelten offene Fragen die landesspezifischen Berufsberührungen sowie den Zeitpunkt und die Frequenz ihres Einsatzes. Dies diente dazu, die vornehmlich literaturbasierte Auswahl der sechs untersuchten Gesten auch unter empirischen Gesichtspunkten zu überprüfen. Dazu wurden die VPn gebeten, der Reihe nach bis zu fünf Berührungen zu nennen, die ihnen spontan einfielen (vgl. Salienczmessungen bei Romaniuk & Sharp, 2004). Hiernach sollten sie einschätzen, wie oft und in welcher Phase (Anfang, Mitte, Ende) eines 30-minütigen Geschäftsgesprächs diese Berührungen im Schnitt vorkommen.

Im Hauptteil der Studie konnten die Teilnehmer/innen jedes Video so oft ansehen, bis sie sich in der Lage fühlten, die mit dem Video präsentierten Items des semantischen Differentials auszufüllen (s. zum SEDI Kap. 4.2). Die Auswahl der verwendeten Items orientierte sich 1. an einschlägigen Messvariablen aus der

²⁶ Interkulturelle Studien berichten für die Distanz begrüßender Personen schwankende Werte zwischen 75 cm bis 1.21 m, \varnothing 82 cm (Burgoon et al., 2010, S. 167; Little, 1968). Diese Werte sind für Berührungsbegrüßungen allerdings nicht valide, da die Distanzen für eine natürliche Berührung zu groß sind. Entsprechend wurde die Distanz zwischen den Personen verringert.

Forschungsliteratur zu Berührung (s. Kap. 4.2), 2. an der inhaltlichen Relevanz für den Arbeitskontext (im Bereich der sozialen Kontrolle, sozialen Funktionalität und nachhaltigen Beziehungsgestaltung, s. dazu Bonaccio et al., 2016) und 3. daran, ob die Variablen aufgrund vorheriger Studien als semantisch äquivalent im Rahmen interkultureller Vergleiche angenommen werden konnten. Alle drei Aspekte konnten für die Variablen: Dominanz, Herzlichkeit, Vertrauen, Respekt, Sympathie und Kooperativität bestätigt werden (s. z.B. Bente, Leuschner, Al Issa, & Blascovich, 2010; Burgoon, 1991; R. J. Lewis et al., 1995; Liu, Zhu, & Cionea, 2016). Als weitere zentrale Variablen wurden Gewöhnlichkeit und Angemessenheit (Bowman & Compton, 2014), die körperliche Behaglichkeit einer Berührung (Henley, 1973, 1977) und die Intimität der Beziehung verwendet (siebenstufige Skalen: z.B. *unsympathisch* = 1 bis 7 = *sympathisch*). Die Abfrage der Intimität untergliederte dabei zwischen der generellen Verwendbarkeit einer Geste in Geschäftsgesprächen und dem Vertrautheitsgrad, den die berührende Person dafür erreicht haben muss (Frage: „Wie gut sollte Sie der/die Mann/Frau rechts im Bild mindestens kennen, um diese Geste zu zeigen?“, Skala: *unbekannt* = 1 bis 7 = *sehr gut bekannt* oder alternativ: „unter keinen Umständen sollte er/sie diese Geste zeigen“). Vertrautheit wurde in den Instruktionen eines jeden Landes nach den Kriterien von Hook, Gerstein & Gridley (2003) wie folgt definiert: Eine *sehr gut bekannte* Person steht Ihnen nahe, mag Sie gerne, schätzt Sie wert und versteht Sie. Sie können dieser Person vertrauen und sich ihr gegenüber öffnen.

Um zudem einen Eindruck davon zu erhalten, welche Geste(n) Berufstätige im Ausland als universell erachten, wurde abschließend noch eine offene Frage mit dem Wortlaut „Mit welcher Geste würden Sie eine/n Geschäftspartner/in begrüßen, wenn Sie die Eigenheiten dieses Landes nicht kennen?“ formuliert.

Im dritten Teil der Umfrage fragten einige Kontrollitems nach der individuellen Haltung gegenüber Berührungen und der religiösen Orientierung. Für ersteren Anlass wurden die drei inhaltlich und faktoriell am stärksten ladenden Items des Faktors „Need for touch“ aus dem „Need for interpersonal touch“-Fragebogens (NFIT) ausgewählt (z.B. „Berührungen sind bei einer Unterhaltung eine wichtige Kommunikationsform.“, Skala: *Nein, trifft gar nicht zu* = 1 bis 7 = *Ja, trifft völlig zu*; Nuszbaum, Voss, & Klauer, 2014). Da die Items in den vier Kulturen jedoch eine sehr variable Konsistenz aufwiesen (Cronbach's $\alpha = .04 - .86$), wurden die Items einzeln und nicht als Gesamtskala aufgenommen. Für zweiten Anlass erkundigten sich zwei Items nach der religiösen Zugehörigkeit und dem Ausmaß der Religiosität (s. Andersen, 2011).

5.3 Ergebnisse

Während der Auswertungsphase erfolgten zunächst einige empirische Überprüfungen des überwiegend theoretisch entwickelten Forschungsdesigns. Diese wurden von Voraussetzungsüberprüfungen für die geplanten Kovarianzanalysen sowie den intra- und interkulturellen Hauptberechnungen gefolgt (s. zur Auswertung auch Kap. 4.3).

5.3.1 Vorbereitende Analysen

Initial wurde untersucht, inwieweit die theoretisch getroffene Auswahl der sechs Gesten (OHNE, HS etc.) und deren Ausführung in Begrüßungs- bzw. Abschiedssituationen (dargestellte Sequenz in den Videos) auch für reale Geschäftsgespräche bestätigt werden kann. Die Frage, welche Berührungen die Berufstätigen aus ihrem Geschäftsleben kennen, beantworteten die Teilnehmer/innen aller Länder spontan mit: Handschlag (\emptyset 78%).

Tabelle 3

Prozentuale Nennung berufstypischer Berührungen in Reihenfolge der Erinnerung für die vier teilnehmenden Länder

Reihenfolge der Nennung	Deutschland	USA	Italien	Iran
1	90% Handschlag 2% keine Idee	88% Handschlag 5% keine Idee	72% Handschlag 28% keine Idee	72% Handschlag 20% Hand 7% keine Idee
2	33% Schulter 9% Umarmung 7% Handschlag 5% Arm 5% Küsse 29% keine Idee	20% Schulter 18% Umarmung 17% Rückenklappen 13% Arm 8% High Five 5% Handschlag 17% keine Idee	21% Schulterklappen 12% Handschlag 6% Umarmung 45% keine Idee	25% Küsse 16% Schulter 7% Arm 43% keine Idee
3	8% Schulter 7% Umarmung 6% Arm 64% keine Idee	12% Umarmung 10% Arm 8% Rückenklappen Schulter 7% High Five 6% Fist Bump 44% keine Idee	8% Umarmung 8% Schulterklappen 64% keine Idee	10% Umarmung 6% Schulter 73% keine Idee
4	86% keine Idee	8% Umarmung 6% Rückenklappen 68% keine Idee	94% keine Idee	90% keine Idee
5	95% keine Idee	81% keine Idee	5% Handschlag 92% keine Idee	90% keine Idee

Anmerkung. Jede VP hatte die Option bis zu fünf verschiedene Berührungen nacheinander zu nennen. Die Prozentangaben beziehen sich auf die Anzahl valider Angaben je Position (z.B. 90 Nennungen bei 100 VPn-Angaben = 90%). Zum Zwecke der Übersicht sind nur Berührungstypen mit einem Nennwert $\geq 5\%$ aufgeführt. Falls die Art der Berührung nicht spezifiziert wurde, ist lediglich die Körperstelle der Berührung angegeben.

Den meisten Personen fielen zudem spontan nicht mehr als drei Berührungsarten ein. Länderübergreifend handelte es sich dabei vor allem um: Handschläge, Schulterberührungen und Umarmungen (s. Tab. 3). Während Handschläge in den Aussagen der VPn eindeutig die präsenteste Berührungsform darstellen, finden offenbar auch Schulterberührungen und Umarmungen transkulturelle

Verwendung. Umarmungen wurden jedoch allgemein seltener angegeben und im Iran eher durch Küsse ersetzt. Die überwiegend als Wangenküsse spezifizierten Berührungen wurden zwar ebenso in allen Ländern genannt, jedoch scheinen diese gemeinsam mit Armberührungen, die in Italien gar keine Erwähnung finden, weitaus seltener. Insgesamt lassen sich die fünf theoretisch gewählten Berührungen demnach auch in den freien Antworten der vier Länder widerfinden, wobei torsofernere Berührungen wie in Hypothese 2b) angenommen klar dominieren. Erwähnenswert ist zudem, dass der doppelte Handschlag in den Angaben der VPn so gut wie keine explizite Erwähnung findet.

Wie sich ferner aus Tabelle 4 entnehmen lässt, gaben die VPn an, auch dann am ehesten einen Handschlag einzusetzen, wenn sie die Gepflogenheiten eines Landes nicht kennen. Alle alternativ genannten Gesten wiesen interessanterweise einen distanten Charakter auf.

Die Frage nach dem Zeitpunkt und der Anzahl berufstypischer Berührungen lieferte indes weniger einheitliche Ergebnisse. Eine univariate Kovarianzanalyse (ANCOVA) testete zu den drei vorgegebenen Zeitpunkten (Anfang, Mitte, Ende eines Geschäftsgespräches), ob sich die VPn-Einschätzungen zur Anzahl der hier üblicherweise stattfindenden Berührungen (1, 2, ...) zwischen den Kulturen unterschieden. (s. zur Voraussetzungsüberprüfung der ANCOVA Kap. 5.3.3).

Tabelle 4

Prozentuale Nennung verwendeter Begrüßungsgesten im Ausland bei Unkenntnis der Gepflogenheiten

Geste im Ausland	Deutschland	USA	Italien	Iran
Handsschlag	41%	71%	88%	48%
Verbeugen	10%	6%	6%	4%
Kopfnicken	21%	13%	2%	19%
Lächeln	10%	3%	4%	22%
Passiv erwidern	13%	7%	0%	4%

Anmerkung. Prozentangaben beziehen sich auf die Anzahl aller valider Angaben. Zum Zwecke der Übersicht sind nur Gesten mit einem Nennwert $\geq 5\%$ aufgeführt. Doppelnennungen wie „Lächeln & Kopfnicken“ wurden getrennt codiert.

Über alle Zeitpunkte und Kulturen zeigte sich ein Unterschied ($F(3, 527) = 24.68$, $p < .001$, $\eta^2 = .123$), der sich univariat zu allen drei Zeitpunkten bestätigte ($F_{\text{Beginn}}(3, 527) = 5.4$, $p = .001$, $\eta^2 = .03$; $F_{\text{Verlauf}}(3, 527) = 21.44$, $p < .001$, $\eta^2 = .109$; $F_{\text{Ende}}(3, 527) = 11.47$, $p < .001$, $\eta^2 = .061$). Die gepaarten Gruppenvergleiche informierten nach einer Bonferroniadjustierung darüber, dass vor allem in Italien während eines Geschäftsgesprächs und zu Ende mehr Körperkontakt als in den anderen Ländern stattfindet (s. Tab. 5). Dabei scheint die Anzahl der Berührungen während des Gesprächs aber transkulturell hinter der aus privaten Gesprächen zurück zu bleiben (Italien: 6.7, USA: 2.66; s. Kap. 5.1.5).

Interessant ist zudem, dass sich in Deutschland, den USA und dem Iran die Geschäftsberührungen vor allem auf die Anfangs- und Endphase einer Interaktion konzentrieren. Dieses Ergebnis ist konform mit den Experteneinschätzungen und privaten Forschungsbefunden und unterstützt damit zusätzlich die Erwägungen nach denen die Interaktionen in den Videos in einem Begrüßungs- oder Abschiedskontext dargestellt wurden.

Tabelle 5

Häufigkeit berufstypischer Berührungen in unterschiedlichen Abschnitten eines 30-minütigen Geschäftsgesprächs für die vier teilnehmenden Länder

Berührungszeitpunkt	Deutschland		USA		Italien		Iran	
	<i>M</i>	<i>SE</i>	<i>M</i>	<i>SE</i>	<i>M</i>	<i>SE</i>	<i>M</i>	<i>SE</i>
Beginn	1.33 _a	.065	1.15 _a	.102	1.71 _b	.103	1.48 _{a,b}	.141
Verlauf	.42 _a	.088	.43 _a	.14	1.68 _b	.141	.4 _a	.192
Ende	1.3 _a	.07	1.29 _a	.112	2.04 _b	.113	1.42 _a	.153

Anmerkung. Unterschiedliche Indizes (a, b, c) zu einem Berührungszeitpunkt geben Auskunft über signifikante ($p < .05$) Mittelwertunterschiede zwischen den Ländern.

Insgesamt deckt sich die theoretische Auswahl und Einbettung des Stimulusmaterials also weitgehend mit den praktischen Erfahrungen der Berufstätigen, da diese ebenfalls vornehmlich von Handschlägen berichten, die durch Schulter- und Armberührungen sowie durch Küsse ergänzt werden. Nur Umarmungen finden in der theoretischen Auswahl der sechs Gesten keine Berücksichtigung. Übereinstimmend mit den Angaben der Berufstätigen stellen die Videos der Studie zudem alle Gesten in Form einer Begrüßungs- resp. Abschiedsszene dar,²⁷ welche auch in den teilnehmenden Ländern die typischsten Zeitpunkte für eine Berührung markieren. Es ist also von einer hohen praktischen Relevanz der nachstehenden Ergebnisse auszugehen.

Geschlechtsunterschiede konnten innerhalb der unterschiedlichen Gesprächsphasen nur im Iran gefunden werden. Die T-Tests ergaben, dass Männer zu Beginn ($M = 1.8$, $SE = .21$) signifikant mehr Erfahrung mit Berührung in

²⁷ Beide Personen stehen voreinander.

Geschäftsgesprächen gesammelt hatten als Frauen, $M = 1.13$, $SE = .09$; $t(71.7) = 2.86$, $p < .01$, $d = .5$.

5.3.2 Intrakulturelle Vergleiche

Zur Überprüfung der Fragen und Hypothesen wurden die Daten zunächst auf nationaler Ebene in einem gemischt-dreifaktoriellen Modell analysiert (s. Abb. 11), um in zukünftigen intrakulturellen Nachfolgeuntersuchungen auf die Ergebnisse der einzelnen Länder zurückgreifen zu können. Dieses umfasste den messwiederholten Innersubjektfaktor „Geste“ mit sechs Stufen (HS, DHS, OHS, SHS, KHS und OHNE), zwei Zwischensubjektfaktoren „Geschlecht der VP“ und „Geschlecht des/r Geschäftspartners/in im Video“ mit jeweils zwei Stufen und alle Kovariaten (Religiosität, NFIT). Die gefundenen varianzanalytischen Unterschiede zeigten sich auf den Messvariablen des sozialen Eindrucks und der Intimität.²⁸

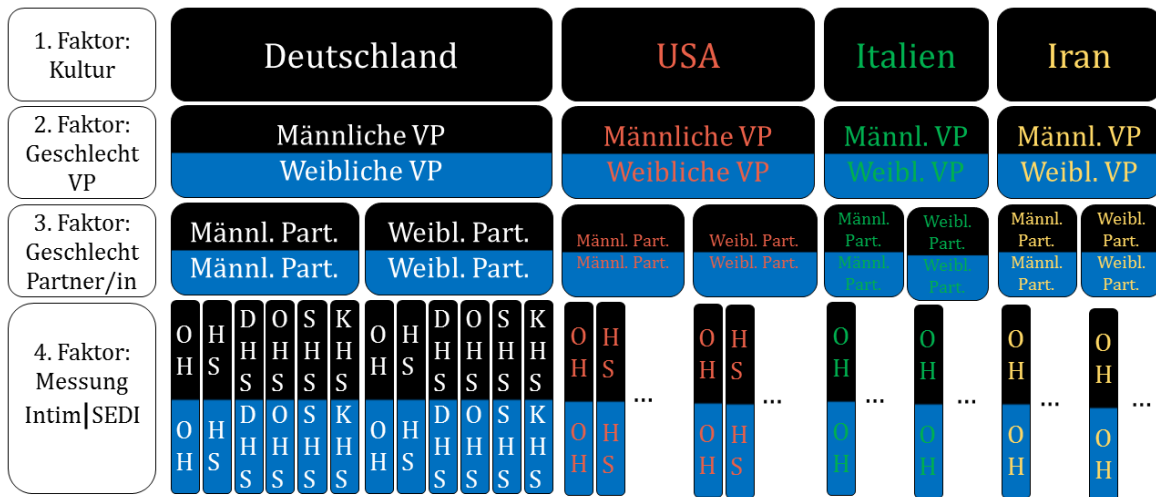


Abbildung 11. Versuchsdesign der Grundlagenstudie. Die intrakulturellen Vergleiche umfassen die Faktoren 2 – 4, die interkulturellen Vergleiche die

²⁸ Da zur Klärung der hier aufgeworfenen Hypothesen vor allem die Haupteffekte der Faktoren und deren komplett gekreuzte dreifache Interaktion interessant sind, wird auf eine Darstellung der zweifaktoriellen Interaktionen verzichtet (für Details s. Statistikanhang).

Faktoren 1 – 4 (s. Kap. 5.3.3). Messungen finden für die Variablen der Intimität (Intim) und des Semantischen Differentials (SEDI) statt.

Diesbezüglich wurden einerseits die gemeinsamen Auswirkungen von Geschlecht und Berührung auf Eindruck und Intimität beleuchtet und andererseits geschlechtsunabhängige Eindrucksprofile der unterschiedlichen Berufsberührungen erstellt (z.B. wie sich HS in Italien auf Sympathie, Vertrauen etc. auswirkt). Die Profile liefern somit nur allgemeine Aussagen auf nationaler Ebene und sind nicht zwangsläufig als Realität einer bestimmten Geschlechtskombination zu verstehen,²⁹ auch wenn sich in den vier Ländern kaum Geschlechtsunterschiede ausmachen ließen. Zur Erstellung der Profile wurden die Gesamtmittelwerte jeder Skala (Sympathie etc.) um den Einfluss der Kovariaten korrigiert³⁰ und gegen die Skalenmitte getestet. Das Signifikanzniveau der vielfachen Einstichproben-T-Tests wurde gemäß FDR angepasst (s. Kap. 4.3). Entsprechende Profilvergleiche zur Wirkung der verschiedenen Gesten auf den sozialen Eindruck wurden hiernach mit einfaktoriellen, Bonferroni-adjustierten ANCOVAs realisiert.

5.3.2.1 Deutschland

Beginnend mit Deutschland werden nacheinander die intrakulturellen Auswertungen zu allen vier Ländern aufgeführt und zum Ende zusammengefasst.

²⁹ Wenn Frauen beispielsweise einem Mann die Hand reichen, wirkt das wenig herzlich, hoch formell usw.

³⁰ Hierfür wurde für den Faktor Geste (über beide Innersubjektfaktoren zum Geschlecht hinweg) eine ANCOVA mit allen Kovariaten zu den einzelnen Skalen ausgeführt, und die vorhergesagten bzw. adjustierten Mittelwerte der Skalen gespeichert. Diese konnten dann gegen die Skalenmitte (4) getestet werden.

5.3.2.1.1 Gesamtmodell zu Intimität. Ausgehend von der Frage wie vertraut ein beruflicher Kontakt sein sollte, um die untersuchten Gesten zeigen zu dürfen, wurden die Daten der zweigeteilten Skala zu Intimität in zwei Arbeitsschritten analysiert. Zum einen wurden in einer dichotomen Wertung die Aussagen der Personen, die eine Geste (z.B. Küsse) unter keinen Umständen legitimierten (Skalenwert: 8), gegenüber den Aussagen, in denen die Geste unter Umständen akzeptiert wurde (Skalenwerte: 17), ins Verhältnis gesetzt. Damit wurde die Frage beantwortet welche der Gesten überhaupt als zulässig empfunden werden. Hierbei fällt unmittelbar auf, dass Frauen einen SHS oft ablehnten (in 28% der Fälle bei Männern und in 20% bei Frauen). Männer hingegen lehnten, mit Ausnahme eines KHS unter Männern (17%), keine der Gesten besonders häufig ab. Für HS gab es so gut wie keine kategorischen Zurückweisungen (s. Abb.12).

Zum anderen interessierte das für die Gesten erforderliche Mindestmaß an Intimität. Dieses wurde im Rahmen des beschriebenen dreifaktoriellen Modells untersucht. Der Fokus der Auswertung lag dabei besonders auf der Überprüfung der Annahmen, dass mit steigender Intimität einer Geste die Intensität der Geste zunimmt und Frauen diese früher zeigen dürfen und erlauben als Männer (Hypothese 2a & 3). Durch die dezidierte Ablehnung einzelner Gesten reduzierte sich die deutsche Stichprobengröße jedoch um bis zu 30%, da Personen, die eine Geste unter keinen Umständen erlaubten, keine Aussage über das notwendige Vertrautheitsmaß treffen konnten, ab dem sie die Geste als zulässig empfanden. Die Ergebnisse sind daher besonders für SHS mit Vorsicht zu lesen. Dennoch lassen sich für alle drei Faktoren signifikante Haupteffekte berichten. Auf dem Faktor VPn-Geschlecht zeigte sich, dass Frauen im Vergleich zu Männern bereits bei weniger gut bekannten Personen mit Berührungen einverstanden waren, $F(1, 77) = 6.91, p = .01, \eta^2 = .082$. Ebenso durften Geschäftspartnerinnen generell früher

intime Gesten anwenden als Partner, $F(1, 77) = 36.53, p < .001, \eta^2 = .322$. Hinsichtlich des dritten Faktors Geste fand sich ein globaler Effekt, $F(5, 73) = 161.64, p < .001, \eta^2 = .917$, der in den paarweisen Vergleichen mit Sidakkorrektur eine klare Verteilung ergab. Um ein Kopfnicken ($M = 1,99, SE = .128$) oder einen HS ($M = 1.64, SE = .097$) zu zeigen, bedurfte es eines geringeren Vertrauensverhältnisses als für einen DHS ($M = 3.95, SE = .147$). Für die Initiierung eines OHS erwarteten die Deutschen im Vergleich zu einem DHS bereits einen höheren Vertrautheitsgrad ($M = 4.51, SE = .133$). Die höchsten Erwartungen stellten sie aber an einen SHS ($M = 5.26, SE = .134$) und KHS ($M = 5.48, SE = .157$). Alle Ergebnisse lagen auf einem Signifikanzniveau von $p \leq .001$.

In der dreifaktoriellen Interaktion der Faktoren ergaben sich für alle vier Geschlechtskombinationen signifikante Ergebnisse, welche ebenfalls in Abbildung 12 dargestellt sind. Insgesamt fallen jedoch vor allem Intimitätsunterschiede auf Ebene der Gesten als im Bereich der verschiedenen Geschlechtskonstellationen auf, auch wenn Frauen hypothesenkonform etwas schneller intimere Gesten zeigen dürfen und zulassen. Damit unterstützen diese Ergebnisse einerseits die Annahme eines universellen positiven Zusammenhangs von Intimität und Berührungintensität (Hypothese 2a) und andererseits die Vorstellung, dass Frauen früher intime Berührungen zulassen und zeigen dürfen (Hypothese 3).

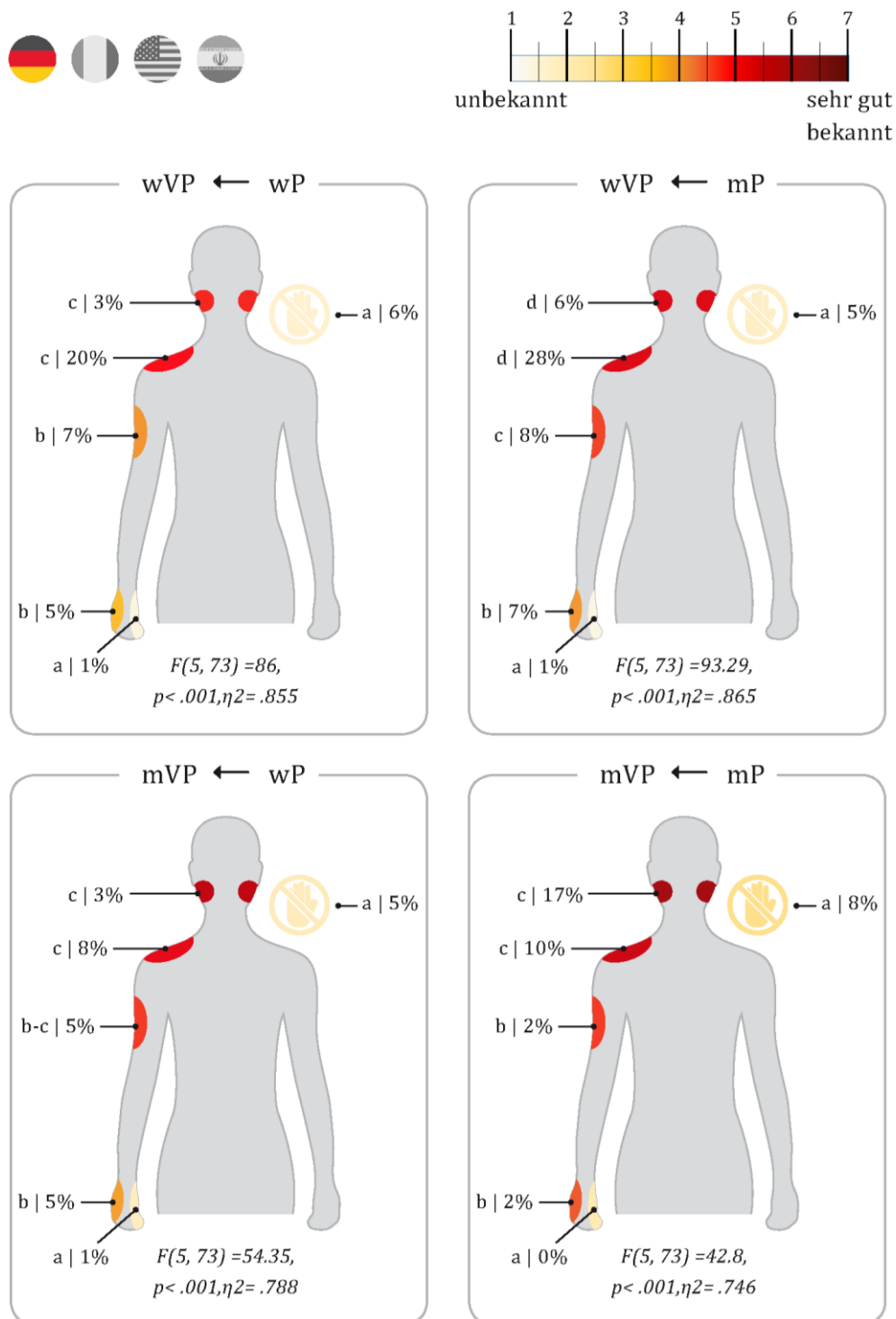


Abbildung 12. Geschlechtsspezifische Übersicht der deutschen Intimitätswerte für alle Gesten. Für die vier Geschlechtskombinationen wurden innerhalb des Gesamtmodells univariate ANCOVAs gerechnet. Der globale Unterschied zwischen den Gesten (statistische Kennwerte) wurde in sidakadjustierten Paarvergleichen analysiert. Der Farbton orientiert sich am jeweiligen Mittelwert auf der Intimitätsskala (unbekannt – sehr gut bekannt). Unterschiedliche Indizes ($a \neq b$ aber $a = a-b$) geben statistisch signifikante Mittelwertdifferenzen in den

Paarvergleichen an ($p < .05$). Die Mittelwerte jeder Geste setzen sich aus den Angaben des Stichprobenanteils zusammen, der die Geste generell erlaubt (%-Angaben der Grafik = Stichprobenanteil, der Geste unter keinen Umständen erlaubt). Abkürzungen: männliche Versuchsperson (mVP), weibliche Versuchsperson (wVP), männlicher Partner (mP), weibliche Partnerin (wP). Der Pfeil zwischen den Abkürzungen gibt die Richtung der ausgeführten Berührung an.

5.3.2.1.2 Gesamtmodell des sozialen Eindrucks. In einem nächsten Rechenschritt sollte gemäß der 4. Hypothese geklärt werden, ob Mehrkontaktgesten wie ein OHS allgemein oder in einem spezifischen Kontext (z.B. nur unter Frauen) besser wirken als ein HS oder eine kontaktlose Geste. Zur Beantwortung dieser Frage werden im Folgenden eine globale und eine detaillierte Antwort gegeben. Um ein globales Gesamtbild der dreifaktoriellen Wirkung (Gesten, VP-Geschlecht, Geschlecht Partner/in im Video) auf die Messvariablen des sozialen Eindrucks zu zeichnen, wurden alle Eindrucksvariablen (Sympathie, Vertrauen etc.) in einem Gesamtmittelwert (Cronbach's $\alpha = .89$) zusammengeführt, welcher das Maß der Positiv- resp. Negativität des entstandenen Gesamteindrucks widerspiegelte.³¹ Im nächsten Schritt verglich das eingangs vorgestellte dreifaktorielle Modell die Mittelwerte der verschiedenen Faktorenkombinationen miteinander. Es fanden sich auf zwei der drei Faktoren signifikante Haupteffekte über alle Stufen der anderen Faktoren sowie zahlreiche Interaktionseffekte zwischen den unterschiedlichen Faktorstufen, die nun nacheinander dargestellt werden. Zum einen wurde auf dem Faktor Geschlecht des/der Partnerin ein Haupteffekt entdeckt, nach dem Partnerinnen im Video generell positiver bewertet wurden als Partner, $F(1, 139) = 11.3, p = .001, \eta^2 =$

³¹ Die Gesamtmittelwerte zur jeweiligen faktoriellen Kombination errechneten sich aus den gleichgepolten Einzelitems des SEDI's. Das Item „Dominanz“ wurde aufgrund einer uneindeutigen positiven bzw. negativen Valenz bei der Berechnung der Mittelwerte exkludiert.

.075. Zum anderen zeigte sich ein Haupteffekt des Faktors Geste, $F(5, 135) = 48,53$, $p < .001$, $\eta^2 = .643$, der in den paarweisen Vergleichen mit Sidakkorrektur zu einer Dreiteilung zwischen HS ($M = 5.15$, $SE = .071$) und den weniger positiven Berührungen DHS ($M = 4.45$, $SE = .077$), OHS ($M = 4.3$, $SE = .083$) und KHS ($M = 4.48$, $SE = .084$) sowie den negativ wahrgenommenen Gesten SHS ($M = 3.67$, $SE = .083$) und OHNE ($M = 3.8$, $SE = .088$) führte. Alle Ergebnisse zeichneten sich durch ein Signifikanzniveau von $p \leq .001$ aus. In der Dreifachinteraktion der Faktoren können für alle Faktorstufenkombinationen Unterschiede in Bezug auf die Bewertung der sechs Gesten berichtet werden. Eine Übersicht zu den einzelnen Ergebnissen findet sich in Abbildung 13. Auch wenn wenig grundsätzliche Unterschiede zu berichten sind, ist doch auffällig, dass unter deutschen Männern lediglich OHNE negativ, alle Berührungen jedoch positiv bis neutral wahrgenommen wurden, während in den anderen Konstellationen auch SHS negativ abschnitt. Interessant erscheint zudem, dass bei einer Berührung durch eine Frau KHS von Männern vergleichbar positiver bewertet wurde.

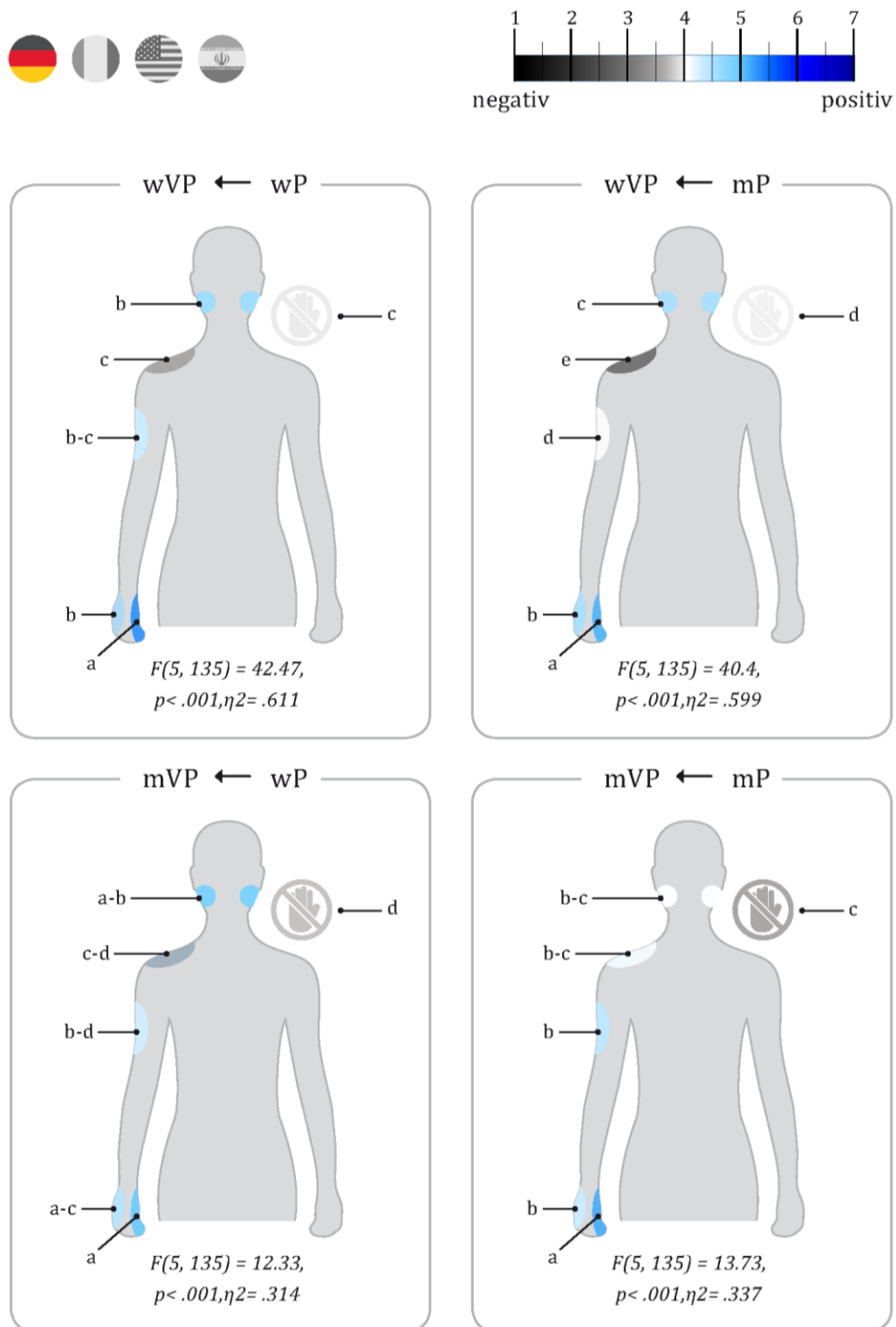


Abbildung 13. Geschlechtsspezifische Übersicht der deutschen Eindruckswerte für alle Gesten. Für die vier Geschlechtskombinationen wurden innerhalb des Gesamtmodells univariate ANCOVAs gerechnet. Der globale Unterschied zwischen den Gesten (statistische Kennwerte) wurde in sidakadjustierten Paarvergleichen analysiert. Der Farbton orientiert sich am jeweiligen Gesamtmittelwert des Eindrucks (negativ – positiv). Unterschiedliche Indizes ($a \neq b$ aber $a = a-b$) geben

statistisch signifikante Mittelwertdifferenzen in den Paarvergleichen an ($p < .05$). Abkürzungen: männliche Versuchsperson (mVP), weibliche Versuchsperson (wVP), männlicher Partner (mP), weibliche Partnerin (wP). Der Pfeil gibt die Richtung der ausgeführten Berührung in den verschiedenen Geschlechtskombinationen an.

5.3.2.1.3 Eindrucksprofile und Profildifferenzen der Gesten. Anschließend an die globale Präsentation der Eindrucksurteile folgt in diesem Abschnitt nun wie erwähnt eine detaillierte Aufführung der Eindrucksurteile zu allen sechs berufstypischen Gesten. Diese Darstellung dient der Erweiterung des Wissensstandes um die Wirksamkeit beruflicher Berührungen, und soll Forscher/innen wie Anwender/innen ein vertieftes Verständnis des Wirkungsspektrums beruflicher Berührungen ermöglichen. Gleichzeitig erlauben die Ergebnisse des kommenden Abschnitts Aussagen darüber, warum manche Berührungen mehr und manche weniger positiv wahrgenommen werden. Hierzu werden zunächst die Eindrucksprofile jeder einzelnen Geste gezeichnet, um sie danach miteinander zu vergleichen. Die Profildarstellungen liefern zwar keine geschlechtsspezifischen Einsichten, können aber aufgrund der schwachen Geschlechtseffekte in Deutschland als brauchbare Näherungswerte männlicher wie weiblicher Einschätzungen interpretiert werden.

Bei Betrachtung der unterschiedlichen Profile fällt nun unmittelbar die sehr positive wenn auch kühle Wirkung eines HS ins Auge. Generell positiv wirkten auch DHS und KHS. Während beide als herzlich und etwas ungewöhnlich wahrgenommen wurden, erschien KHS überdies weder angenehm noch angemessen. OHS tat sich einerseits durch eine herzliche Wirkung hervor, mutete andererseits jedoch ungewöhnlich, dominant sowie nicht mehr respektvoll, angemessen und angenehm an. OHNE hinterließ, mit Ausnahme einer eher

respektvolleren, kühleren und unsympathischeren Wirkung, einen recht neutralen Eindruck. SHS beeindruckte die VPn vor allem durch seine herzliche und dominante aber insgesamt überwiegend negative Wirkung (s. Abb. 14).

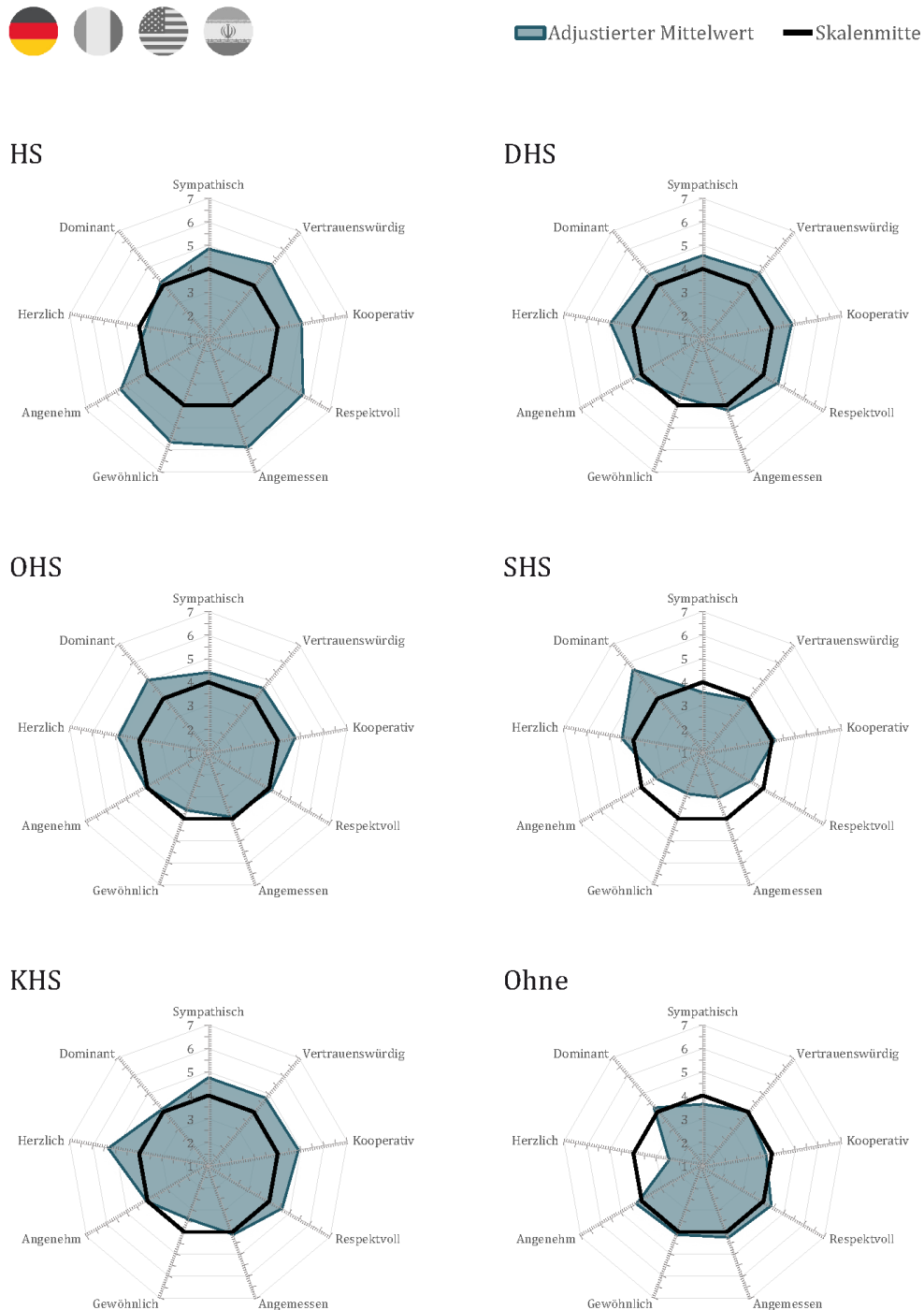


Abbildung 14. Übersicht der deutschen Eindrucksprofile für alle Gesten. Die Stärke der schwarzen Linie repräsentiert das Intervall, in dem Werte keine signifikante Abweichung in Richtung des positiven oder negativen Pols aufweisen. Alle

Mittelwerte außerhalb der Linie weichen signifikant ab ($p < .05$, Wert der Einstichproben-T-Tests FDR-korrigiert; für die exakten numerischen Werte s. Statistikanhang). Die Mittelwerte sind um den Einfluss der Kovariaten Religiosität und NFIT korrigiert.

Weiterführend finden sich die Profilunterschiede in einer differenzierenden Platzierungstabelle dargestellt (Tab. 6).

Tabelle 6

Unterschiede der Begrüßungstypen über alle Geschlechtskombinationen

Items des SEDI's	Univariater Unterschied	Rangfolge gemäß paarweiser Vergleiche					
		OHN E	HS	DHS	OHS	SHS	KHS
Sympathisch	$F(5, 150) = 39.58$, $p < .001$, $\eta^2 = .569$	3	1	1-2	2	3	1-2
Vertrauenswürdig	$F(5, 150) = 33.73$, $p < .001$, $\eta^2 = .529$	3	1	2	2	3	2
Kooperativ	$F(5, 150) = 34.17$, $p < .001$, $\eta^2 = .532$	3	1	1	1	2	1
Respektvoll	$F(5, 150) = 58.62$, $p < .001$, $\eta^2 = .661$	2-3	1	2	3	4	2
Angemessen	$F(5, 150) = 94.31$, $p < .001$, $\eta^2 = .759$	2	1	2	2	3	2
Gewöhnlich	$F(5, 150) = 84.25$, $p < .001$, $\eta^2 = .737$	2	1	3	3	4	3
Angenehm	$F(5, 153) = 47.8$, $p < .001$, $\eta^2 = .61$	2	1	2	2	3	2
Herzlich	$F(5, 150) = 133.13$, $p < .001$, $\eta^2 = .816$	5	4	2	2	3	1
Dominant	$F(5, 150) = 68.69$, $p < .001$, $\eta^2 = .696$	4	4	3	2	1	4

Anmerkung. Unterschiedliche Platzierungen (1, 2, ...) geben Auskunft über signifikante ($p < .05$) Mittelwertsunterschiede zwischen den Begrüßungsgesten. Sind zwei Platzierungen angegeben (z.B. 1-2), so unterscheidet sich die jeweilige Geste auf dieser Skala nicht von Gesten mit übereinstimmenden Platzierungswerten (also hier 1 & 2). Das Alphaniveau der paarweise durchgeführten Vergleiche ist nach Bonferroni adjustiert. „Dominant“ ist grau dargestellt, da keine klare positive bzw. negative Zuordnung der Pole erfolgen kann.

5.3.2.1.4 Zusammenfassung der deutschen Ergebnisse. Allein OHNE und HS ließen sich in Deutschland bereits in einem ganz frühen Beziehungsstadium einsetzen. Jedoch machte nur der HS auch einen positiven Eindruck. Im Vergleich zu den anderen Berufsberührungen wurde HS ebenfalls am positivsten wahrgenommen. Lediglich als Zeichen einer herzlichen Verbindung eigneten sich alle anderen Berührungen mehr. So konnte DHS ebenfalls früh genutzt werden und einen positiven wie herzlichen Ausdruck transportieren, auch wenn dieser etwas dominanter und ungewöhnlicher konnotiert war. KHS erzielte eine ähnliche Wirkung wie DHS, ließ sich aber erst ab einem höheren Intimitätslevel und nur eingeschränkt unter Männern anwenden. SHS wirkte vorrangig negativ. Überdies war SHS vor allem gegenüber Frauen nur eingeschränkt und auch gegenüber Männern erst zu einem späten Zeitpunkt in der Beziehung verwendbar. Abschließend kann mit Hinblick auf die 4. Hypothese festgestellt werden, dass Mehrkontaktgesten in Deutschland nicht unbedingt positiver empfunden werden als Ein- und Keinkontaktgesten, auch wenn ein Großteil zumindest besser als eine kontaktlose Geste wahrgenommen wird.

5.3.2.2 USA

In gleicher Weise wie für Deutschland wurde auch in den USA ein dreifaktorielles Gesamtmodell zur Analyse der sechs Gesten erstellt, welches hier mit den Haupteffekten der einzelnen Faktoren (Gesten, VP-Geschlecht, Geschlecht Partner/in im Video) und deren dreifacher Interaktion in Bezug auf die Messvariablen der Intimität und des sozialen Eindrucks dargestellt wird (für weitere Details s. Statistikanhang).

5.3.2.2.1 Intimität im Gesamtmodell. Erneut wurde in zwei Schritten analysiert, welche der Gesten in den USA uneingeschränkt zulässig sind, und welche nur unter bestimmten oder keinen Umständen legitim empfunden werden. Im ersten Schritt der Auswertung ist besonders hervorzuheben, dass bis auf Wangenküsse unter Männern (18%) keine Geste dezidiert abgelehnt wurde (s. Abb. 15).

Die Stichprobengröße zur Berechnung des Gesamtmodells blieb daher relativ stabil. In den Ergebnissen der zweiten Analyse trat nur auf dem Faktor Geste ein Haupteffekt auf, $F(5, 86) = 43.6, p < .001, \eta^2 = .717$. In den gepaarten Mittelwertvergleichen stellten sich OHNE ($M = 2,63, SE = .152$) und HS ($M = 2.99, SE = .156$) erneut als die Gesten für wenig vertraute Partner/innen heraus. DHS präsentierte sich mit $M = 4.2, SE = .135$ als die Geste der Wahl für mittelmäßig vertraute Partner/innen. Ein OHS bot sich als Geste für besser vertraute Personen an ($M = 4.81, SE = .118$). Deutlich höher lagen die Werte für einen SHS ($M = 5.39, SE = .130$) oder KHS ($M = 5.69, SE = .140$). Die Unterschiede zwischen diesen vier Stufen befanden sich alle auf einem Signifikanzniveau von $p < .001$.

In der dreifaktoriellen Interaktion fanden sich in allen vier Geschlechtskombinationen univariate Unterschiede zwischen den sechs Gesten, die in der Abbildung 15 aufgeführt sind. Ähnlich wie in Deutschland wurden auch in den USA über alle Geschlechtskombinationen recht homogene Bewertungen getroffen.³² Der Haupteffekt des Faktors Geste kann also als repräsentativ für die taktilen Intimitätsunterschiede in den USA angenommen werden (s. Abb. 15).

³² Bei Männern waren die Übergänge zwischen den Gesten von un- bis hin zu vertrauten Partner/innen eher fließend, während sie bei Frauen tendenziell klar hervortraten.

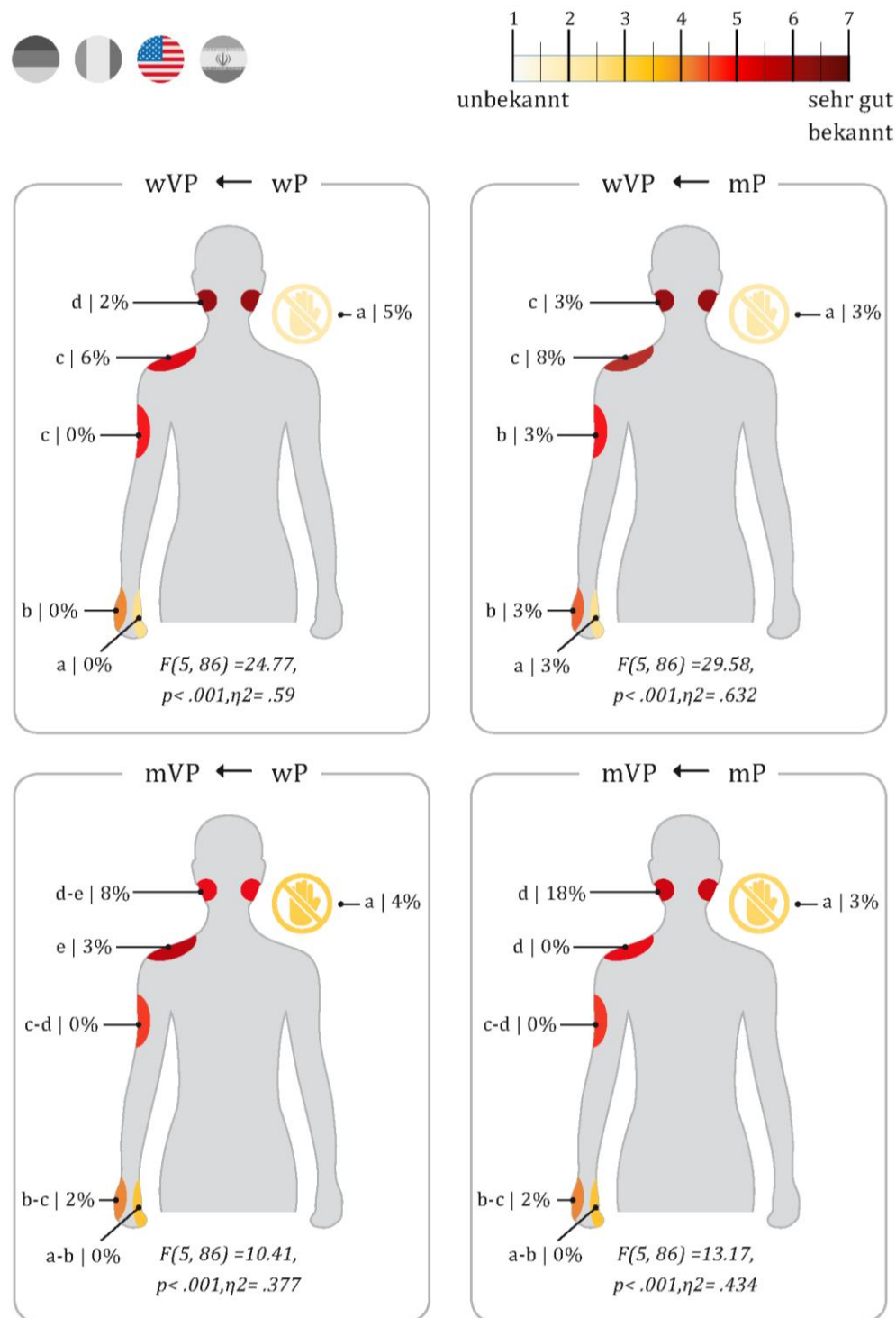


Abbildung 15. Geschlechtsspezifische Übersicht der US-amerikanischen Intimitätswerte für alle Gesten. Für die vier Geschlechtskombinationen wurden innerhalb des Gesamtmodells univariate ANCOVAs gerechnet. Der globale Unterschied zwischen den Gesten (statistische Kennwerte) wurde in sidakadjustierten Paarvergleichen analysiert. Der Farbton orientiert sich am jeweiligen Mittelwert auf der Intimitätsskala (unbekannt – sehr gut bekannt). Unterschiedliche Indizes ($a \neq b$ aber $a = a-b$) geben statistisch signifikante

Mittelwertdifferenzen in den Paarvergleichen an ($p < .05$). Die Mittelwerte jeder Geste setzen sich aus den Angaben des Stichprobenanteils zusammen, der die Geste generell erlaubt (%-Angaben der Grafik = Stichprobenanteil, der Geste unter keinen Umständen erlaubt). Abkürzungen: männliche Versuchsperson (mVP), weibliche Versuchsperson (wVP), männlicher Partner (mP), weibliche Partnerin (wP). Der Pfeil zwischen den Abkürzungen gibt die Richtung der ausgeführten Berührung an.

Ähnlich wie bei den hypothesenentsprechenden Ergebnissen in Deutschland (2a) stieg mit der Intensität einer Geste auch in den USA der hierfür notwendige Vertrautheitsgrad an. Amerikanerinnen ließen intimere Gesten jedoch weder früher zu noch durften sie diese früher ausführen als Amerikaner (Hypothese 3).

5.3.2.2.2 Gesamtmodell des sozialen Eindrucks. Auch die Auswertung der Eindrucksurteile erfolgte analog zu der in Deutschland. Wird der Gesamtmittelwert des SEDI ($\alpha = -.93$) anstelle des Intimitätsindex als abhängige Variable des dreifaktoriellen Modells eingesetzt, so lassen sich Haupteffekte für den Faktor Geste und das Partner/innen-Geschlecht ausmachen. Während Partnerinnen minimal besser bewertet wurden als Partner, $F(1, 114) = 8.13, p < .01, \eta^2 = .067$, fand sich für das Geschlecht der VPn kein Unterschied. Mit Blick auf die Gesten lesen sich die Kennwerte des Haupteffektes: $F(5, 110) = 36.28, p < .001, \eta^2 = .623$. In den gepaarten Mittelwertvergleichen wiesen HS ($M = 5.24, SE = .086$) und DHS ($M = 5.14, SE = .085$) die positivsten Bewertungen auf. OHS ($M = 4.79, SE = .094$) wurde generell besser wahrgenommen als SHS ($M = 4.3, SE = .09$), KHS ($M = 4.41, SE = .083$) und OHNE ($M = 3.73, SE = .109$), wobei sich SHS und KHS ebenfalls signifikant positiv von der negativen Beurteilung der berührungslosen Geste absetzten. Die Unterschiede dieser vier Stufen befanden

sich erneut auf dem 1% Signifikanzniveau. In der Interaktion der drei Faktoren stellten sich in allen vier Geschlechtskombinationen Unterschiede heraus, die in der Abbildung 16 genauer ausgeführt werden. Erwähnenswert erscheint an dieser Stelle jedoch, dass Männer deutlich weniger zwischen den Berührungsgesten differenzierten als Frauen. So unterschieden Männer in einer gleichgeschlechtlichen Dyade insgesamt nur zwischen den positiven Gesten HS, DHS, OHS, SHS und einem neutralen KHS. In einer gemischtgeschlechtlichen Dyade wurden bis auf die exponiert positive Wirkung eines DHS alle übrigen Berührungen ebenfalls einheitlich wahrgenommen. Frauen differenzierten dagegen deutlicher. Von einem positiven HS, DHS ausgehend beurteilten sie OHS und KHS weniger positiv und SHS neutral bis negativ. Jedoch wurde in allen Geschlechtskombinationen die körperlose Geste am schlechtesten bewertet.

5.3.2.2.3 Eindrucksprofile und Profilunterschiede der Gesten. Auch in den USA wurden vereinfachte geschlechtsunabhängige Profilanalysen unternommen. Diese entsprachen aber vermutlich den realen Geschlechtsverhältnissen, da es keine Geschlechts- und nur schwache Partner/inneneffekte auf den Variablen des sozialen Eindrucks gab. Die Eindrucksprofile der Gesten finden sich in Abbildung 17 aufgeschlüsselt und sollen Forscher/innen und Anwender/innen mit US-amerikanischem Fokus zu einem tieferen Verständnis von der Wirksamkeit beruflicher Berührungen verhelfen. Ergänzend finden sich dazu die Profilunterschiede in der Platzierungstabelle 7 dargestellt.

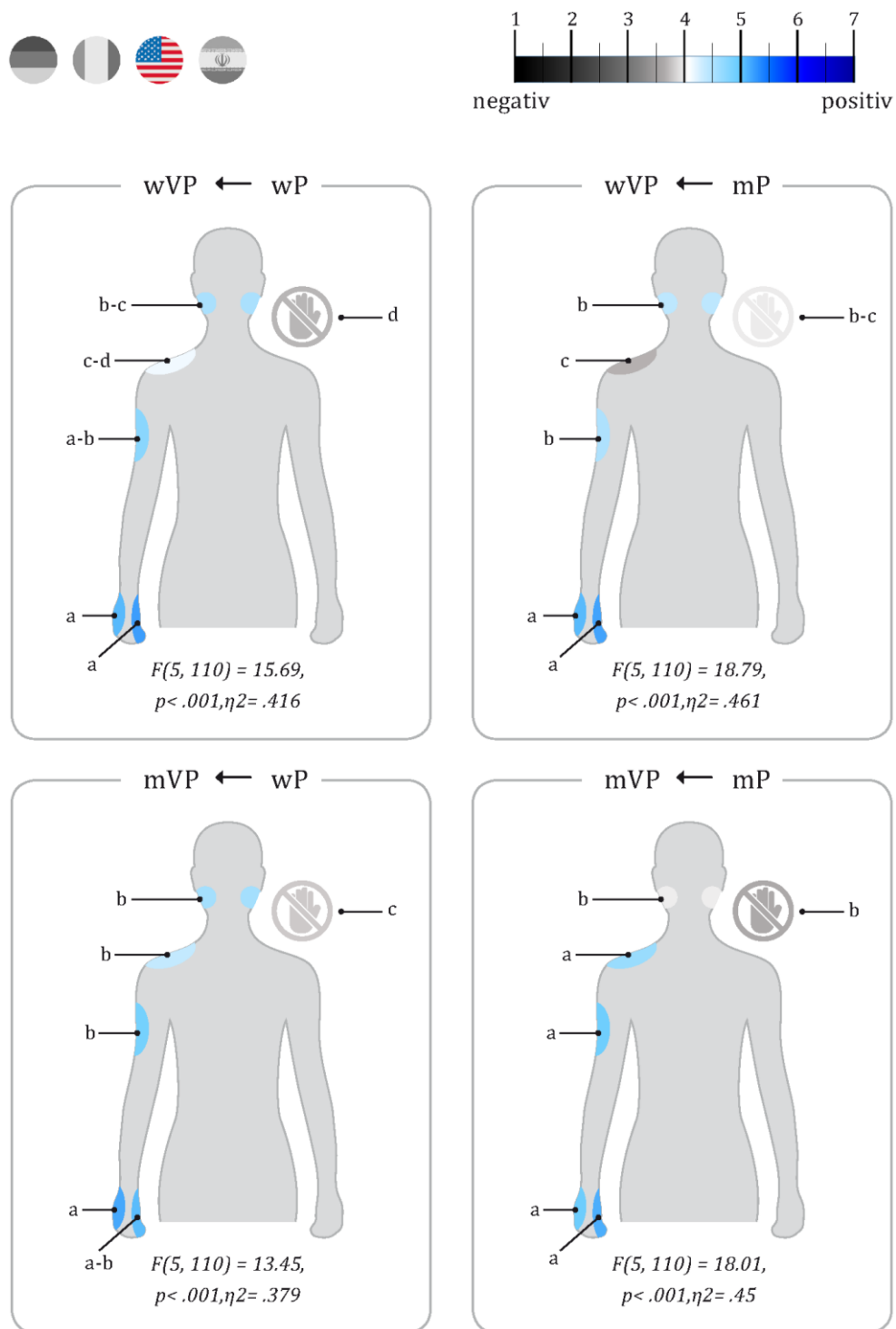


Abbildung 16. Geschlechtsspezifische Übersicht der US-amerikanischen Eindruckswerte für alle Gesten. Für die vier Geschlechtskombinationen wurden innerhalb des Gesamtmodells univariate ANCOVAs gerechnet. Der globale Unterschied zwischen den Gesten (statistische Kennwerte) wurde in sidakadjustierten Paarvergleichen analysiert. Der Farbton orientiert sich am jeweiligen Gesamtmittelwert des Eindrucks (negativ – positiv). Unterschiedliche Indizes ($a \neq b$ aber $a = a-b$) geben statistisch signifikante Mittelwertdifferenzen in

den Paarvergleichen an ($p < .05$). Abkürzungen: männliche Versuchsperson (mVP), weibliche Versuchsperson (wVP), männlicher Partner (mP), weibliche Partnerin (wP). Der Pfeil zwischen den Abkürzungen gibt die Richtung der ausgeführten Berührung an.

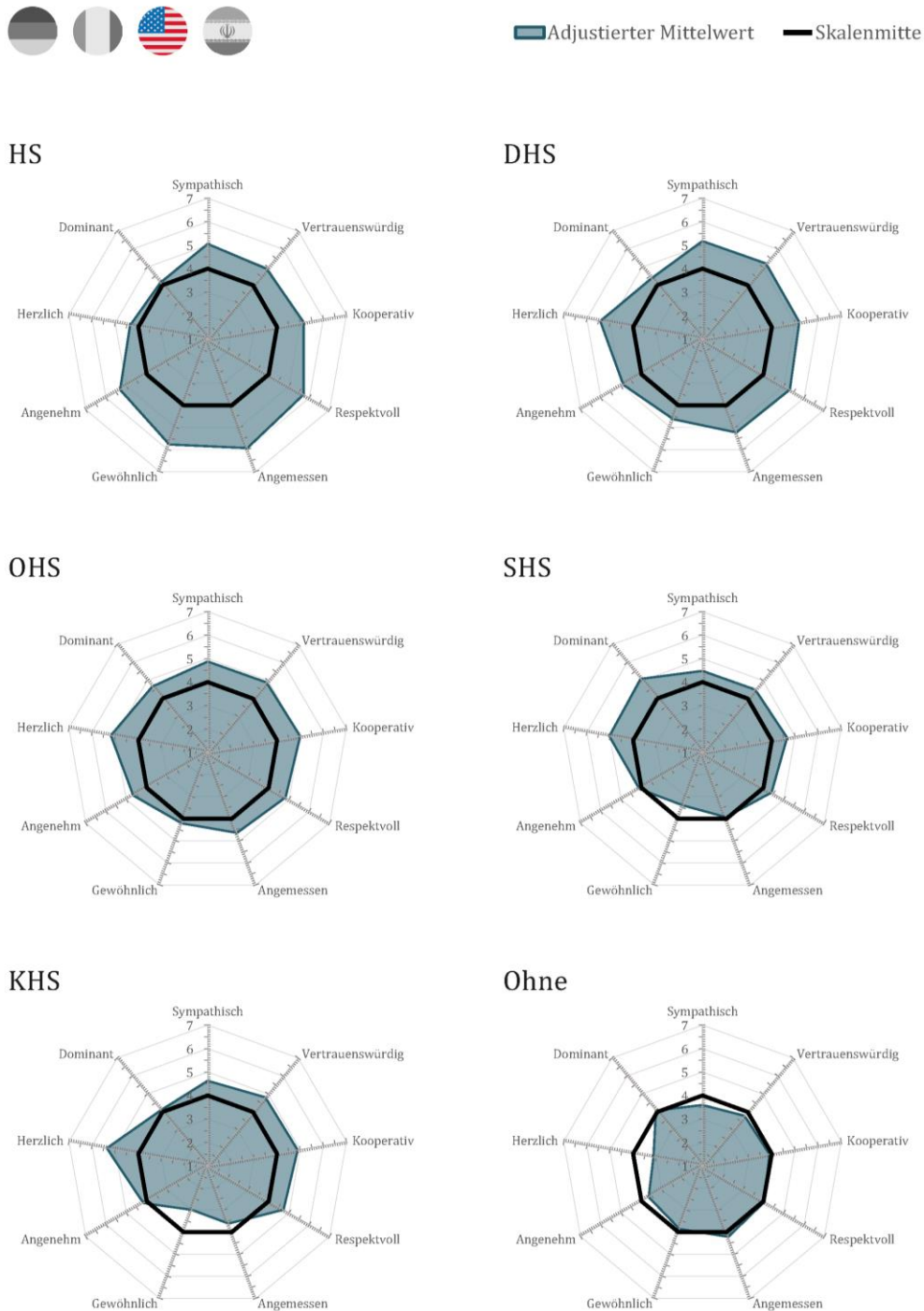


Abbildung 17. Übersicht der US-amerikanischen Eindrucksprofile für alle Gesten. Die Stärke der schwarzen Linie repräsentiert das Intervall, in dem Werte keine signifikante Abweichung in Richtung des positiven (7) oder negativen Pols (1)

aufweisen. Alle Mittelwerte außerhalb der Linie weichen signifikant ab ($p < .05$, Wert der Einstichproben-T-Tests FDR-korrigiert; für die exakten numerischen Werte s. Statistikanhang). Die Mittelwerte sind um den Einfluss der Kovariaten Religiosität und NFIT korrigiert.

Tabelle 7

Unterschiede der Begrüßungstypen über alle Geschlechtskombinationen

Items des SEDI's	Univariater Unterschied	Rangfolge gemäß paarweiser Vergleiche					
		OHN E	HS	DHS	OHS	SHS	KHS
Sympathisch	$F(5, 111) = 25.5$, $p < .001, \eta^2 = .535$	4	1-2	1	1-2	3	2
Vertrauenswürdig	$F(5, 111) = 16.86$, $p < .001, \eta^2 = .432$	4	1-3	1	1-2	3	2
Kooperativ	$F(5, 111) = 17.43$, $p < .001, \eta^2 = .440$	3	1	1	1-2	2	1-2
Respektvoll	$F(5, 111) = 29.87$, $p < .001, \eta^2 = .574$	5	1	2	3	4-5	4
Angemessen	$F(5, 111) = 49.61$, $p < .001, \eta^2 = .691$	3-4	1	2	3	4	5
Gewöhnlich	$F(5, 111) = 48.96$, $p < .001, \eta^2 = .688$	3-4	1	2	3	4	5
Angenehm	$F(5, 111) = 19.99$ $p < .001, \eta^2 = .474$	4	1-2	1	2	3	2-3
Herzlich	$F(5, 111) = 50.46$, $p < .001, \eta^2 = .694$	4	3	1	1-2	2	1-2
Dominant	$F(5, 111) = 17.42$, $p < .001, \eta^2 = .44$	3	3	2-3	2	1	3

Anmerkung. Unterschiedliche Platzierungen (1, 2, ...) geben Auskunft über signifikante ($p < .05$) Mittelwertsunterschiede zwischen den Begrüßungsgesten. Sind zwei Platzierungen angegeben (z.B. 1-2), so unterscheidet sich die jeweilige Geste auf dieser Skala nicht von Gesten mit übereinstimmenden Platzierungswerten (also hier 1 & 2). Das Alphaniveau der paarweise durchgeführten Vergleiche ist nach Bonferroni adjustiert. „Dominant“ ist grau dargestellt, da keine klare positive bzw. negative Zuordnung der Pole erfolgen kann.

In den amerikanischen Daten überrascht zunächst eine klare Trennung zwischen den zwei positiv hervorragenden Gesten. Während HS in allen sozial-höflichen Bereichen (s. angemessen, gewöhnlich, respektvoll) positiver beurteilt

wurde, wirkte DHS emotional verbindender (s. sympathisch, vertrauenswürdig, kooperativ, angenehm, herzlich). Ein OHS im Unterschied wurde zwar einem DHS ähnlich dominant und emotional verbindend empfunden, aber dafür weniger normentsprechend wahrgenommen. KHS und SHS erzielten auf den verbindenderen Items eine ebenfalls positive Wirkung. Diese fiel allerdings schwächer aus und wurde zudem von einem ungewöhnlichen, unangemessenen und im Falle von SHS auch dominanten Eindruck begleitet.

5.3.2.2.4 Zusammenfassung der amerikanischen Ergebnisse. Ähnlich wie in Deutschland wurden auch in den USA HS und OHNE als Gesten für wenig vertraute Geschäftspartner/innen gewählt. Doch während OHNE v.a. aufgrund seiner unsympathischen, unangenehmen, kühlen und vertrauensunwürdigen Wirkung in jeder Geschlechtskombination als negativ wahrgenommen wurde, zeichnete sich HS zwar als wenig herzlich, aber sonst sehr positiv aus. Einsetzbar ab dem Zeitpunkt einer mäßig vertrauten Geschäftspartnerschaft verfügte DHS über eine ähnlich positive Valenz wie HS. Zwar wurde DHS weniger formell als ein HS eingeschätzt, dafür vermittelte die Geste aber mehr emotionale Bindung. Bei vertrauteren Partner/innen war besonders im Fall gleichgeschlechtlicher Dyaden auch ein OHS legitim. Dabei wirkte OHS insgesamt ungefähr so emotional bindend wie HS und DHS, aber dafür weniger formell als beide. Ein weiterer Abfall der positiven Beurteilungen und Anstieg der erforderlichen Intimität ließ sich für KHS und SHS feststellen. Während KHS vornehmlich unter Männern einen negativen Eindruck erzeugte, wirkte ein männlicher SHS vor allem bei Frauen negativ. Die Hypothese (4), dass Ein- und Keinkontaktgesten weniger positiv wirken als Mehrkontaktgesten, kann im Vergleich zu den deutschen Ergebnissen deutlicher

bestätigt werden, auch wenn die Einkontaktgeste des HS weithin positiver als die meisten Mehrkontaktgesten wirkt.

5.3.2.3 Italien

Analog zu den bisher dargestellten Analysen wurden auch für Italien die Gesamtmodelle hinsichtlich des sozialen Eindrucks und der Intimitätsanfordernis getestet.

5.3.2.3.1 Intimität im Gesamtmodell. Im ersten Auswertungsschritt fielen unmittelbar keine Gesten auf, die von Männern oder Frauen deutlich abgelehnt wurden. Lediglich SHS und OHNE erfuhren bei Frauen mit 9% resp. 11% eine im Schnitt leicht eingeschränkte Akzeptanz (s. Abb. 18). Im zweiten Schritt offenbarten zwei der drei Faktoren einen Haupteffekt. Männer gaben an, Berührungen im Schnitt erst etwas später in einer Berufsbeziehung zu akzeptieren als Frauen, $F(1, 88) = 4, p < .05, \eta^2 = .044$. Auf dem Faktor Geste stellte sich der Haupteffekt: $F(5, 84) = 62.58, p < .001, \eta^2 = .788$ in den Paarvergleichen als sukzessive Steigerung des Bekanntheitsgrades von OHNE ($M = 2,32, SE = .137$) und HS ($M = 2.51, SE = .126$) über DHS ($M = 3.7, SE = .149$) zu OHS ($M = 4.4, SE = .145$), weiter zu SHS ($M = 4.82, SE = .134$) und abschließend zu KHS ($M = 5.41, SE = .146$) dar. Die Unterschiede in dieser fünfgliedrigen Reihung befanden sich auf einem Signifikanzniveau von $p \leq .01$.

In der dreifaktoriellen Interaktion fanden sich erneut in allen Geschlechtskombinationen Unterschiede zwischen den sechs verschiedenen Gesten. Diese sind Abbildung 18 zu entnehmen. Ähnlich zu den deutschen und US-amerikanischen Länderergebnissen wichen auch die geschlechtsspezifischen Ergebnisse Italiens wenig von einer geschlechtsübergreifenden Reihung ab. Erwähnenswert erscheint aber dennoch, dass bei den Männern nur KHS eine hohe

Vertrautheit voraussetzte, während die Übergänge bei den Frauen etwas fließender waren. Alles in allem entsprachen die Ergebnisse zur Intimität ähnlich wie in Deutschland den Vorhersagen der Hypothesen 2a) und 3.

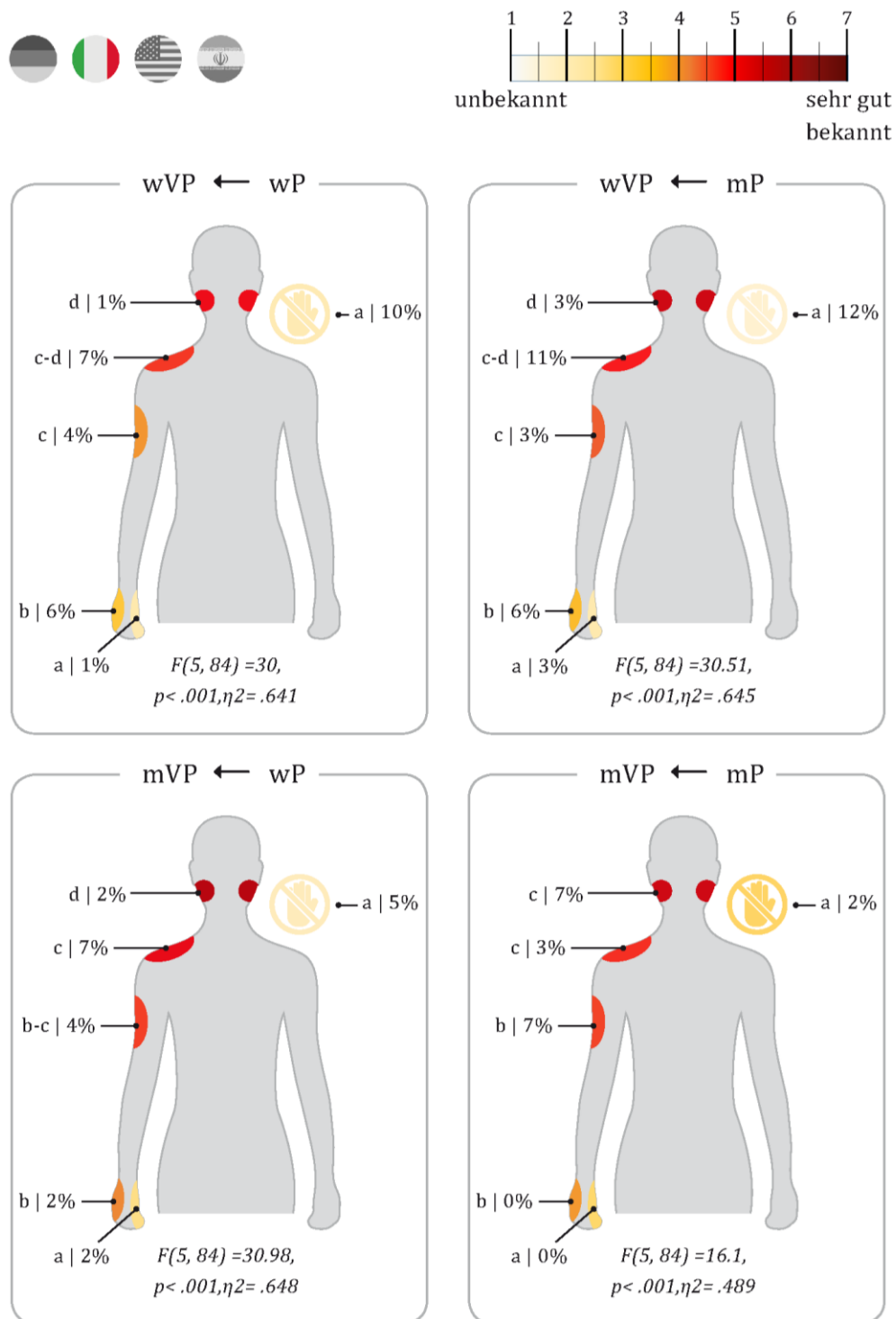


Abbildung 18. Geschlechtsspezifische Übersicht der italienischen Intimitätswerte für alle Gesten. Für die vier Geschlechtskombinationen wurden innerhalb des

Gesamtmodells univariate ANCOVAs gerechnet. Der globale Unterschied zwischen den Gesten (statistische Kennwerte) wurde in sidakadjustierten Paarvergleichen analysiert. Der Farbton orientiert sich am jeweiligen Mittelwert auf der Intimitätsskala (unbekannt – sehr gut bekannt). Unterschiedliche Indizes ($a \neq b$ aber $a = a-b$) geben statistisch signifikante Mittelwertdifferenzen in den Paarvergleichen an ($p < .05$). Die Mittelwerte jeder Geste setzen sich aus den Angaben des Stichprobenanteils zusammen, der die Geste generell erlaubt (%-Angaben der Grafik = Stichprobenanteil, der Geste unter keinen Umständen erlaubt). Abkürzungen: männliche Versuchsperson (mVP), weibliche Versuchsperson (wVP), männlicher Partner (mP), weibliche Partnerin (wP). Der Pfeil zwischen den Abkürzungen gibt die Richtung der ausgeführten Berührung an.

5.3.2.3.2 Gesamtmodell des sozialen Eindrucks. Die Untersuchung des Gesamteindrucks ($\alpha = -.88$) konnte nur für einen globalen Vergleich zwischen den Gesten einen Haupteffekt feststellen, $F(5, 107) = 24.93, p < .001, \eta^2 = .538$. In den gepaarten Mittelwertvergleichen hoben sich KHS ($M = 5.15, SE = .095$) und DHS ($M = 5.12, SE = .083$) mit positiveren Bewertungen von HS, SHS und OHNE ab. HS ($M = 4.7, SE = .076$), OHS ($M = 4.94, SE = .084$) und SHS ($M = 4.81, SE = .096$) bewerteten die Italiener/innen wiederum positiver als eine körperlose Geste ($M = 3.79, SE = .093$). Bis auf einen marginal signifikanten Unterschied zwischen DHS und SHS lagen alle Unterschiede bei $p \leq .01$.

Dafür ergab die dreifaktorielle Interaktion in drei der vier Geschlechtskombinationen signifikante Unterschiede, die in Abbildung 19 anschaulich gemacht werden. Insgesamt kann jedoch hervorgehoben werden, dass ausschließlich bei der Berührung einer Frau durch ihren Geschäftspartner die Art der Berührung von Belang war. KHS und DHS wurden hier positiver beurteilt als SHS und HS. Ansonsten unterschieden die VPn nur die negativ empfundene Kontaktlosigkeit von den allgemein positiv bewerteten Berührungen, wobei zu ergänzen ist, dass unter Männern sogar die körperlose Geste positiv beurteilt wurde.

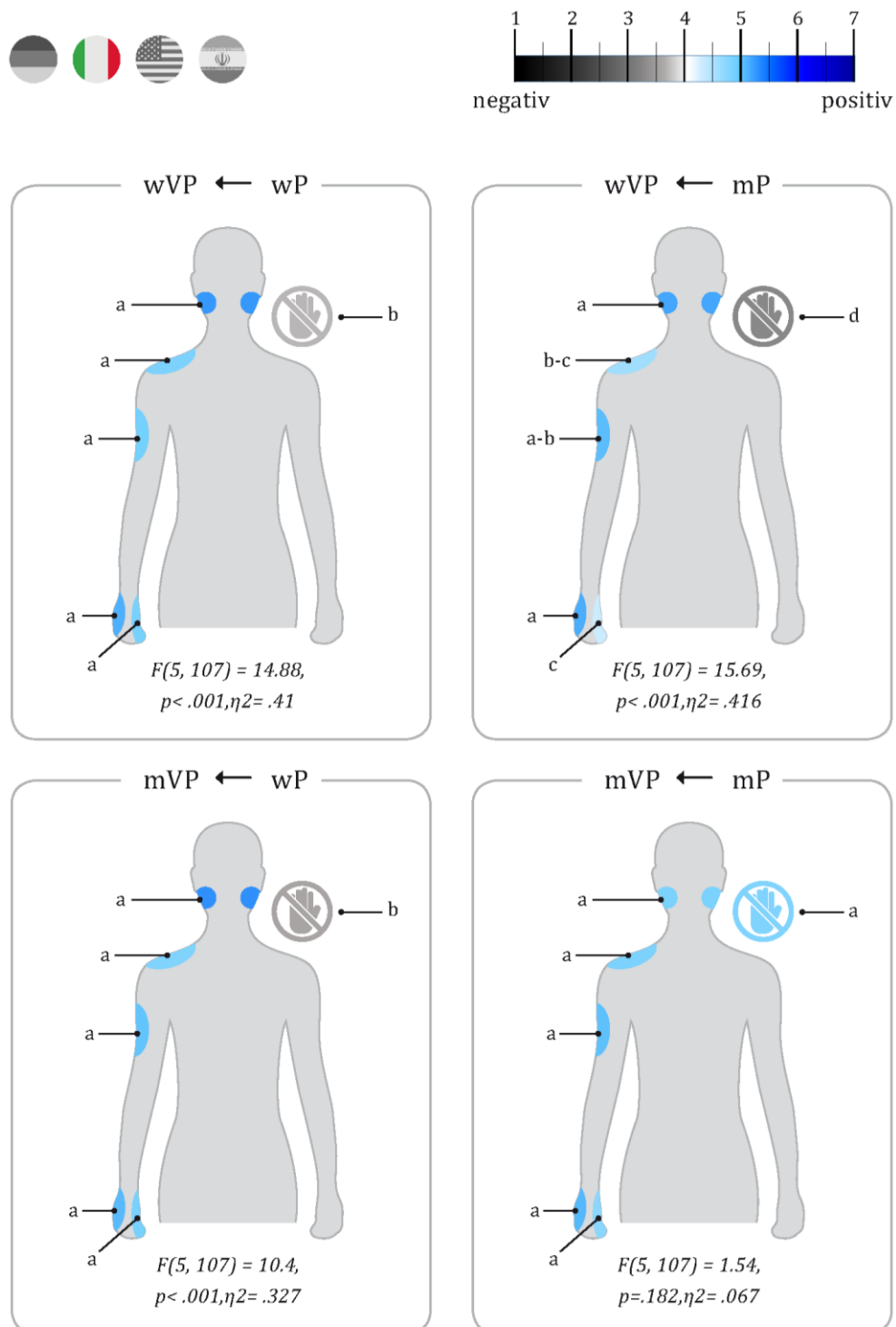


Abbildung 19. Geschlechtsspezifische Übersicht der italienischen Eindruckswerte für alle Gesten. Für die vier Geschlechtskombinationen wurden innerhalb des Gesamtmodells univariate ANCOVAs gerechnet. Der globale Unterschied zwischen den Gesten (statistische Kennwerte) wurde in sidakadjustierten Paarvergleichen analysiert. Der Farbton orientiert sich am jeweiligen Gesamtmittelwert des Eindrucks (negativ – positiv). Unterschiedliche Indizes ($a \neq b$ aber $a = a-b$) geben statistisch signifikante Mittelwertdifferenzen in den Paarvergleichen an ($p < .05$). Abkürzungen: männliche Versuchsperson (mVP), weibliche Versuchsperson

(wVP), männlicher Partner (mP), weibliche Partnerin (wP). Der Pfeil zwischen den Abkürzungen gibt die Richtung der ausgeführten Berührung an.

5.3.2.3.3 Eindrucksprofile und Profilunterschiede der Gesten. Auch in Italien lässt sich eine vereinfachte geschlechtsunabhängige Profildarstellung vornehmen, da sich keine Haupteffekte für das Geschlecht der VPn oder der Geschäftspartner/innen fanden und die Interaktionseffekte mit Ausnahme einer Kombination³³ auch ausblieben.

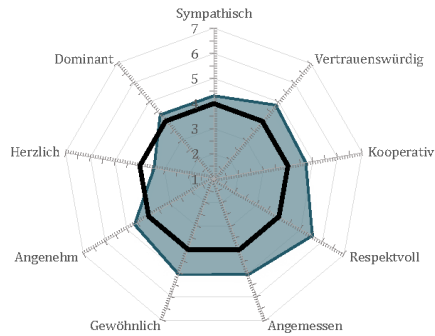
Die Profilübersicht ist Abbildung 20 zu entnehmen. Eine statistische Differenzierung der Profile ist in Tabelle 8 aufgeführt. Wie aus dieser Tabelle hervorgeht, erzielten KHS und DHS in fast allen Belangen die positivsten Wertungen, und wurden daneben wenig bis gar nicht dominant empfunden. Wo KHS als herzlicher wahrgenommen wurde, wirkte DHS respektvoller. Eine vergleichbar sozial-höfliche Wirkung erzielte in Italien nur der HS, wobei dieser auf den emotional verbindenden Items: Sympathie, Vertrauenswürdigkeit, Kooperativität und Herzlichkeit schwächere Werte verzeichnete. Im Gegenteil dazu wies OHS auf den höflichkeitsrelevanten Items: Angemessenheit, Respekt und Gewöhnlichkeit schwächere Werte auf und erzielte Spitzenbeurteilungen im Bereich der beziehungsorientierten Items. SHS wirkte auch in Italien von allen Berührungen am wenigsten positiv und dazu stark dominant. Wirklich negativ beurteilten die Teilnehmer/innen jedoch nur OHNE, was darüber hinaus ebenfalls als dominant empfunden wurde.

³³ s. Abb. 19 zu W←M

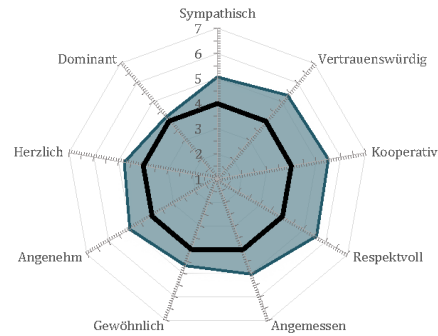


Adjustierter Mittelwert Skalenmitte

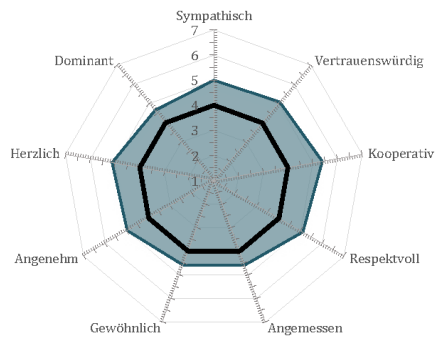
HS



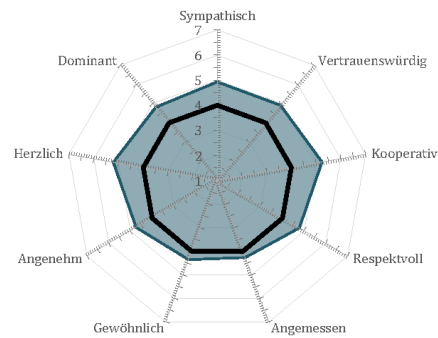
DHS



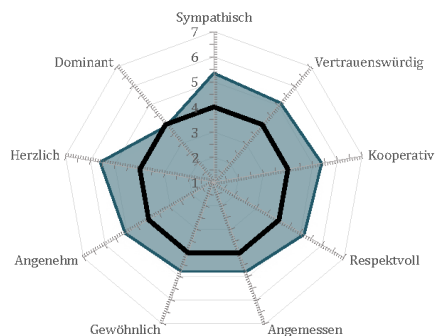
OHS



SHS



KHS



Ohne

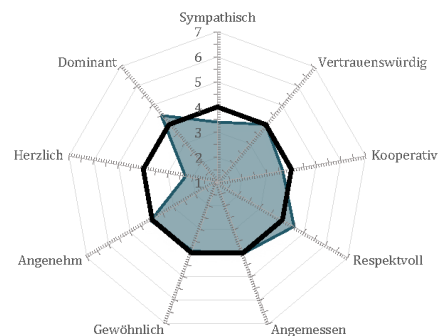


Abbildung 20. Übersicht der italienischen Eindrucksprofile für alle Gesten. Die Stärke der schwarzen Linie repräsentiert das Intervall, in dem Werte keine signifikante Abweichung in Richtung des positiven (7) oder negativen Pols (1) aufweisen. Alle Mittelwerte außerhalb der Linie weichen signifikant ab ($p < .05$, Wert der Einstichproben-T-Tests FDR-korrigiert; für die exakten numerischen Werte s. Statistikanhang). Die Mittelwerte sind um den Einfluss der Kovariaten Religiosität und NFIT korrigiert.

Tabelle 8

Unterschiede der Begrüßungstypen über alle Geschlechtskombinationen

Items des SEDI's	Univariater Unterschied	Rangfolge gemäß paarweiser Vergleiche					
		OHN E	HS	DHS	OHS	SHS	KHS
Sympathisch	$F(5, 108) = 29.74,$ $p < .001, \eta^2 = .579$	4	3	1-2	1-2	2	1
Vertrauenswürdig	$F(5, 108) = 13.43,$ $p < .001, \eta^2 = .383$	3	2	1	1-2	2	1-2
Kooperativ	$F(5, 108) = 25.29,$ $p < .001, \eta^2 = .539$	3	2	1	1	1	1
Respektvoll	$F(5, 108) = 12.52,$ $p < .001, \eta^2 = .367$	4	1-2	1	3	3-4	2-3
Angemessen	$F(5, 108) = 14.08,$ $p < .001, \eta^2 = .398$	4	1	1	2-3	3-4	1-2
Gewöhnlich	$F(5, 108) = 10.59,$ $p < .001, \eta^2 = .329$	3	1	1-2	1-2	2-3	1
Angenehm	$F(5, 108) = 7.62,$ $p < .001, \eta^2 = .261$	3	1-2	1-2	1-2	2	1
Herzlich	$F(5, 108) = 78.38,$ $p < .001, \eta^2 = .784$	4	3	2	1-2	1-2	1
Dominant	$F(5, 108) = 14.4,$ $p < .001, \eta^2 = .4$	1-3	2-3	3-4	1-2	1	4

Anmerkung. Unterschiedliche Platzierungen (1, 2, ...) geben Auskunft über signifikante ($p < .05$) Mittelwertsunterschiede zwischen den Begrüßungsgesten. Sind zwei Platzierungen angegeben (z.B. 1-2), so unterscheidet sich die jeweilige Geste auf dieser Skala nicht von Gesten mit übereinstimmenden Platzierungswerten (also hier 1 & 2). Das Alphaniveau der paarweise durchgeführten Vergleiche ist nach Bonferroni adjustiert. „Dominant“ ist grau dargestellt, da keine klare positive bzw. negative Zuordnung der Pole erfolgen kann.

5.3.2.3.4 Zusammenfassung der italienischen Ergebnisse. Italienische

Frauen und Männer akzeptierten prinzipiell alle Berührungen eines/r Geschäftspartners/in und bewerteten diese meist in ähnlichem Maße positiv. Unterschiede zwischen den Gesten gab es besonders, wenn Frauen männlich angeführte Gesten bewerteten. Dabei nahmen sie KHS und DHS auf beinahe allen Items positiver wahr als den Rest der Berührungen, wobei KHS eher herzlich und

DHS eher respektvoller aufgenommen wurde. OHNE hingegen wirkte auf allen Items deutlich negativer als die Berührungsgesten. Nur unter Männern wurde eine körperlose Interaktion ähnlich positiv wahrgenommen wie die Berührungen. Während Männer damit alle Gesten höchstens anhand ihres Vertrautheitsgrades differenzierten, zeigten sich für die anderen Geschlechtskombinationen mehr Eindrucks- und Intimitätsunterschiede. Im Unterschied zu Deutschland und den USA werden in Italien gemäß der 4. Hypothese zumindest zwei der vier Mehrkontaktgesten besser als Ein- und Keinkontaktgesten bewertet. Eine vollständige Bestätigung der Hypothese ist allerdings auch in Italien nicht möglich.

5.3.2.4 Iran

Die bisher dargestellten Analysen wurden abschließend auch für die Stichprobe des Irans wiederholt.

5.3.2.4.1 Intimität im Gesamtmodell. Die Untersuchung von Intimität ergab zunächst, dass in gemischtgeschlechtlichen Dyaden SHS und KHS von Männern (13% & 15%) sowie KHS von Frauen (15%) eine verstärkte Ablehnung erfuhren. Unter Männern und von Seiten der Frauen wurde aber auch eine körperlose Begrüßung bzw. Verabschiedung teilweise untersagt (16% bzw. 9.5%; s. Abb. 21). Folglich verringerte sich die verlässliche Stichprobengröße zur Berechnung eines Gesamtmodells auf 47 VPn. Da die statistischen Voraussetzungen zur Berechnung einer gemischten ANOVA jedoch weiterhin gegeben waren, wurde auch für diese kleine Stichprobe ein Modell mit eingeschränktem Repräsentativitätsanspruch gerechnet. Nur der Faktor Geste offenbarte darin einen Haupteffekt: $F(5, 36) = 33.77, p < .001, \eta^2 = .824$. Dessen nachfolgende Paarvergleiche suggerierten eine sukzessive Steigerung des Vertrautheitsgrades von OHNE ($M = 2,01, SE = .199$) zu

HS ($M = 2.8$, $SE = .203$) über DHS ($M = 3.94$, $SE = .216$) und OHS ($M = 4.46$, $SE = .195$) zu SHS ($M = 4.99$, $SE = .181$) und abschließend KHS ($M = 5.52$, $SE = .201$). Die Unterschiede in dieser fünfgliedrigen Reihung befanden sich auf einem Signifikanzniveau von mindestens 5%. Die Interaktion der drei Faktoren ergab in allen Geschlechtskombinationen signifikante Differenzen, die, den Ergebnissen aus Deutschland, USA und Italien ähnlich, nur eine geringe Geschlechtsspezifität aufwiesen (s. Abb. 21). Interessant war jedoch, dass Frauen ($M_{ww} = 3.41$, $SE = .174$) wie Männer ($M_{mm} = 3.57$, $SE = .222$) gleichgeschlechtlichen Partner/innen bereits zu einem früheren Zeitpunkt in der Beziehung intime Gesten erlaubten, die sie andersgeschlechtlichen Partner/innen erst später gestatteten ($M_{mw} = 3.6$, $SE = .189$ bzw. $M_{wm} = 4.23$, $SE = .241$). Dieser Unterschied zeigte sich sowohl für Frauen ($F(1, 40) = 4.13$, $p < .05$, $\eta^2 = .094$) also auch für Männer signifikant, $F(1, 40) = 8.62$, $p < .01$, $\eta^2 = .177$.

Reduziert auf die Annahme der Hypothesen 2a) lässt sich also wie in den anderen Ländern auch eine Steigerung der Berührungintensität mit einer Steigerung des Intimitätserfordernisses in Zusammenhang bringen. Jedoch liefern die iranischen Ergebnisse keine Hinweise darauf, dass Frauen bei intimeren Gesten grundsätzlich offener und privilegierter sind (Hypothese 3).

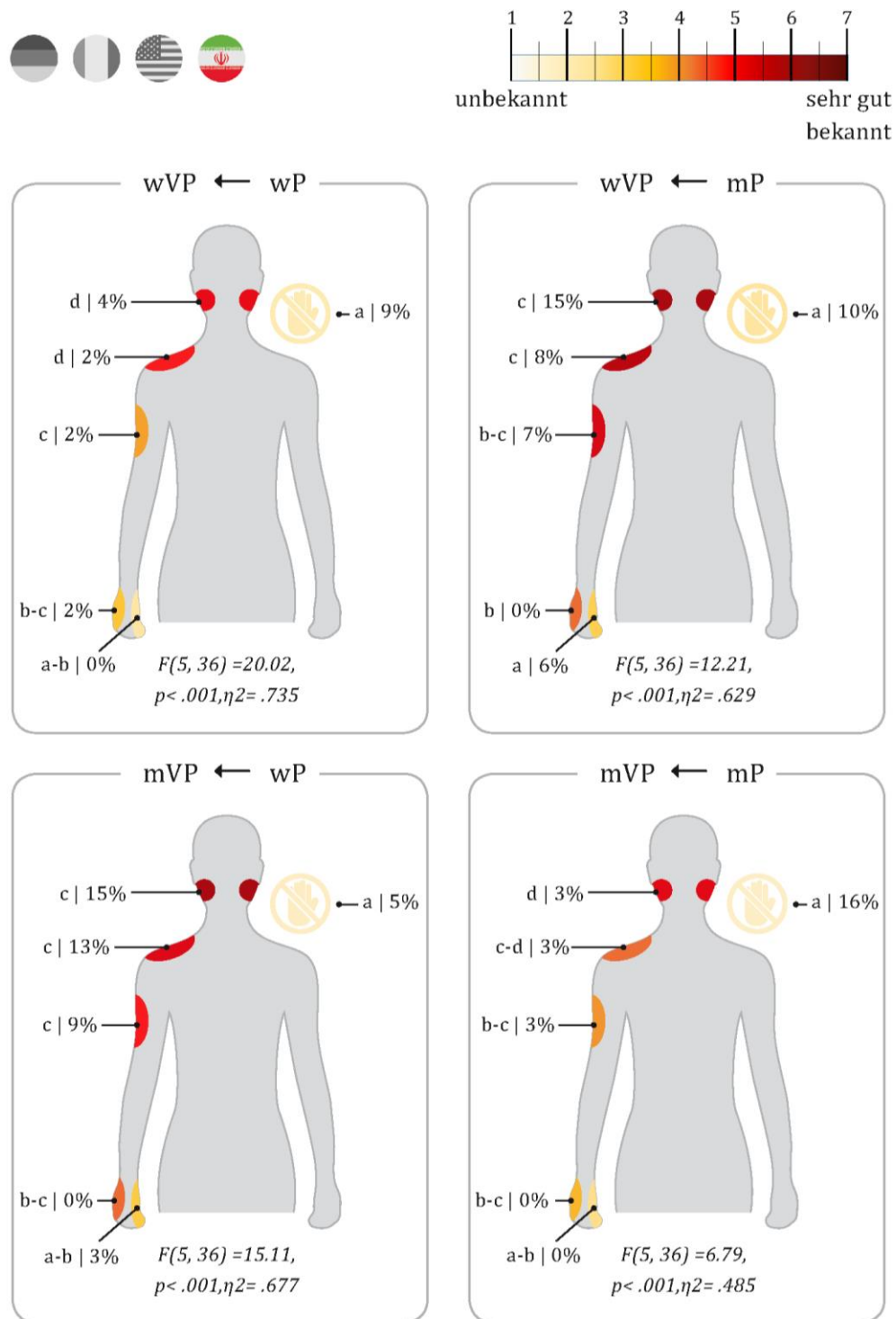


Abbildung 21. Geschlechtsspezifische Übersicht der iranischen Intimitätswerte für alle Gesten. Für die vier Geschlechtskombinationen wurden innerhalb des Gesamtmodells univariate ANCOVAs gerechnet. Der globale Unterschied zwischen den Gesten (statistische Kennwerte) wurde in sidakadjustierten Paarvergleichen analysiert. Der Farbton orientiert sich am jeweiligen Mittelwert auf der Intimitätsskala (unbekannt – sehr gut bekannt). Unterschiedliche Indizes ($a \neq b$ aber $a = a-b$) geben statistisch signifikante Mittelwertdifferenzen in den

Paarvergleichen an ($p < .05$). Die Mittelwerte jeder Geste setzen sich aus den Angaben des Stichprobenanteils zusammen, der die Geste generell erlaubt (%-Angaben der Grafik = Stichprobenanteil, der Geste unter keinen Umständen erlaubt). Abkürzungen: männliche Versuchsperson (mVP), weibliche Versuchsperson (wVP), männlicher Partner (mP), weibliche Partnerin (wP). Der Pfeil zwischen den Abkürzungen gibt die Richtung der ausgeführten Berührung an.

5.3.2.4.2 Gesamtmodell des sozialen Eindrucks. Die Messungen des Gesamteindrucks ($\alpha = -.85$) erbrachten erneut ausschließlich für die verschiedenen Gesten einen Haupteffekt, $F(5, 59) = 38.85, p < .001, \eta^2 = .752$. In den gepaarten Mittelwertvergleichen lagen DHS mit $M = 5.29, SE = .098$ und OHS mit $M = 5.11, SE = .1$ vor den übrigen Gesten. KHS ($M = 4.71, SE = .116$), SHS ($M = 4.62, SE = .116$) und HS ($M = 4.56, SE = .1$) wurden zudem positiver eingeschätzt als OHNE ($M = 3.34, SE = .104$). Die Unterschiede dieser Dreiteilung wiesen ein $p \leq .015$ auf. Die in allen Geschlechtskombinationen signifikante dreifaktorielle Interaktion bestätigt die Abstufung des Haupteffektes in großen Teilen. Leichte Abweichungen mit einer liberaleren bzw. rigideren Unterteilung machten sich lediglich in den gemischtgeschlechtlichen Dyaden bemerkbar.³⁴ Doch wie bereits in Italien wurden auch im Iran die Berührungen durchgängig positiv wahrgenommen (s. Abb. 22).

³⁴ Während Geschäftspartnerinnen gegenüber Männern jede Form der Berührung bei gleichbleibend positivem Eindruck zeigen können, bevorzugen Frauen vor allem einen DHS seitens des Geschäftspartners.

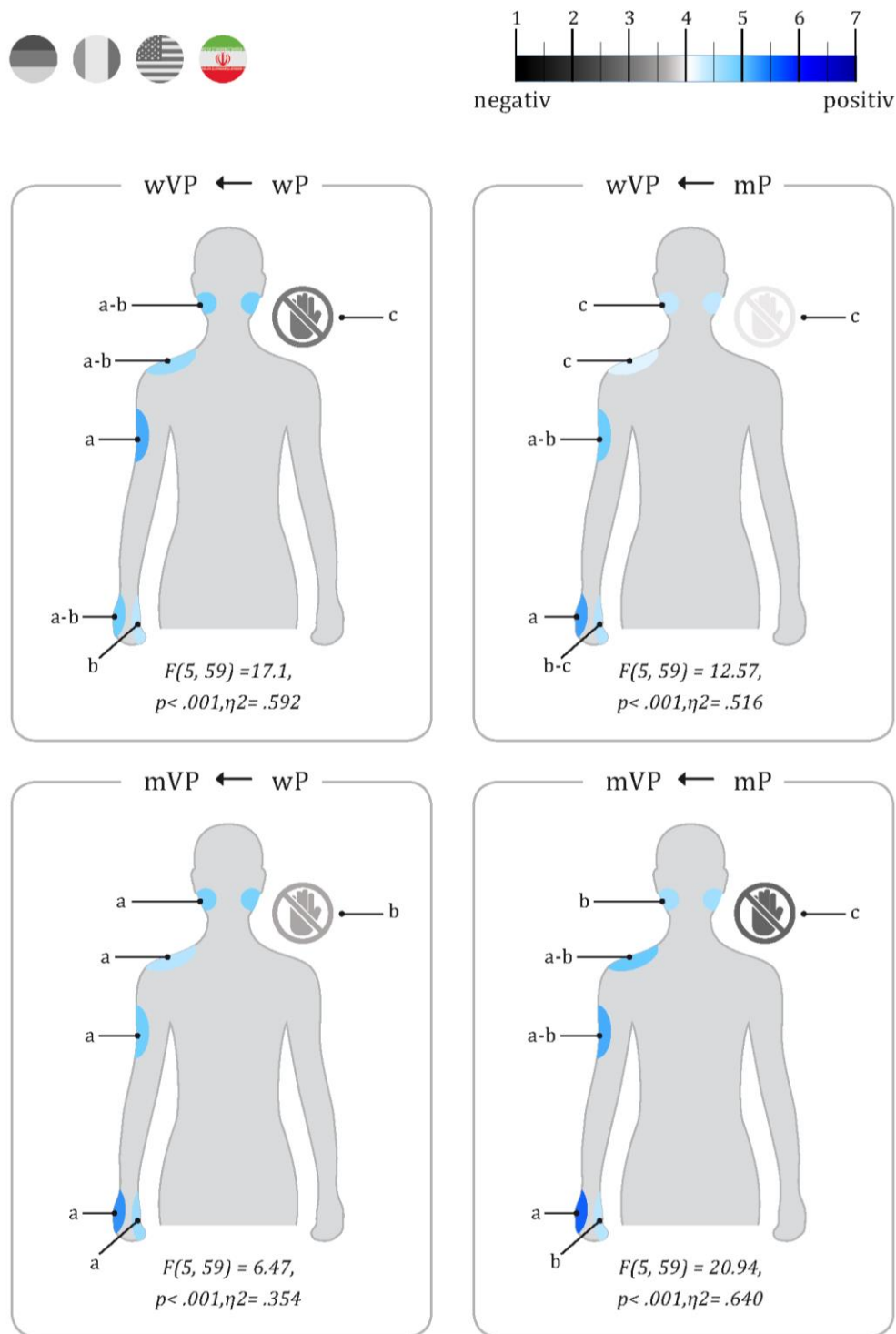


Abbildung 22. Geschlechtsspezifische Übersicht der iranischen Eindruckswerte für alle Gesten. Für die vier Geschlechtskombinationen wurden innerhalb des Gesamtmodells univariate ANCOVAs gerechnet. Der globale Unterschied zwischen den Gesten (statistische Kennwerte) wurde in sidakadjustierten Paarvergleichen analysiert. Der Farbton orientiert sich am jeweiligen Gesamtmittelwert des Eindrucks (negativ – positiv). Unterschiedliche Indizes ($a \neq b$ aber $a = a-b$) geben statistisch signifikante Mittelwertdifferenzen in den Paarvergleichen an ($p < .05$). Abkürzungen: männliche Versuchsperson (mVP), weibliche Versuchsperson

(wVP), männlicher Partner (mP), weibliche Partnerin (wP). Der Pfeil zwischen den Abkürzungen gibt die Richtung der ausgeführten Berührung an.

5.3.2.4.3 Eindrucksprofile und Profilunterschiede der Gesten. Die Profile und Profilunterschiede lassen sich auch im Iran in vereinfachter Weise darstellen, da keine nennenswerten Geschlechtsunterschiede zu berichten waren. Eine Übersicht über die Profile gibt Abbildung 23. Die unterschiedlichen Profilplatzierungen sind Tabelle 9 zu entnehmen.

Tabelle 9

Unterschiede der Begrüßungstypen über alle Geschlechtskombinationen

Items des SEDI's	Univariater Unterschied	Rangfolge gemäß paarweiser Vergleiche					
		OHN E	HS	DHS	OHS	SHS	KHS
Sympathisch	$F(5, 60) = 36.8,$ $p < .001, \eta^2 = .754$	4	3	1	1	2-3	1-2
Vertrauenswürdig	$F(5, 60) = 16.34,$ $p < .001, \eta^2 = .577$	4	3	1-2	1	2-3	1-2
Kooperativ	$F(5, 60) = 38.53,$ $p < .001, \eta^2 = .763$	4	3	1-2	1	2	2
Respektvoll	$F(5, 60) = 27.72,$ $p < .001, \eta^2 = .698$	3	2	1	1	2	2
Angemessen	$F(5, 60) = 22.36,$ $p < .001, \eta^2 = .651$	3	1	1	1	2-3	2
Gewöhnlich	$F(5, 60) = 19.53,$ $p < .001, \eta^2 = .619$	2-3	1	1	1-2	3	3
Angenehm	$F(5, 60) = 5.84,$ $p < .001, \eta^2 = .327$	3	1-2	1	1-2	2-3	1-3
Herzlich	$F(5, 60) = 67.05,$ $p < .001, \eta^2 = .848$	3	2	1	1	1	1
Dominant	$F(5, 60) = 34.29,$ $p < .001, \eta^2 = .741$	1	2	3	3	2	3

Anmerkung. Unterschiedliche Platzierungen (1, 2, ...) geben Auskunft über signifikante ($p < .05$) Mittelwertsunterschiede zwischen den Begrüßungsgesten. Sind zwei Platzierungen angegeben (z.B. 1-2), so unterscheidet sich die jeweilige Geste auf dieser Skala nicht von Gesten mit übereinstimmenden Platzierungswerten (also hier 1 & 2). Das Alphaniveau der paarweise

durchgeführten Vergleiche ist nach Bonferroni adjustiert. „Dominant“ ist grau dargestellt, da keine klare positive bzw. negative Zuordnung der Pole erfolgen kann.

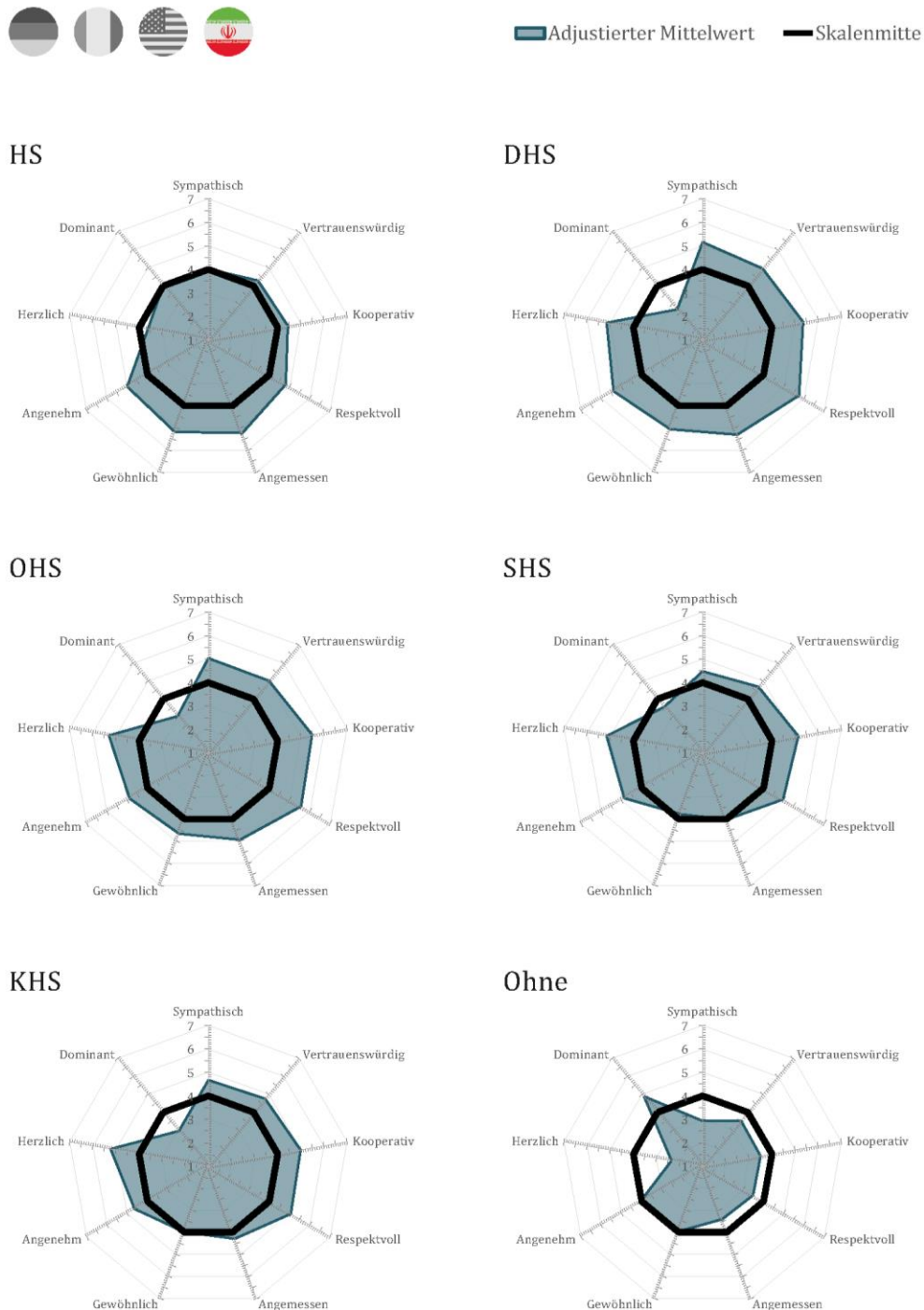


Abbildung 23. Übersicht der iranischen Eindrucksprofile für alle Gesten. Die Stärke der schwarzen Linie repräsentiert das Intervall, in dem Werte keine signifikante Abweichung in Richtung des positiven (7) oder negativen Pols (1) aufweisen. Alle Mittelwerte außerhalb der Linie weichen signifikant ab ($p < .05$, Wert der Einstichproben-T-Tests FDR-korrigiert; für die exakten numerischen Werte s.

Statistikanhang). Die Mittelwerte sind um den Einfluss der Kovariaten Religiosität und NFIT korrigiert.

Die Profile und Ergebnisse der Profilvergleiche zeigen, dass DHS und OHS über alle Items des SEDIs die bevorzugten Gesten darstellten. Nur hinsichtlich der sozial-höflichen Items zu Angemessenheit und Gewöhnlichkeit resp. der verstärkt beziehungsorientierten Items zu Sympathie, Vertrauenswürdigkeit und Herzlichkeit erzielten HS resp. KHS ähnlich positive Werte. Doch während KHS noch auf weiteren Items stärker positiv bewertet wurde, fielen die restlichen Werte von HS ab. Ähnlich wie SHS wirkte HS folglich neutral bis positiv. Im Vergleich dazu wirkte OHNE auf einer Mehrzahl der Items deutlich negativ und damit schlechter als alle übrigen Berührungsgesten. Nur auf den Items Gewöhnlichkeit und körperliche Behaglichkeit erzeugte OHNE eine vergleichbar neutrale Wirkung wie SHS.

Herauszustellen ist ebenso, dass bis auf HS und OHNE alle Gesten als submissiv wahrgenommen wurden. Anzumerken ist an dieser Stelle jedoch, dass die zwei Pole des Items Dominanz im Iran mit hoher Wahrscheinlichkeit anders rezipiert wurden als in den übrigen Kulturen. Vermutlich wurde der Pol „submissiv“ eher gemäß der erweiterten Bedeutung des Wortes „متواضع“ als „demütig“ aufgefasst, was gemäß der religiös-gesellschaftlich geprägten Sicht vor Gott und den Menschen eine positive Konnotation erhält. Diese dürfte in dieser Form in den westlichen Kulturen der Studie kaum mehr existieren. Analog wurde der Pol „dominant“ (کسی که خود را برتر می‌داند) vermutlich eher in Form von „überheblich“ verstanden, was dem Item insgesamt eine deutlich wertendere Note verleihen würde.

5.3.2.4.4 Zusammenfassung der iranischen Ergebnisse. Ähnlich wie in Italien wurden auch im Iran Geschäftsberührungen grundsätzlich positiv bewertet. Allein in gemischtgeschlechtlichen Dyaden riefen torsonahe Berührungen wie Wangenküsse Ablehnung hervor. Als Geste eines/r unvertrauten Geschäftspartner/in wurde OHNE vor allem negativ und dominant bzw. überheblich empfunden. Hier stellte ein HS die etwas vorteilhaftere Wahl da. In gleichgeschlechtlichen Dyaden sowie als Frau gegenüber einem Mann konnte zu einem unwesentlich späteren Beziehungszeitpunkt jedoch auch der deutlich positivere DHS ausgeübt werden. Ein OHS wirkte gegenüber etwas vertrauteren Personen ebenfalls stark positiv. HS, SHS und KHS wurden im Vergleich dazu nur noch eingeschränkt positiv wahrgenommen. Damit bestätigen die iranischen Ergebnisse im Vergleich zu den anderen Ländern am deutlichsten die Annahme, dass Mehrkontaktgesten besser als Ein- und Keinkontaktgesten wahrgenommen werden (Hypothese 4), auch wenn dies für SHS und KHS nur eingeschränkt zu gelten scheint.

5.3.3 Interkulturelle Vergleiche

Ergänzend zu den intrakulturellen Vergleichen, die einen ausführlichen Einblick in Intimitätserfordernisse und die soziale Wahrnehmung von beruflichen Berührungen erlauben, wendet sich der Fokus der Auswertung nun den interkulturellen Vergleichen zu. Dies geschieht zur Überprüfung der Annahme, dass in kontaktreicheren Ländern wie dem Iran oder Italien intensivere Berührungen (d.h. Mehrkontaktgesten) bevorzugt verwendet werden, womit ein universellerer (d.h. weniger intim) und positiverer (d.h. besserer Eindruck) Einsatz einhergehen sollte. Um diese Aspekte der 1. Hypothese auf den Prüfstand zu stellen, wurde ein den intrakulturellen Vergleichen analoges statistisches

Vorgehen gewählt. Dafür galt es zunächst die **Voraussetzungen** der nachfolgend durchgeführten ANCOVAs zu überprüfen (s. auch Kap. 4.3). Entsprechend wurden die Kontrollvariablen (NFIT & Religiosität) auf ihre Unabhängigkeit vom vierfachgestuften Faktor Kultur (Deutschland, USA, Italien, Iran) getestet.

ANOVAs für die Items des NFIT und das Ausmaß der Religiosität ergaben in beiden Bereichen signifikante Kulturunterschiede ($F_{\text{NFIT}}(3, 606) = 28.74, p < .001, \eta^2 = .125$; $F_{\text{Religion}}(3, 606) = 21.46, p < .001, \eta^2 = .096$). Nur das NFIT-Item zur „Wichtigkeit von Berührung als Kommunikationsform“ konnte in die transkulturellen Kovarianzanalysen inkludiert werden ($M_{\text{Kulturen}} = 4.2 - 4.6, SD = 1.68 - 2.12$), da es nicht zwischen den Kulturen differenzierte. Die restlichen Items wurden von den Analysen ebenso exkludiert wie die SEDI-Skala zu Dominanz, da für diese nicht von einer kulturübergreifenden **inhaltlichen Äquivalenz** ausgegangen werden konnte (s. Kap. 5.3.2.4). Auch für die restlichen Skalen des sozialen Eindrucks und der Intimität wurden Äquivalenzprüfungen vorgenommen, die den nachstehend aufgeführten Analysen jeweils vorstehen. Hiermit kann sichergestellt werden, dass in allen Kulturen die gleichen Vorstellungen von den Messvariablen bestehen (teilen z.B. Italiener/innen und Deutsche das gleiche Verständnis von Intimität), bevor die Kulturen miteinander verglichen werden.

5.3.3.1 Interkulturelles Gesamtmodell für Intimität

Die transkulturelle Äquivalenz in Bezug auf das verwendete Vertrautheitskonstrukt wurde bereits a priori durch eine begleitende Definition der Skala sichergestellt (s. Kap. 5.2.5). Folglich konnten die vier Kulturen bezüglich der Vertrautheitsanforderungen, die sie an die sechs Gesten stellten, verglichen werden. Den Berechnungen der intrakulturellen Vergleiche ähnlich überprüften die interkulturellen Analysen zunächst das Ausmaß der kategorischen Ablehnung

einer jeden Geste. Während auf nationaler Ebene deskriptive Vergleiche des prozentualen Ablehnungsmaßes für eine Übersicht ausreichend erschienen, liefern inferenzstatistische Analysen auf Ebene der komplexeren interkulturellen Vergleiche ein klareres Bild. Für jede Geste wurden demnach die dichotomen Angaben zu Akzeptanz (Skalenwerte 17 = 1) und Ablehnung (Skalenwert 8 = 0) zwischen allen Kulturen mit Chi²-Tests verglichen. Die FDR-korrigierten Testungen aller Gesten in Bezug auf die dichotomen Antworten zu Akzeptanz vs. Ablehnung fanden in den vier jeweiligen Geschlechtskombinationen ausschließlich für SHS signifikante Kulturunterschiede. Die Post-hoc-Vergleiche mittels angepasst standardisierter Residuen machten deutlich, dass deutsche Frauen ($e_{rc} = 4.5$) deutlich häufiger eine Schulterberührung von Männern, $\chi^2(3) = 20.76$, $p_{(\text{exakt})} < .001$, $V = .247$ ablehnten, als dies Frauen in den anderen Kulturen taten. Gleiches fand sich auch für die Ablehnung einer Schulterberührung durch Frauen, welche bei deutschen Frauen ($e_{rc} = 3.7$) überzufällig hoch und bei iranischen Frauen ($e_{rc} = -2.5$) überzufällig niedrig ausfiel, $\chi^2(3) = 15.13$, $p_{(\text{exakt})} = .002$, $V = .213$ (s. Beasley & Schumacker, 1995 zu Post-hoc Tests). Bis auf die aversive Wirkung eines SHS auf deutsche Frauen wirkten alle übrigen Gesten in allen Kulturen demnach ab einer bestimmten Vertrautheitsstufe weitgehend akzeptabel. Dies spricht für die theoretisch angenommene transkulturelle Nutzbarkeit der sechs ausgewählten Berufsgesten.

Für die verbleibende Gesamtstichprobe (exkl. der ablehnenden VPn) wurde sodann ein vierfaktorielles, kovarianzanalytisches Modell berechnet, welches dem dreifaktoriellen Modell (s. Kap. 5.3.2 & Abb. 11) nachempfunden und um den vierten Faktor „Kultur“ ergänzt wurde. Ziel des Modell war es herauszufinden, ob sich der Vertrautheitsgrad, durch den die Gesten erst akzeptabel werden, in den verschiedenen Kulturen unterscheidet. Die vier Faktoren Kultur, Geste, Geschlecht

des/der Partner/in im Video und Geschlecht der VPn wurden mit der Kovariate Wichtigkeit von Berührung hinsichtlich der Intimitätsangaben (Skala17) verglichen. Auf drei der vier Faktoren zeigten sich Haupteffekte. So erwarteten Amerikaner/innen ($M = 4.29, SE = .09$) für eine persönlichen Interaktion generell einen höheren Vertrautheitsgrad als Deutsche ($M = 3.81, SE = .1$) und Italiener/innen ($M = 3.86, SE = .09; F(3, 314) = 5.56, p = .001, \eta^2 = .05$). Zudem wurde Geschäftspartnern im Schnitt erst später in der Beziehung eine Berührung erlaubt als Partnerinnen, $F(1, 314) = 12.06, p = .001, \eta^2 = .037$, wobei dieser Unterschied auf die Ergebnisse in Italien und Deutschland zurückgeht (s. Kap. 5.3.2.1, 5.3.2.3). Ergänzend fand sich transkulturell eine sukzessive Intimitätssteigerung von Kein- und Ein- über Zwei- bis hin zu Dreikontaktgesten ($M_{OHNE/HS} \sim 2.3, SE \sim .08 < OHNE, M_{DHS} = 3.95, SE = .083 < M_{OHS} = 4.54, SE = .078 < M_{SHS} = 5.11, SE = .076 < M_{KHS} = 5.52, SE = .084, p < .001$, s. Abb. 24). Der vierte Faktor VP-Geschlecht blieb transkulturell ohne statistischen Unterschied.

In der Vierfachinteraktion der Faktoren fielen besonders die niedrigen HS-Intimitätswerte der Deutschen auf. In allen Geschlechtskombinationen erwarteten die VPn der anderen Kulturen eine signifikant höhere Vertrautheit von ihrem Gegenüber ($F_{ww} = 6.62, \eta^2 = .059; F_{wm} = 10.15, \eta^2 = .088; F_{mw} = 7.77, \eta^2 = .069; F_{mm} = 5.53, \eta^2 = .05$). Im Unterschied dazu gaben Amerikaner/innen besonders für OHNE, OHS und KHS höhere Intimitätserwartungen an (s. für eine vereinfachte Übersicht: Abb. 24; für Details s. Statistikanhang).

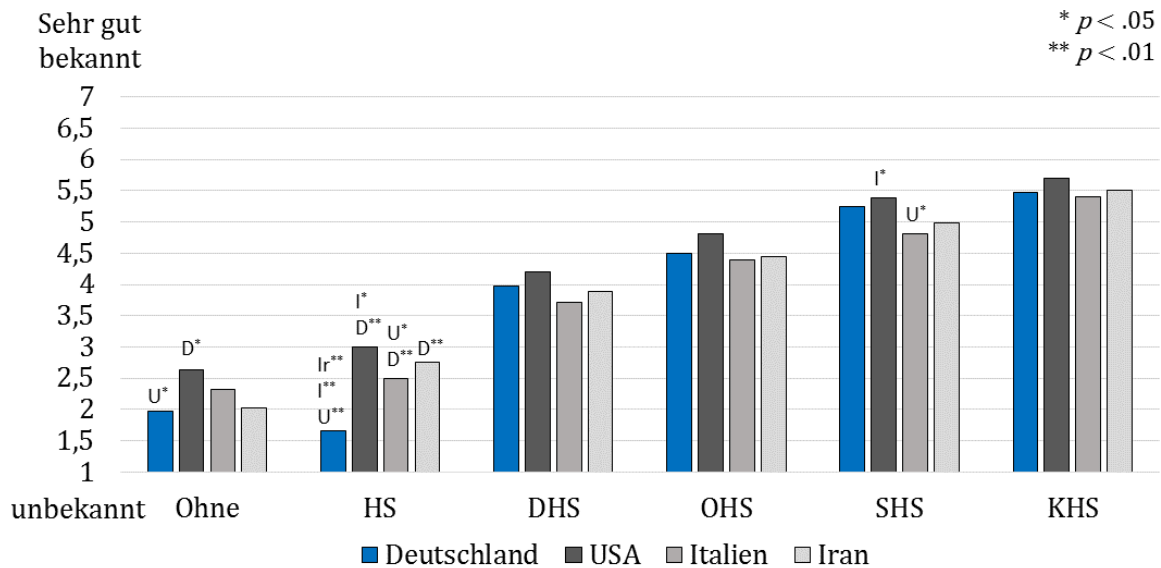


Abbildung 24. Gesamtbeurteilung des notwendigen Vertrautheitsgrades für eine Anwendung der sechs Gesten in den vier Kulturen. Die jeweiligen Mittelwerte auf der Intimitätsskala (unbekannt – sehr gut bekannt) ergeben sich aus einer Ermittlung über alle vier Geschlechtskombinationen. Die Abkürzungen für Deutschland (D), USA (U), Italien (I) und Iran (Ir) über den einzelnen Säulen indizieren signifikante Mittelwertunterschiede mit dem jeweiligen Land, für das die Säule steht.

Insgesamt ließen sich wenig systematische Interaktionseffekte verzeichnen, was für eine weitgehend homogene transkulturelle Intimitätsempfindung spricht. Die Befunde bestätigen somit die Annahmen der Hypothese 2a), nach der mit steigender Berührungintensität auch der hierfür notwendige Vertrautheitsgrad unabhängig vom Kontext (also über kulturelle, geschlechtliche und situative (Freizeit vs. Beruf) Grenzen hinweg) zunimmt.

5.3.3.2 Voraussetzungsüberprüfungen für das interkulturelle Gesamtmodell des sozialen Eindrucks

Analog zu den intrakulturellen Rechnungen erfolgte ein zweiter Analyseblock, der sich mit dem sozialen Eindruck auseinandersetzte, den die Gesten bei der transkulturellen Stichprobe hinterließen. Erneut wurde das

dreifaktorielle Modell um Kultur ergänzt, um zwischen etwaigen interkulturellen Eindrucksunterschiede differenzieren können, da gemäß der 1. Hypothese angenommen werden konnte, dass in den kontaktreicheren Ländern Italien und Iran Mehrkontaktgesten positiver wahrgenommen werden als in kontaktärmeren. Um diese Hypothese testen zu können stellte sich jedoch auch hier die Frage nach der inhaltlichen Äquivalenz und damit, ob die gewählten Items in allen Kulturen in gleicher Weise rezipiert und beurteilt wurden. Dafür wurden zunächst intrakulturelle, exploratorische Faktorenanalysen durchgeführt, um die zugrundeliegende/n Dimension/en der theoretisch zusammengestellten Eindrucksitems innerhalb der vier Kulturen zu ermitteln (vgl. He & van de Vijver, 2012; van de Vijver & Poortinga, 2002; Zumbo, Sireci, & Hambleton, 2003). In allen Kulturen ließ sich nach Eigenwert- und Screeplotkriterium der Hauptkomponentenanalyse eine Einfaktorlösung als die passendste Faktorenstruktur annehmen (s. Statistikanhang). Inhaltlich entsprach der Faktor am ehesten dem Maß eines positiven bzw. negativen Gesamteindrucks. Mit Ausnahme der italienischen Herzlichkeitsskala (.327) luden alle weiteren Skalen substantiell ($> .4$) auf dem Faktor. Die Einfaktorlösung erklärte dabei im Schnitt 59% der Varianz in den Daten (D: 57%, U: 70%, IT: 56%, IR: 53%). Die Ergebnisse der Reliabilitätsanalyse lieferten im Schnitt ein sehr zufriedenstellendes Cronbach's Alpha von -.89 (D: -.88, U: -.93, IT: -.88, IR: -.85; vgl. auch Bente, Leuschner, Al Issa, et al., 2010; van de Vijver & Poortinga, 2002).

In einem zweiten Schritt folgte die eigentliche Überprüfung der inhaltlichen Äquivalenz des Gesamteindrucks über alle Kulturen. Mittels Tuckers Phi wurde in paarweise durchgeführten Vergleichen die Kongruenz des intrakulturell gefundenen Faktors analysiert (Tuckers Phi Syntax nach F. van de Vijver, persönliche Mitteilung, 31.8.2016; s. auch van de Vijver & Poortinga, 1997). Die

kulturellen Paarvergleiche förderten Phi-Werte zwischen .96 und 1 zutage, was durchweg für eine sehr hohe Übereinstimmung der hinterlegenden Dimension in allen Ländern spricht (s. Caprara, Barbaranelli, Bermudez, Maslach, & Ruch, 2000; He & van de Vijver, 2012). In einem dritten Schritt kann demnach davon ausgegangen werden, dass die VPn aller vier Kulturen ihre Eindrucksurteile auf Grundlage einer vergleichbaren Vorstellung von positiven wie negativen Merkmalen des sozialen Eindrucks trafen. Kulturelle Vergleiche hinsichtlich der verschiedenen Berufsberührungen erscheinen also für die Werte des Gesamteindrucks als zulässig.

5.3.3.3 Interkulturelles Gesamtmodell des sozialen Eindrucks

Folglich konnte das vierfaktorielle Modell in einem weiteren Schritt die Werte des Gesamteindrucks zwischen und über die Kulturen hinweg miteinander vergleichen (s. Abb. 11). Erneut waren bei drei der vier Faktoren Unterschiede zu verzeichnen. Geschäftspartnerinnen hinterließen kulturübergreifend einen tendenziell besseren Eindruck als -partner, $F(1, 446) = 9.46, p < .01, \eta^2 = .021$. Dieser schwache Unterschied lässt sich vor allem auf die intrakulturellen Geschlechtsunterschiede in Deutschland und den USA zurückführen. Transkulturelle VPn-Geschlechtsunterschiede konnten nicht festgestellt werden. Dafür unterschieden sich die Kulturen in der Gesamtbewertung, $F(3, 446) = 12.5, p < .001, \eta^2 = .078$. Es stellte sich heraus, dass Deutschland ($M = 4.33, SE = .049$) die Gesten mit einer Signifikanz von $p < .001$ weniger positiv bewertete als die USA ($M = 4.61, SE = .05$), Italien ($M = 4.75, SE = .051$) oder Iran ($M = 4.6, SE = .069$). Ebenfalls unterschieden sich die sechs Gesten untereinander, $F(5, 442) = 106.43, p < .001, \eta^2 = .546$. In den gepaarten Mittelwertvergleichen stellte die besonders positive Wahrnehmung eines DHS mit $M = 5, SE = .045$ einen Kontrast

zu allen anderen Gesten außer HS dar. HS ($M = 4.92$, $SE = .043$) unterschied sich von SHS, KHS und OHNE. OHS ($M = 4.79$, $SE = .049$) und KHS ($M = 4.69$, $SE = .048$) hinterließen einen besseren Eindruck als SHS und OHNE. SHS ($M = 4.35$, $SE = .051$) wiederum schätzten die VPn positiver ein als die negativ wirkende Nullkontaktgeste ($M = 3.68$, $SE = .051$, für alle Unterschiede: $p \leq .01$).

Die vierfaktorielle Interaktion zeichnet für die unterschiedlichen Faktorkombinationen ein sehr differenziertes Bild (für Details s. Abbildung 25; statistische Kennwerte s. SPSS-Anhang). In **Deutschland** fällt auf, dass Männer wie Frauen alle Mehrkontaktgesten³⁵ weniger positiv wahrnahmen als dies in den übrigen Ländern der Fall war. Eine (K)Einkontaktgeste³⁶ schätzten deutsche Frauen indes durchweg besser ein als Frauen aus Italien und Iran. Nur die kontaktlose Begrüßung bzw. Verabschiedung eines Mannes wurde durch iranische Frauen vergleichbar neutral bewertet. Deutsche Männer hingegen zeigten für eine (K)Einkontaktgeste keine interkulturellen Auffälligkeiten. In den **USA** bewerteten Frauen einen HS ebenfalls besser als Italienerinnen und Iranerinnen. Allerdings beurteilten Frauen wie Männer in den USA einen DHS und SHS generell besser als Deutsche.

Eine besonders kontaktfreudige Haltung nahmen die Teilnehmer/innen der **italienischen Stichprobe** ein. Fast alle Mehrkontaktgesten beurteilten sie besser als die VPn aus Deutschland. Zudem fallen bei nähergehender Betrachtung zwei weitere Aspekte auf. Zum einen beurteilten Italiener/innen eine Begrüßung oder Verabschiedung mit Wangenküssen deutlich positiver als alle anderen Länder.

³⁵ DHS, OHS, SHS, KHS

³⁶ Keinkontaktgeste = Ohne, Einkontaktgeste = HS

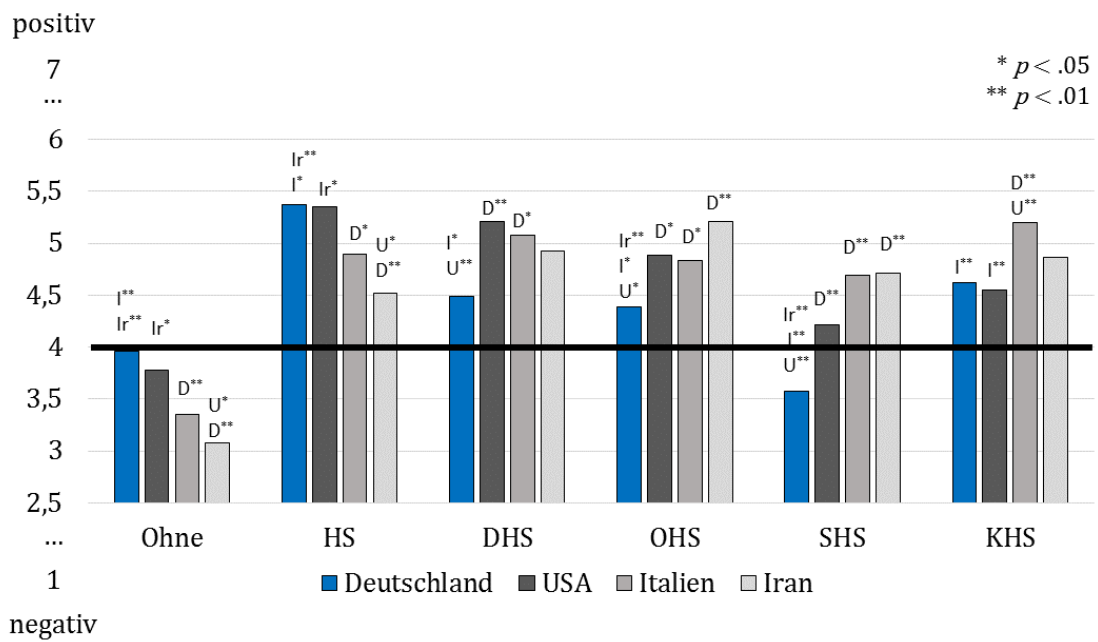
Zum anderen überraschte die Tatsache, dass eine körperlose Interaktion eines Mannes von Italienern positiver und von Italienerinnen negativer wahrgenommen wurde als in den übrigen Ländern.

Im **Iran** ist vor allem unter Männern, aber auch unter Frauen bemerkenswert, dass Mehrkontaktgesten besonders positiv beurteilt wurden, während eine berührungslose Interaktion im internationalen Vergleich als ungewöhnlich negativ aufgefasst wurde. In gemischtgeschlechtlichen Dyaden bewerteten Iraner/innen eine körperlose Interaktion dagegen neutral bis schwach negativ, wodurch sie sich nur von den VPn Italiens unterschieden.

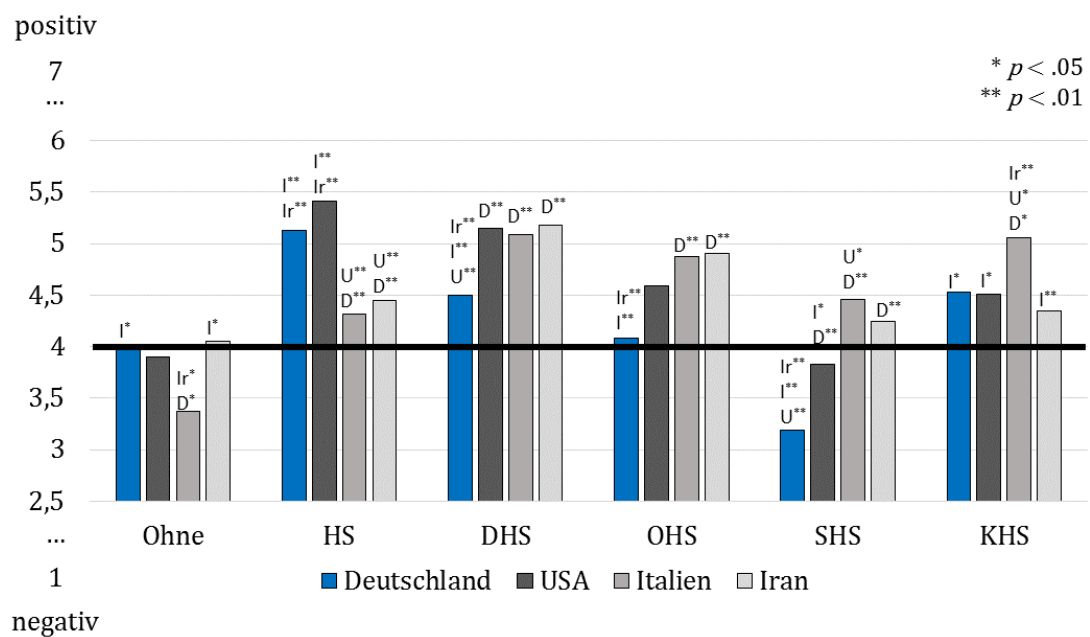
Abgesehen davon ließen sich aber kaum Unterschiede in den Bewertungsprofilen der iranischen und italienischen VPn ausmachen. Über alle sechs Gesten fanden sich in den vier Geschlechtskombinationen lediglich drei signifikante Unterschiede. Die Amerikaner/innen unterschieden sich demgegenüber deutlich klarer von Italien (7 signifikante Unterschiede) und Iran (6), allerdings ebenso von Deutschland (8). Deutschland indes unterschied sich in 20 von 24 möglichen Kombinationen von Italien und in 13 vom Iran. Dabei trugen tendenziell eher die Urteile der Frauen als die Urteile der Männer zu den Unterschieden bei. Inhaltlich tendierten Deutsche wie Amerikaner/innen eher zu besseren Urteilen im Angesicht von Kein- und Einkontaktgesten. Hinsichtlich der Mehrkontaktgesten urteilten vornehmlich die Deutschen weniger positiv als der Rest. Diese Ergebnisse stellen eine Teilbestätigung der 1. Hypothese dar, da kontaktreichere Länder Mehrkontaktgesten nur tendenziell besser bewerten als kontaktärmere, welche wiederum weniger berührungsintensive Gesten auch nur von der Tendenz her bevorzugen. Interessant erscheint abschließend, dass in

männlichen Dyaden interkulturell keine HS-Unterschiede identifizierbar waren. Ein Handschlag unter Männern wurde demnach in allen Ländern vergleichbar positiv beurteilt.

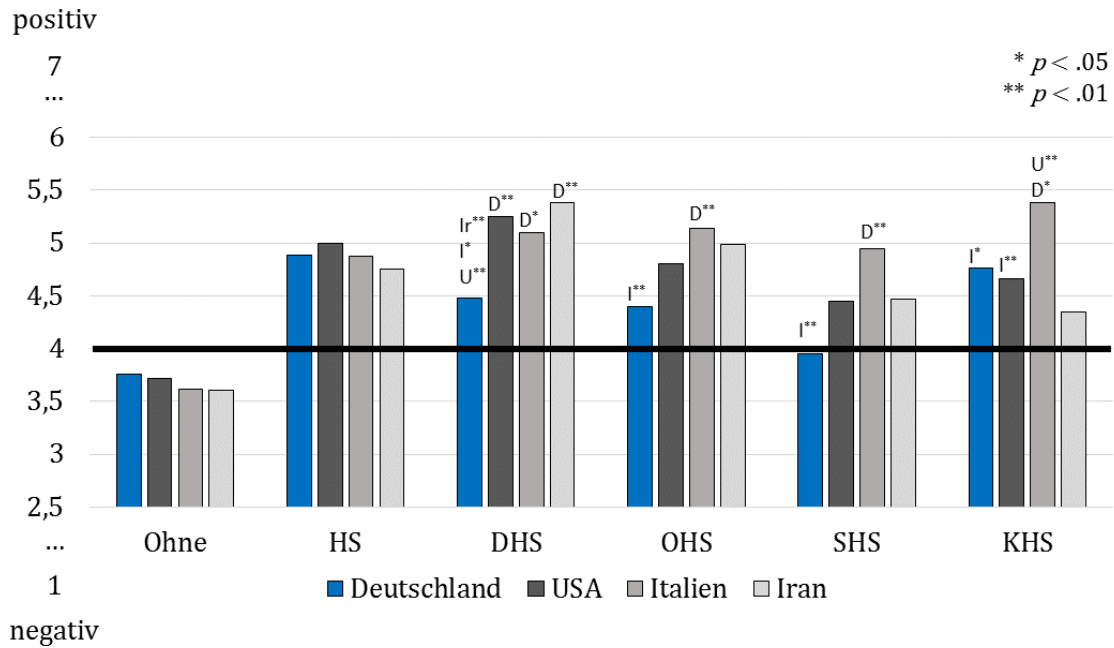
Interkulturelle Unterschiede des Gesamteindrucks für wVP←wP



Interkulturelle Unterschiede des Gesamteindrucks für wVP←mP



Interkulturelle Unterschiede des Gesamteindrucks für mVP←wP



Interkulturelle Unterschiede des Gesamteindrucks für mVP←mP

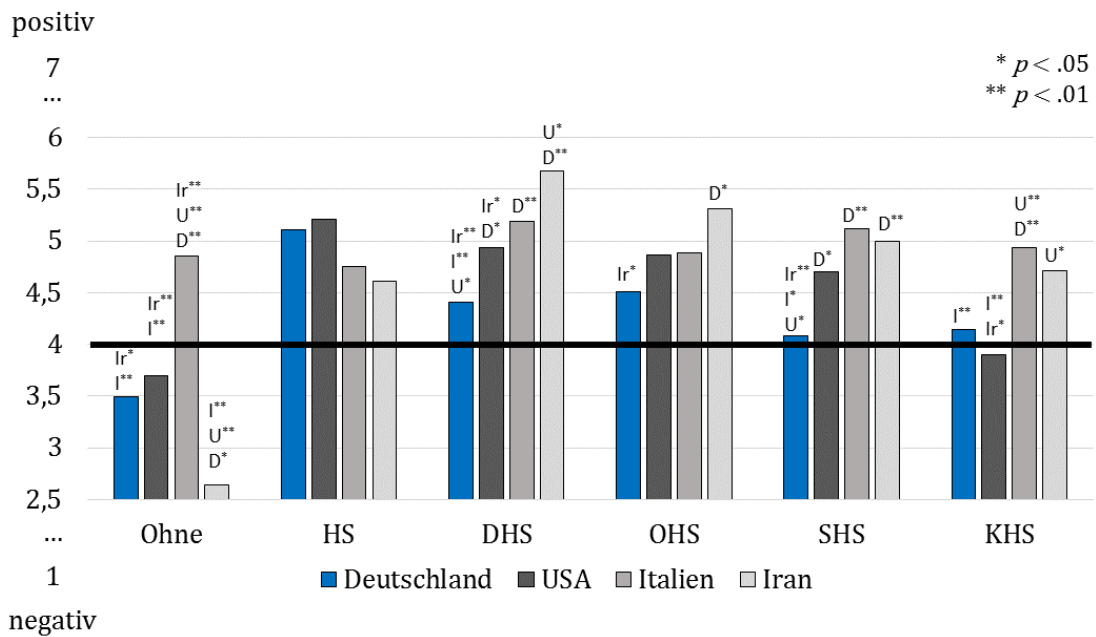


Abbildung 25. Interkulturelle Unterschiede des Gesamteindrucks für die vier Geschlechtskombinationen getrennt. Die jeweiligen Gesamtmittelwerte bilden sich aus den verschiedenen Eindrucksskalen mit negativem und positivem Pol. Die Abkürzungen für Deutschland (D), USA (U), Italien (I) und Iran (Ir) über den einzelnen Säulen indizieren signifikante Mittelwertunterschiede mit dem jeweiligen Land, für das die Säule steht. Die schwarze Linie trennt zwischen positivem und negativem Gesamteindruck.

5.4 Diskussion

Die vorgestellte Studie wurde mit der Absicht erstellt, einen ersten systematischen Beitrag zur Wirkung und situativen Einsetzbarkeit beruflicher Berührung zu leisten. Berufstätige aus vier unterschiedlichen Ländern schätzten dazu geschäftstypische Gesten auf Basis von kurzen interaktiven Videosequenzen ein. Auf Basis der Aussagen der VPn zu Intimität und dem Eindruck von Berufsberührungen wurde der Zusammenhang von Berührung und den Kontextfaktoren Geschlecht, Kultur und Intimität – mit einem besonderen Fokus auf Kultur untersucht. Im Folgenden möchte ich die allgemeinen und landesspezifischen Implikationen sowie mögliche Einschränkungen der Studie diskutieren und einen Ausblick für weitere Forschungen geben.

5.4.1 Allgemeine Diskussion

Die Kontextabhängigkeit privater Berührungen ließ auch für die Untersuchung beruflichen Körperkontakts die Einbeziehung potentiell zentraler Einflussvariablen, wie Intimität, Geschlecht und Kultur sinnvoll erscheinen. Ziel war es, dadurch allgemeingültigere Aussagen treffen, als auch Handlungsempfehlungen für spezifische Forschungs- und Praxissituationen ableiten zu können. Das für den privaten Lebensbereich angenommene kontextabhängige Beziehungsgefüge aus Kultur, Geschlecht und Berührungstyp wurde mitsamt seinen kontextstabileren Intimitätseinflüssen auch für berufliche Situationen getestet und findet weitgehende Bestätigung (s. Abb. 9 & Kap. 5.3.3). Während sich die drei kontextvarianten Faktoren gegenseitig beeinflussen, stellt sich die Beziehung zwischen Berührung und Intimität auch im Berufskontext als deutlich kontextunempfindlicher heraus.

Auffällig ist in diesem Gesamtzusammenhang jedoch, dass Berufstätige während eines beruflichen Gespräches (.73) weniger Berührungen nutzen als während eines privaten (3.84; s. dazu Kap. 5.1.5). Das könnte daran liegen, dass berufliche Gespräche, von der Begrüßung und Verabschiedung abgesehen, weniger adäquate Berührungsanlässe bieten (s. S. E. Jones, 1994; Suvilehto et al., 2015, supplementary material). Interessant ist dabei auch die weitgehende Bestätigung der Hypothese 2b). Tatsächlich nennen die VPn vor allem torsoferne Berührungen der Hände und Schultern und einige torsonahe des Oberkörpers und des Gesichts (s. auch J. W. Lee & Guerrero, 2001). In privaten Beziehungen berichten Studien dagegen von einem weitaus größeren Spektrum, das bis hin zu Ganzkörperkontakten reicht (Barnlund, 1975; Jourard, 1966; Suvilehto et al., 2015). Auffällig ist unter Berücksichtigung des Vertrautheitsgrades darüber hinaus, dass bereits eine geringe Steigerung der Berührungintensität einen höheren Vertrautheitszuwachs von einem geschäftlichen Kontakt im Vergleich zu einem privaten Kontakt erfordert (vgl. Suvilehto et al., 2015, Abb. 2). Dies legt den Schluss nahe, dass anhand der hier verwendeten Faktoren ein Unterschied zwischen Freizeit- und Arbeitswelt zu treffen ist, der sich vornehmlich an der Berührungsanzahl und -art ausmacht. Beide Aspekte scheinen in der Arbeitswelt weniger stark ausgeprägt, was damit zusammenhängen könnte, dass im privaten Lebensbereich eine verstärkt soziale und im beruflichen Lebensbereich eine eher aufgabenorientierte Beziehungsausrichtung vorherrscht (s. Kap. 5.4.2). Gleichzeitig macht es jedoch nicht den Anschein, als ob berufliche Berührungen vorrangig sozial-höfliche oder aufgabenrelevante Funktionen erfüllen würden, wie manche Forscher dies vermuten lassen (vgl. etwa Bonaccio et al., 2016; Burgoon et al., 2010, S. 154). Selbst für die alltäglichen Begrüßungs- oder Abschiedsberührungen finden sich in der vorliegenden Studie Hinweise auf eine

beziehungsfördernde Wirkung, die ganz besonders für Mehrkontaktgesten zu gelten scheint (vgl. dazu Pisano et al., 1986; Silverthorne et al., 1976).

Für Hypothese 2a) lässt sich unter Einbeziehung der Intimitätsangaben noch weit eindeutiger Evidenz finden. In allen vier Ländern ging eine Steigerung der Berührungintensität³⁷ mit einer sukzessive zunehmenden Intimitätserwartung einher. Dabei war in Italien und Iran eine körperlose Geste das Kommunikationsmittel der Wahl für wenig vertraute Geschäftspartner/innen. In Deutschland und den USA war ebenfalls ein HS zulässig. Mäßig vertraute Partner/innen durften zudem einen DHS, vertraute einen OHS, besser vertraute einen SHS und sehr vertraute einen KHS durchführen. Damit liefern die Ergebnisse Unterstützung für die Theorie eines universellen, linear positiven Zusammenhangs von Berührungintensität und Intimitätsgrad.

5.4.2 Berührungsspezifische Diskussion

Weitere Hinweise für universelle Berührungsphänomene lassen sich neben der Berührungintensität auch für die situationelle Einsatzbarkeit von Berührung finden. Analog zu privaten Situationen ist auch der berufliche Einsatz von interpersonalen Berührungen hauptsächlich während der Eröffnungs- und Abschlussphase einer Interaktion auszumachen (s. Kap. 5.1.5 vs. 5.3.1). Das kann möglicherweise damit erklärt werden, dass eine Eröffnungsgeste ganz allgemein die Intention für eine gemeinsame Interaktion in der meist unmittelbaren Zukunft vermittelt, während eine Abschiedsgeste generell dazu dient, ein beidseitig gewolltes Ende der Interaktion zu markieren, und gleichzeitig ein Signal der Bereitschaft für eine zukünftige Interaktion zu senden (Schiffrin, 1974). Die

³⁷ Der Begriff der Intensität bezieht sich in diesem Zusammenhang auf die Nähe zu zentralen Körperteilen (Torso) und die Anzahl berührter Körperteile.

Intensität der Eröffnungs- und Abschiedsgeste gibt dabei den Beteiligten und Umstehenden Auskunft über die Qualität der Beziehung (vgl. HS vs. OHNE bzw. KHS).

Weit weniger universell stellen sich die Eindrucksurteile zu den verschiedenen Berührungen dar. Zwar können Mehrkontaktgesten gemäß Hypothese 4 als herzlicher und eine Einkontaktgeste großteils als formeller angenommen werden, jedoch zeigt sich der Gesamteindruck stark von der kulturellen und geschlechtlichen Zugehörigkeit und nur wenig von der Berührungintensität beeinflusst. Zudem überrascht die überwiegend negative Wahrnehmung der Keinkontaktgeste.

- So stellt das **leichte Kopfnicken** nur unter italienischen Männern ein probates nonverbales Kommunikationsmittel dar. In allen anderen Kulturen und Geschlechtskombinationen wird jede Form des Körperkontaktes besser als die körperlose Geste eingeschätzt. Das gilt ganz besonders für gleichgeschlechtliche Dyaden im Iran. Folglich lässt sich annehmen, dass Berührungen auch im Beruf zu einer Begrüßung oder Verabschiedung dazu gehören.
- Den interkulturellen Standard stellt hierbei eindeutig ein **einhändiger Handschlag** dar, welcher passend auch als „continental grab“ bezeichnet wird. In allen Stichproben wird HS als geläufigste Geste im In- und Ausland benannt. Dies lässt zumindest für die Teilnahmeländer eine gewisse Universalitätsannahme vermuten, wenn sogar außerhalb der bekannten nationalen Normgefüge von der Zulässigkeit eines HS in geschäftlichen Begrüßungssituationen ausgegangen wird. Darüber hinaus scheint die Geste unter Männern so allgegenwärtig, dass selbst bei der Wirkung eines HS keine Kulturunterschiede zu finden sind. Während ein HS unter Männern

ausnahmslos positiv empfunden wird, reagieren Frauen in Italien und Iran weniger positiv darauf. Dies könnte darauf zurückgeführt werden, dass die Geste nur über geringes Beziehungspotential in Bezug auf den Transport von Wärme und Herzlichkeit verfügt. Eine Rolle könnten aber auch die weitreichenden Handelsbeziehungen des Westens spielen, die zu einer schnelleren Verbreitung dieser westlichen Geste unter Männern geführt haben könnten (s. zur Verbreitung des HS Wesson, 1992). Interessanterweise ist diese universelle Nutzung des HS aber nicht gleichbedeutend mit einer universellen Wirkung. Denn nur im kontaktarmen Deutschland wirkt HS im Vergleich zu den anderen berufstypischen Berührungen auch am positivsten. In den kontaktärmeren USA teilt sich HS die Spitzenposition bereits mit DHS, und in den kontaktreicheren Ländern Italien und Iran verliert HS diese sogar an DHS und KHS bzw. DHS und OHS.

- International wirkt der **doppelte Handschlag** damit numerisch sogar noch etwas positiver als HS, da die Geste es offenbar schafft, Formalität mit emotionaler Wärme zu verbinden. Hinzu kommt, dass die Geste in allen Ländern vergleichbar früh in einer Beziehung eingesetzt werden kann. Da überrascht es, dass sie in den Antworten der Berufstätigen kaum explizite Erwähnung findet. Möglicherweise hängt dies mit der vermeintlich schlechten Wirkung zusammen, welche DHS in vielen Praxisratgebern nachgesagt wird (vgl. z.B. Goman, 2009; <http://www.thinkbigmagazine.com/wealth/279-powerful-handshakes>, Zugriff am 19.2.2016; <http://www.bodylanguagecommunication.com/glove-handshake>, Zugriff am 19.2.2016).
- Ein **Handschlag mit Oberarmberührung** führt besonders in den gleichgeschlechtlichen Dyaden im Iran zu positiven Urteilen. Insgesamt wird

die Geste aber im Vergleich zu DHS mit absteigender Tendenz bewertet, was vornehmlich auf den Verlust an Formalität zurückgeht. Gleichzeitig könnte durch den angedeuteten Griff um den Oberarm das Gefühl, vom Gegenüber in den eigenen Bewegungen sowie im Gespräch kontrolliert werden zu wollen, verstärkt werden. Dies würde auch die höheren Dominanzwerte erklären.

- Herausragend ist darüber hinaus der Befund, dass **Schulterberührungen** zwar zu den häufigsten Berührungen der Praxis zählen, in Verbindung mit einer Eröffnungs-/Abschiedsgeste aber gleichzeitig wenig positive Resonanz erzeugen. Dies kann zum einen mit den weiter abfallenden Formalitätswerten erklärt, aber auch an einem erstarkenden Gefühl von Dominanz festgemacht werden. Gerade letzteres könnte durch eine aufgelegte Hand hervorgerufen werden. Eine Hand an der Schulteraußenseite hätte möglicherweise bereits eine andere Wirkung.
- Ein **Handschlag mit zwei Wangenküssen** wiederum vermittelt vor allem Herzlichkeit und kaum Dominanz. Jedoch scheint die Geste speziell unter Männern der kontaktärmeren Länder verpönt zu sein, was sich möglicherweise mit der sexuellen Konnotation des Kusses in diesen Ländern erklären lässt.

Den Erkenntnissen um die Nützlichkeit eröffnender und beschließender Berührungen folgend, lässt sich anschließen, dass Personen in beruflichen Kontexten scheinbar nur ein sehr geringes Kommunikationsspektrum abrufen. Dies könnte unter anderem dem kritischen Zusammenspiel aus Beziehungsrelevanz und Beziehungsunsicherheit zugeschrieben werden. So stellen Arbeitsbeziehungen einerseits eine kritische Ressource für das berufliche Fortkommen dar. Andererseits befinden sich gerade neue Arbeitsbeziehungen häufig in einem unklaren Spannungsfeld zwischen

persönlichen und aufgabenorientierten Bindungsmotiven (vgl. Statista, 2013). Folglich könnte für eine funktionierende Arbeitsbeziehung allgemein weniger persönliche Bindung vonnöten sein als für eine funktionierende Privatbeziehung. Zugleich könnte es ohne klare Vorstellungen von den kommunikativen Wirkungen beruflicher Berührungen schwierig sein das richtige Maß zu finden, ohne Arbeitsbeziehungen zu belasten. Tatsächlich weisen die gängigen beruflichen Berührungen unterschiedliche Eindrucksprofile auf. Mit einem HS handelt man in allen Ländern stets in formell korrekter Weise angemessen, respektvoll und gewöhnlich. Eine persönliche Beziehungskomponente kann jedoch nur nachrangig transportiert werden, wodurch eine fortgesetzte Anwendung des HS einer vertrauten Geschäftspartnerin einen unzutreffend distanten Beziehungsstatus signalisieren würde. Andersherum könnte die Nutzung einer Schulterberührung während eines begrüßenden HS zwar ein herzliches Beziehungssignal senden, aber gleichzeitig einem Kollegen das Gefühl vermitteln, man wolle sich über ihn stellen. Es macht demnach Sinn, sich auch bei beruflichen Berührungen die Fragen zu stellen: „In welchem Kontext befinde ich mich?“ & „Was möchte ich mit meinem Kontakt erreichen?“ Vor dem Hintergrund dieser Fragen bieten die aufgeführten Ergebnisse eine Reihe mit unterschiedlich passenden Wahlmöglichkeiten.

5.4.3 Kultur- & Geschlechtsspezifische Diskussion

Die 1. Studienhypothese nahm an, dass **Kulturen**, die nach Berücksichtigung verschiedener Kontextvariablen als kontaktreich klassifiziert wurden, mehr Berührungen zeigen und intensivere Berührungen bevorzugen würden als ebenso klassifizierte kontaktarme Kulturen. Dies zeigt sich auch in den Daten dieser Studie

(s. Kap. 5.3.2.1 – 5.3.2.4). In Deutschland geben die VPn der Einkontaktgeste den Vorzug, während sie Mehrkontaktgesten im internationalen Vergleich weniger positiv bewerten. In den USA schwächt sich dieser Trend ab, obwohl die Teilnehmer/innen die intensiveren Berührungen OHS und KHS erst vergleichsweise vertrauten Berufskontakten erlauben. In den als kontaktreich klassifizierten Ländern Iran und Italien dreht sich der Trend schließlich um. Im Iran bewerten die VPn besonders Mehrkontaktgesten gleichgeschlechtlicher Partner/innen sehr positiv. In Italien trifft das gleiche für nahezu alle Geschlechtskombinationen zu. Zudem berichten Italiener/innen von signifikant mehr Berührungen während eines Geschäftsgespräches als Deutsche, Amerikaner/innen und teilweise Iraner/innen (s. übereinstimmend: DiBiase & Gunnoe, 2004; teilw. übereinstimmend: Shuter, 1977). Während in anderen Studien bereits des Öfteren höhere Berührungsraten für kontaktreichere Kulturen gemessen wurden, liefert die positivere Bewertung intensiverer Gesten eine neue Erkenntnis, aufgrund der das Kontaktniveau zwischen Kulturen differenziert werden kann.

Nun sind an dieser Stelle zwei Punkte erwähnenswert. Zum einen lassen die Daten zwar eine Trennung zwischen kontaktarmen und -reichen Ländern zu; Eine solch undifferenzierte Trennung wird jedoch kaum den realen Gegebenheiten gerecht. Abhängig von den jeweiligen Einflüssen des Geschlechts, der Berührungsart, Religiosität etc. zeigen sich die Kulturen in den Daten mal mehr, weniger kontaktreich. Um dieser Variabilität auch im wissenschaftlichen Diskurs Rechnung zu tragen, erscheinen graduelle Kontaktstufungen in Richtung kultureller Prototypen (z.B. mehr oder weniger berührungsorientiert) passender als die restriktive Verwendung der zwei Stereotypen: kontaktreich und -arm.

Zum anderen soll hervorgehoben werden, dass berührungsorientiertere Länder nicht grundsätzlich ein erhöhtes Berührungsverhalten zeigen, wie das in einigen wissenschaftlichen Texten suggeriert wird (vgl. Burgoon et al., 2010; DiBiase & Gunnoe, 2004; Samovar et al., 2009). Stattdessen lässt sich zumindest für das berufliche Umfeld davon ausgehen, dass zu Beginn einer Beziehung über kulturelle Grenzen hinweg großteils kein Kontakt oder ein Handschlag verwendet wird (s. Kap. 5.3.3). Denkbar wäre aber durchaus, dass sich die persönlichen Beziehungen in berührungsorientierten Ländern von diesem Punkt aus schneller weiterentwickeln – Personen also schneller einen intimeren Beziehungsstand erreichen. Nach Berücksichtigung dieser zwei Punkte erscheinen einige Berufsberührungen im Hinblick auf eine verhältnismäßig umfassende Einsetzbarkeit und positive Wirkung besonders empfehlenswert.

- In **Deutschland** empfiehlt sich nach Datenlage besonders der Einsatz eines HS, da sich dieser in nahezu jeder Beziehung einsetzen lässt und darüber hinaus einen sehr positiven Eindruck fördert. Eine herzlichere aber auch informellere Alternative stellt der DHS dar, welcher sich eher zur Verwendung in formloseren Arbeitsfeldern und bei bekannten Kontakten anbietet.
- In den **USA** legen die Befunde fast gleichberechtigt die Nutzung der zwei positivsten Gesten nahe: HS oder DHS. Ist der/die Geschäftspartner/in bereits etwas bekannt, kann man zwischen der etwas formelleren Geste eines HS und der emotional etwas verbindenderen Geste eines DHS wählen. Ist man sich unter Männern bereits vertraut, wirken auch ein OHS oder SHS vergleichbar gut.
- In **Italien** lässt sich im Rahmen dieser Studie vor allem zu KHS und DHS raten. Beide hinterlassen einen sehr positiven Eindruck. KHS zeichnet sich durch eine etwas herzlichere und sympathischere Wirkung aus, eignet sich jedoch erst für

vertraute Arbeitskontakte. Ein DHS wirkt dagegen etwas respektvoller und lässt sich bereits bei weniger bekannten Geschäftspartner/innen einsetzen. Sind die Geschäftskontakte allerdings so gut wie unbekannt, lohnt die Wahl eines etwas schwächer positiven HS.

- Im **Iran** kristallisieren sich DHS und OHS als besonders positive Gesten für Geschäftskontakte einer mindestens mäßigen oder besseren Bekanntheitsstufe heraus. Alternativ kann bei wenig bekannten Personen ein eindrucksschwacher HS oder als Mann gegenüber einer Frau auch eine neutral wirkende körperlose Geste eingesetzt werden.

Gemäß Hypothese 3 ließen die Ergebnisse **geschlechtsspezifische Unterschiede** erwarten, die für Frauen eine tendenziell höhere Berührungsrates vermuteten. Für die europäischen Länder Italien und Deutschland bestätigt sich diese Annahme (s. Kap. 5.3.2.1, 5.3.2.3). Frauen erlauben ihrem sozialen Netzwerk früher intimere Berührungen, und dürfen diese auch früher bei Geschäftspartner/innen ausführen. Im Vergleich dazu gewähren iranische Teilnehmer/innen Personen des eigenen Geschlechts einen früheren Zugang zu intimeren Berührungen, während Personen des anderen Geschlechts dafür vertrauter sein müssen (s. Kap. 5.3.2.4). In den USA scheint es keinen Unterschied zu geben (s. Kap. 5.3.2.2). Dies lässt einerseits vermuten, dass die von Suviletho und Kollegen (2015) angeführten Geschlechtsunterschiede primär eine europäische Besonderheit darstellen, die möglicherweise mit der stark maskulinen Gesellschaftsstruktur dieser Länder zusammenhängt. Andererseits könnte gerade in einem sehr religiösen Land wie dem Iran gemischtgeschlechtlicher Körperkontakt stärkeren Restriktionen ausgesetzt sein, so dass das hohe nationale Kontaktniveau dadurch reduziert würde. Unabhängig von diesen einzelnen

Interpretationen enthalten die Ergebnisse in ihrer Gänze jedoch dezidierte Evidenz für die enge Verzahnung von Geschlechtsrollen und kulturellen Normen in Bezug auf interpersonale Berührungen.

5.5 Limitierungen und Ausblick

Zum ersten Mal in der beruflichen Forschung wurde ein komplexes Wirkungsgefüge aus Kultur, Geschlecht, Intimität und sozialem Eindruck in Bezug auf Berührung untersucht. Dennoch ist diese Arbeit damit auf einen Teil der potentiell relevanten Variablen **beschränkt**. Folgestudien könnten a) die hier verwendeten Faktoren durch die Hinzunahme weiterer Kulturen (v.a. asiatischer Kulturen) und Berührungstypen (v.a. Umarmungen) detaillierter analysieren, b) neue Messvariablen auf der physiologischen oder Verhaltensebene ergänzen und c) den Kontext durch verschiedene Geschäftssituationen (Verhandlung, Jobinterview,...), Gruppengrößen (3, 4,... Personen), Hierarchiestufen (Teamleiter, Geschäftsführer,...), Kommunikationskanäle (Sprache, Mimik,...) etc. erweitern.

Darüber hinaus wird in Studien zu Berührung zwar weithin angenommen, dass Verhaltensbewertungen auf Grundlage von Videos auch valide Informationen hinsichtlich der Beurteilung realer Interaktionen liefern (s. Kap. 5.2.2), ersetzen können sie diese aber nicht. Ebenso sollte hier auch die fragliche Repräsentativität der iranischen Stichprobe erwähnt werden, welche maßgeblich durch mehrere unvollständige Datensätze und die Stichprobenszusammenstellung eingeschränkt wird. Letztere weist durch Rekrutierungen von im Westen lebenden Iraner/innen und die Internetabhängigkeit der Studie wahrscheinlich liberalere, modernere und wohlhabendere Teilnehmer/innen auf, als wenn sie bei einer randomisierten Auswahl aus der Population rekrutiert worden wären. Gerade geschlechtsübergreifende Berührungen könnten somit weniger positiv beurteilt

werden. Zukünftige Studien sollten sich daher besonders auf eine Replikation unter realen Bedingungen im Nahen und Mittleren Osten konzentrieren. Interessant wäre im Rahmen der zunehmenden Globalisierung auch ein Vergleich der Beurteilungsmaßstäbe für kulturelle In- und Ausländer. Da diese Arbeit sich lediglich mit der intrakulturellen Bewertung berufstypischer Berührungen befasst, lassen die Ergebnisse vermutlich keine unmittelbaren Schlüsse hinsichtlich der Verhaltensbeurteilung kulturfremder Personen zu. Castillo und Mallard (2011) berichten allerdings davon, dass Fremde nachsichtiger beurteilt werden, wenn die Beurteiler/innen über die gegenläufigen Kulturnormen der fremden Personen informiert waren. Ob sich dieser Befund auch auf berufliche Berührungen ausweiten lässt, ist jedoch unklar. Im Zweifelsfall beriet man Reisende bisher stets mit dem Sprichwort des heiligen Ambrosius „Si fueris Romae, Romano vivito more; si fueris alibi, vivito sicut ibi [Bist du in Rom, lebe wie die Römer. Bist du woanders, lebe wie man dort lebt.]“. Ob Reisende im Ausland aber auf Nachsicht für ihre taktilen Verfehlungen hoffen können, oder es besser wäre, die lokalen Normen zu befolgen, ist Thema einer anderen Untersuchung.

Wie einleitend erwähnt, können gemeinsame Normen Menschen dabei helfen, bessere Arbeitsergebnisse zu erzielen (McElreath et al., 2003). Doch nicht nur gemeinsame Normen, auch gute berufliche Beziehungen steigern die Wahrscheinlichkeit auf Arbeitserfolge (s. Demel, 2010, S. 40 für eine Übersicht; Seibert, Kraimer, & Liden, 2002).³⁸ Für berufstypische Berührungen könnte die Hoffnung auf größere Arbeitserfolge demnach gleich in zweifacher Weise erfüllt

werden, da sie über eine sozial-höfliche Formkomponente als auch eine emotional- verbindende Beziehungskomponente verfügen (s. Kap. 5.4.1 & 2.2). Gerade letztere wurde neben den prädominanten Berührungen mit aufgabenrelevanter und sozial-höflicher Funktion nur sehr wenig beleuchtet (s. Kap. 5.1.5). Betrachten wir nun die Wirkungen beider Komponenten im Lichte der Eindrucksurteile, so fällt gegenüber einer kontaktlosen Geste bei einer Vielzahl erfolgsrelevanter Merkmale ein Mehrwert auf (gesteigerte Kooperativität, Vertrauenswürdigkeit, Angemessenheit, Respekt,...). Da der entstandene Eindruck nachfolgende Interaktionen beeinflusst (s. Gawronski et al., 2002), stellt sich für **weitere Forschungen** die Frage, ob berufstypischer Körperkontakt auch in der Lage ist, den Verlauf und Ausgang eines Geschäftsgespräches zu beeinflussen und ob sich etwaige Effekte möglicherweise unterschiedlich für Initiator/in und Empfänger/in einer Berührung auswirken.

Neben diesen weiterführenden Fragen bietet die Studie **insgesamt** eine erste Übersicht zur geschäftlichen Nutzung und Wirkung interpersonaler Berührung. Zentral sind dabei die Befunde, dass sich die Faktoren Kultur, Geschlecht und Intimität in einem beruflichen Kontext ähnlich auf interpersonale Berührung auswirken wie im privaten Umfeld. Hierbei führen berührungsorientierte Kulturen, intimere Beziehungen und das weibliche Geschlecht (in Europa) zu einer verstärkten Legitimation intensiverer Berührungen (d.h. Mehrkontaktberührungen wie Wangenküsse). Gerade die intensiveren Berührungen erfüllen im beruflichen Kontext jedoch nicht, wie oft angenommen (s. z.B. Bonaccio et al., 2016; Burgoon et al., 2010, S. 154), nur sozial-

³⁸ So ergab eine Befragung unter 15.000 Unternehmen beispielhaft, dass $\frac{1}{4}$ der Jobs in Deutschland über Beziehungen vergeben werden. Artikel dazu bei

höfliche oder aufgabenrelevante Funktionen, sondern haben gleichzeitig auch eine beziehungsfördernde Wirkung. Hier lässt sich besonders die formelle und warmherzige Wirkung eines DHS hervorheben, welcher bei etwas bekannteren Geschäftspartner/innen eine kulturübergreifend gute Alternative zu einem klassischen HS bietet. Im Vergleich zu privaten Berührungen lassen sich überdies Hinweise ausmachen, nach denen berufliche Berührungen während eines Gespräches seltener und torsoferner stattfinden (Die Anzahl zu Beginn und Ende des Gespräches ist jedoch vergleichbar.). Zusammenführend tragen die Ergebnisse damit zu einem praktischen Verständnis der Verarbeitung und Produktion nonverbalen Verhaltens bei und ergänzen die Annahmen des IKM (s. Kap. 2.1.3) um die Informationen wie soziale Faktoren (Kultur, Beziehungsqualität/Intimität, Geschlechtsrollen) sich konkret auf die taktile Kommunikation auswirken.

“
”

Grenzen meines Körpers sind Grenzen meines Ichs. Die Hautoberfläche schließt mich ab gegen die fremde Welt: auf ihr darf ich, wenn ich Vertrauen haben soll, nur zu spüren bekommen, was ich spüren will. *Jean Améry*

6 Experimentelle Praxisstudien – Vertiefung des Forschungsrahmens

Die in der Grundlagenstudie gewonnenen Erkenntnisse und aufgeworfenen Fragen sollen nun, wie in Kapitel 1.3 beschrieben, in praxistauglichen Studien behandelt und vertieft werden. Entsprechend verengt sich der Fokus der Arbeit von einer allgemeinen, situationsunspezifischen Analyse der Funktionsweise taktiler Kommunikation (s. IKM in Kap. 2.1.3) und des Einflusses relevanter Kontextfaktoren (s. Grundlagenstudie in Kap. 5) hin zu einer Betrachtung realer Arbeitssituationen, in denen Berührung eine Rolle spielt. Die praktischen Untersuchungen konzentrieren sich dabei auf zentrale Interaktionen des beruflichen Alltages. Interaktionen, in denen Berufstätige 10-40% ihrer Arbeitszeit verbringen, und die zudem branchenübergreifend von großer Bedeutung sind, stellen geschäftliche Verhandlungen dar (Herbst & Schwarz, 2011; Mestdagh & Buelens, 2003). Diese werden durch voneinander abhängige Parteien mit der Motivation geführt, einen Interessenausgleich in einer konfliktären Situation zu finden, der Ihren jeweiligen Vorstellungen entgegenkommt. Für die Forschungen zum Thema findet sich analog, dass „...le toucher, n’a jamais encore été étudiée dans le [...] simple plan de la négociation.“ [...Berührung noch nie im einfachen Rahmen einer Verhandlung studiert wurde.] (Fischer-Lokou & Guéguen, 2004, S. 35). Untersuchungen erscheinen jedoch vor allem für das umfassende Gebiet dyadischer Verhandlungen aussichtsreich, da fundamentale Kriterien sozialer Konfliktlösung wie Kooperativität, Vertrauenswürdigkeit und Sympathie (vgl. etwa R. Fisher, Ury, & Patton, 2009; Thompson, 1990; Wilkening, 2010) gemäß den vorstehenden Befunden durch Berührungen beeinflusst werden können. Demnach

sollten sich vor allem für den sozialen Eindruck, Rapport³⁹ und kooperative Verhaltensweisen Effekte zeigen (s. Bronstein, Nelson, Livnat, & Ben-Ari, 2012 zu Rapport; s. Kap. 2.4 zu Kooperation).

Als zentrale Berührungen einer Verhandlung bieten sich der HS und DHS an, da sie am niederschwelligsten und positivsten in einer Geschäftsbeziehung einsetzbar sind, und Handschläge ohnehin ein „...significant weight in business negotiations across the globe“ (Fackler, 2014, S. 1) besitzen. So finden Otterstedt (1993) und Kästner (2007) anekdotische Evidenz dafür, dass Handschläge in Deutschland als Zeichen der Verbundenheit zu Beginn und Ende einer Interaktion (Begrüßung und Verabschiedung), als Geste der Abmachung und als Geste der Entschuldigung nutzbar sind. Für alle drei Situationen überprüfen die nachstehenden Studien nun den praktischen Mehrwert dieser beruflichen Berührung gegenüber typischen Alternativen (z.B. einer rein verbalen Mitteilung).

Auf die Untersuchung von anderen Kulturen oder Geschlechtsunterschieden wird dabei verzichtet, da eine geschlechtsspezifische Reanalyse der deutschen Stichprobendaten in der Grundlagenstudie keine Unterschiede ergab, die für die Studien des weiteren Arbeitsverlaufs hypothesenbildend gewesen wären.⁴⁰ Weil das Geschlecht jedoch nicht als konfundierende Variable ausgeschlossen werden kann (s. Kap. 5.1.2), inkludieren die nachfolgend dargestellten Studien stets eine ausgeglichene Anzahl an männlichen wie weiblichen VPn und Konföderierten in allen

³⁹ Rapport bezeichnet hier eine wechselseitig getragene Beziehung, die sich durch Empathie und Vertrauen auszeichnet.

⁴⁰ Im dreifaktoriellen Gesamtmodell (s. Kap. 5.3.2.1) wurden die Eindrucksurteile (SEDI) der vier Geschlechtskombinationen (ww, wm, mm, mw) in Bezug auf die sechs Gesten (ohne, HS, DHS etc.) miteinander verglichen. Die drei in den Folgestudien verwendeten Gesten Ohne, HS und DHS unterschieden sich in Bezug auf den durch sie erzeugten Eindruck nicht systematisch in den vier Geschlechtskombinationen.

Versuchsbedingungen. Um zudem einen möglichst realistischen Anreizwert für die VPn aller Verhandlungsexperimente zu schaffen, wurde eine Vorstudie durchgeführt, welche „Geldgewinne“ als größte Motivation engagierten Verhandlungsverhaltens benannte. Entsprechend konnten die Teilnehmer/innen je nach Verhandlungserfolg zwischen 10–120€ gewinnen. Zur Kontrolle etwaiger Fehlerquellen beantworteten die VPn am Ende jeder Studie die Frage, worum es ihrer Meinung nach in dem Experiment ging, und ob ihnen dabei etwas Besonderes auffiel. Wiesen die Antworten der VPn Merkmale auf, die auf eine Kenntnis der Studienhypothesen oder unnatürliches Verhandlungsverhalten schließen ließen, wurden die Daten der jeweiligen Personen von den Analysen exkludiert.

Wie aus den hier aufgeführten Inhalten ersichtlich wird, beschreibt dieses Kapitel ähnlich wie Kapitel 4 die allgemeinen Rahmenbedingungen der nachfolgenden Studien. Vergleichbar erfüllt auch dieses Kapitel die Funktion eines Nachschlagewerkes für methodische Details, die sich in allen Praxisstudien wiederholen, und aus diesem Grund dort nicht erneut aufgeführt sind.

“
”

**Je näher einem ein Mensch steht, umso mehr Berührungspunkte ergeben
sich. *Gerhard Uhlenbruck***

7 Ergebnisse von Verhandlungen

Wie in den vorangehenden Kapiteln bereits gezeigt werden konnte, besitzen Beruhsberührungen nicht nur das Vermögen einen kooperativen Eindruck zu vermitteln (s. Kap. 5), sondern auch das Potential, kooperative Verhaltensweisen zu steigern (s. Kap. 2.4). Zahlreiche Verhandlungsstudien konnten wiederum demonstrieren, dass kooperatives Verhalten zu einer Verbesserung integrativer Verhandlungsergebnisse⁴¹ führt, da es die Erreichung beidseitig profitabler Lösungen fördert (z.B. De Dreu, Weingart, & Kwon, 2000; Weingart, Bennett, & Brett, 1993; Weingart, Hyder, & Prietula, 1996). Es lässt sich demnach vermuten, dass Berührungen kooperative Verhandlungsergebnisse begünstigen können. Zur Überprüfung dieser Leithypothese wurden zwei Studien durchgeführt.

7.1 Pilotstudie

Zunächst beschäftigte sich eine Vorläuferstudie im Rahmen eines Motion-Capture-Projektes mit der Verwendung und Wirkung von Berührung in realen Interaktionen. Dabei lag ein Schwerpunkt der Studie auf der Replikation der Online-Umfrageergebnisse zu Zeitpunkt, Anzahl, Art und Eindrucksurteilen geschäftlicher Berührungen (s. Kap. 5.3). Ein zweiter lag auf der Untersuchung des Zusammenhangs von Berührung und dem Ausgang einer dyadischen Verhandlung. Gemäß den vorherigen Ergebnissen wären Berührungen in Form eines HS zu Beginn und Ende der Verhandlung zu erwarten (Hypothese 1). Den

⁴¹ Integrative Verhandlungen ermöglichen durch unterschiedliche Prioritäten der Verhandlungspartner/innen Ergebnisse, die beiden Seiten mehr nützen als eine einfache Aufteilung der Verhandlungsmasse.

Beobachtungsergebnissen der Forscher Major & Heslin (1982) zufolge würden dabei Initiator/innen unmittelbarer von einem Körperkontakt profitieren als die Empfänger/innen. Berührende sollten demnach einen besseren Eindruck hinterlassen als Berührte (Hypothese 2). Offen ist allerdings, ob sich ein so erzielter Mehrwert dann eher auf Anfangs- und/oder Endkontakte zurückführen lässt und ob in diesem Zusammenhang auch ein kooperativerer bzw. erfolgreicherer Verhandlungsausgang berichten lässt, so wie er weiter oben angenommen wird (Hypothese 3; s. Kap. 7).

7.1.1 Methode

Im ersten Teil der Studie wurden 26 deutsche Paare ($m = 36 / w = 16$) mit einem Altersdurchschnitt von 21.9 Jahren ($SD = 2.2$) rekrutiert, die sich zuerst in einer ca. fünfminütigen sozialen Interaktion kennenlernten, bevor sie in einer zufälligen Rolle als Angestellte/r oder Vorgesetzte/r die Rahmenbedingungen einer zukünftigen Zusammenarbeit neu verhandelten. Im Anschluss daran füllten beide Seiten ein SEDI zum Rollenverhalten ihres Gegenübers aus. Das Rollenspiel wurde mit dem Einverständnis der Teilnehmer/innen außerdem von einem Stativ in etwa 80 cm Höhe aus auf Video aufgezeichnet. Die Videos umfassten die Vorbereitung, das Rollenspiel und den Nachbereitung des Rollenspiels und zeigten die Teilnehmer/innen in einer Totalen aus etwa drei Metern.

Für den zweiten Teil der Studie beurteilten 82 Rater/innen ($m = 20 / w = 62$) über das Online-Tool Unipark den Ausgang dieser Verhandlungssituationen anhand der Audiospuren aus den erstellten Videos. Dieses Vorgehen diente dazu, die Urteile der Rater/innen möglichst unabhängig von stattgefundenen Berührungen zu machen. Jede/r Rater/in schätzte eine randomisierte Auswahl von fünf unterschiedlich langen Gesprächen (3–8 Minuten) mit Blick auf die Ergebnisse

der Verhandlungen, den (Deeskalations- bzw. Eskalationsgrad der gehörten Konflikte und die jeweilige Stimmung zwischen den Gesprächspartner/innen ein. Insgesamt wurde jede Audiospur, die in die Analysen einging, von 10-18 Rater/innen bewertet. Unverständene Gespräche wurden ausgeschlossen.

7.1.2 Ergebnisse

Auf Basis der Videoaufzeichnungen in allen Verhandlungsrollenspielen wurden zu Beginn der Auswertungen die Anzahl, Art, Initialisierung und der Zeitpunkt der erfolgten Körperberührungen ermittelt. Zwei eingewiesene Personen kodierten dafür unabhängig voneinander in jedem Video die entsprechenden Merkmale. In den 26 Dyaden konnte ausschließlich zu Beginn ($M_{\text{Aufreten}} = 3.14$ Sekunden (Sek.) nach Beginn, $SD = 1.9$, $Range = 0-15$ Sek.; $M_{\text{Dauer}} = 1.8$ Sek. lang, $SD = .78$, $Range = 1-4$ Sek.) und Ende ($M_{\text{Aufreten}} = 4.63$ Sek. vor Ende, $SD = 2.73$, $Range = 2-10$ Sek.; $M_{\text{Dauer}} = 2.1$ Sek. lang, $SD = 1.18$, $Range = 1-4$ Sek.) der Verhandlung interpersonale Berührung festgestellt werden. Dabei fand bei drei Dyaden keine Berührung, bei 12 Paaren zu Beginn oder Ende und bei 10 Paaren zu beiden Zeitpunkten ein Handschlag statt. In einer männlichen Dyade nutzte eine VP einen Handschlag mit Schulterberührung. Ein eindimensionaler Chi²-Test ergab, dass zum Ende der Verhandlung deutlich mehr Dyaden einen HS durchführten als eine körperlose Verabschiedung, $\chi^2(1) = 4.3$, $p < .001$, $\phi = .165$ (s. Abb. 26). Dies traf für den Auftakt der Verhandlung nicht zu. Das Ergebnis eines weiteren Chi²-Tests zeigte jedoch, dass Die Entscheidung für oder gegen einen HS zu Beginn in keinem Zusammenhang mit der Wahl zu Ende stand. Die Ergebnisse bestätigen folglich die Annahme der ersten Hypothese, dass lediglich zu Beginn und Ende jeweils ein Handschlag ausgetauscht wird, auch wenn gerade zu Beginn nur in der Hälfte der Fälle überhaupt eine Berührung stattfindet.

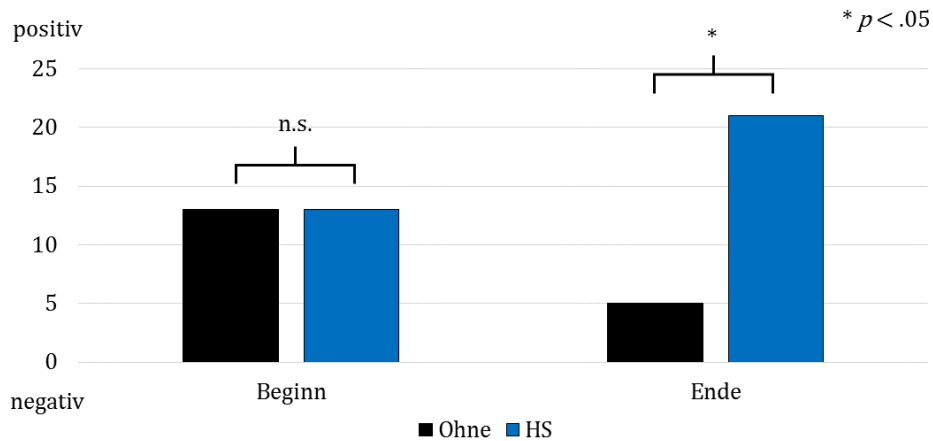


Abbildung 26. Vergleich zwischen Personen mit und ohne Handschlag zu Beginn und Ende des Verhandlungsrollenspiels.

Zur Überprüfung der Annahme, dass die aktiven Initiatoren einer Berührung einen positiveren Eindruck hinterlassen als passive Personen, wurden die SEDI-Skalen zur Abbildung des gegenseitigen Eindrucks aus dem Rollenspiel auf eine ursprünglich angenommene Faktorenstruktur hin überprüft (s. Kap. 4.2, 4.3). Da die vermutete Struktur faktorenanalytisch nicht bestätigt werden konnte⁴², wurden die einzelnen Eindrucksskalen (sympathisch, kooperativ etc.) in sechs multivariaten ANOVAs auf Hinweise für Berührungseffekte getestet. Diese beleuchteten, ob eine Berührung zu Beginn oder Ende sowohl für Initiator/in und Empfänger/in eine Aufwertung nach sich zieht, oder lediglich für den/die Initiator/in einen Benefit bedeutet. Dafür testeten in einem ersten Schritt zwei ANOVAs auf Dyadenebene, ob sich Rollenspielpaare mit und ohne HS (Zwischensubjektfaktor) zu Beginn (1. ANOVA) oder Ende (2. ANOVA) der Interaktion unterschiedlich auf den multivariat getesteten SEDI-Skalen des

⁴² Das semantische Differential bestand aus 21 Items zu den Skalen: Dominanz (4 Items), Beurteilung (4), Aktivität (4), Kompetenz (4), Haltung (4) und Maskulinität (1). (s. Bente, Leuschner, Issa, et al., 2010).

sozialen Eindrucks bewerteten. Dies war nicht der Fall. In einem zweiten Schritt untersuchten zwei weitere ANOVAS die Annahme, dass nur die Initiator/innen aus einer Dyade mit HS im Vergleich zu den Rollenspielpaaren ohne HS besser bewertet werden. Dazu wurden jeweils zu Beginn und Ende der Interaktion mittels einer multivariaten Kontrastberechnung die Eindrucksurteile (sympathisch, kooperativ etc.) von HS-Initiator/innen⁴³ mit den Eindrucksurteilen von Dyadenmitgliedern verglichen, die auf Berührung verzichtet hatten. Initiator/innen eines Begrüßungs-HS wurden von ihren Partner/innen positiver wahrgenommen als Personen einer berührungslosen Dyade, $F(42, 22) = 1.72$, $p_{(\text{einseitig})} < .05$, $\eta^2 = .767$. Dies galt nicht für Initiator/innen eines Abschlusshandschlags und auch nicht für die passiven Empfänger/innen einer Berührung (4.-6. ANOVA). Dieses Ergebnis unterstützt demnach die Aussage der 2. Hypothese, nach der vor allem die Initiator/innen einer Berührung von dieser Berührung profitieren.

Auch für die Testung der Haupthypothese (3) ließ sich schwache aber eindeutig positive Evidenz finden. Tatsächlich stellten die blinden Rater/innen einen erfolgreichereren Verhandlungsausgang für Dyaden mit vs. ohne Begrüßungs-HS fest. Dabei werteten sie das Gesamtergebnis eines Gespräches mit HS zu Beginn im Schnitt marginal besser als das einer Dyade ohne Berührung, $F(1, 21) = 1.93$, $p_{(\text{einseitig})} < .10$, $\eta^2 = .084$. Die interpersonelle Stimmung sahen sie gegenüber einer berührungslosen Dyade sogar deutlich verbessert, $F(1, 21) = 2.91$, $p_{(\text{einseitig})} < .05$, $\eta^2 = .125$, und auch bezüglich der Änderung des Konfliktniveaus nahmen sie bei

⁴³ Das ist der Eindruck, den sich ihr/e Partner/in von ihnen gemacht hat.

Dyaden mit einer anfänglichen Berührung eine höhere Deeskalationstendenz wahr, $F(1, 21) = 1.61$, $p_{(\text{einseitig})} = .15$, $\eta^2 = .071$.

7.1.3 Diskussion

Ein Ziel dieser Beobachtungsstudie war eine Replikation der in Kapitel 5 berichteten Ergebnisse unter Realbedingungen (Hypothese 1). Dieses Ziel wurde weitgehend erreicht. Die VPn wählten zu Beginn und Ende der Verhandlung einen HS, von dem ausschließlich die Initiator/innen eines Begrüßungs-HS profitierten. Damit entsprechen die Ergebnisse der Studie von Major und Heslin (1982), in welcher außenstehende Beurteiler einen besseren Eindruck von den Initiator/innen einer Berührung erhielten (Hypothese 2). Die Rater/innen dieser Studie bewerteten den Verhandlungsausgang bei den Dyaden positiver, wo zu Beginn des Gespräches ein HS stattfand (Hypothese 3). Dieses Ergebnis ist besonders deswegen interessant, weil den Beurteilenden lediglich die Audiodateien der Verhandlung zur Verfügung standen. Die Studie berichtet damit in zweierlei Hinsicht neue Befunde. Zum einen liefert sie einen Hinweis darauf, dass lediglich die Durchführung eines Begrüßungs-HS einen unmittelbaren positiven Eindruck hinterlässt, und zu einem kooperativeren Verhandlungsergebnis führt. Die Vermutung liegt hier nahe, dass die positive Wirkung des HS die Entstehung eines konstruktiven Gesprächsklimas sowie eine einvernehmliche Lösung des Konfliktes begünstigt. In diesem Fall ließe das Ergebnis einen realen Mehrwert für die Arbeitswelt erhoffen, da lediglich 50% der Stichprobe einen HS zu Beginn nutzten.⁴⁴

⁴⁴ Eine Studie mit einer größeren Stichprobe berichtet von deutlichen höheren Werten zwischen 80-90% (Suvilehto et al., 2015, supplementary material).

Zum anderen scheint neben einem HS zu Beginn auch ein Kontakt am Ende der Verhandlung eine Rolle zu spielen, da in 81% der Dyaden auch hier ein HS vorkam (vgl. auch Suvilehto et al., 2015, supplementary material). Schiffrin (1974) beschrieb eine solche Berührung allgemein als zukunftsgewandtes, positives Beziehungssignal. In einer Verhandlung könnte es sich demnach um ein spezifisches Zeichen der Versöhnung oder Abmachung handeln, wodurch Partner/innen zum Ausdruck bringen könnten, dass sie in der Zukunft gut zusammen arbeiten bzw. die getroffene Entscheidung in die Tat umsetzen wollen.

Allerdings werden sowohl die Ergebnisse wie auch die Interpretationen der Studie durch die Größe der Stichprobe und einen Aspekt des Designs limitiert. Mit Daten aus 26 Dyaden besitzt die Stichprobe nur eine sehr begrenzte Repräsentativität, die sich auch auf die Stärke der experimentellen Effekte niederschlägt. Diese weisen teilweise nur marginal signifikante Befunde aus, welche aufgrund der mittleren bis großen Effektstärken aber dennoch bedeutsam erscheinen (s. Ellis, 2010). Darüber hinaus liefert die Beobachtung manipulationsfreier Interaktionen zwar realistische Einsichten in das taktile Verhandlungsverhalten, kausale Schlüsse lassen sich daraus jedoch nicht ableiten. So bleibt z.B. unklar, ob ein Begrüßungs-HS nur ein wirkungsloser Indikator eines ohnehin kooperativen Gespräches ist, oder ob HS die Ausbildung eines solchen Gespräches unterstützt. Die folgende Studie beschäftigt sich daher mit der experimentellen Überprüfung etwaiger Begrüßungseffekte in Bezug auf den sozialen Eindruck von den Initiator/innen eines Handschlages und das Verhandlungsergebnis der Dyade.

7.2 Hauptstudie

In einem umfassenderen, kontrollierten und randomisierten Setting wurden weitere Verhandlungen mit VP-Paaren durchgeführt, die sowohl die Untersuchung des ökonomischen als auch des sozialen Verhandlungsergebnisses zum Ziel hatten. Deutlich weniger salient als die unmittelbare Ermittlung ökonomischer Merkmale ist die Erhebung sozialer Verhandlungsergebnisse von hohem prädiktiven Wert für die Erreichung langfristiger Gewinne, da sie die Wahrscheinlichkeit einer zukünftigen Zusammenarbeit vorhersagt (Curhan, Elfenbein, & Xu, 2006; Galinsky, Mussweiler, & Medvec, 2002; Ma et al., 2002; Thompson, 1990). Sollte die Initiative zu einer Berührung also von beiden Parteien einer Verhandlung ausgehen, so wäre zu erwarten, dass beide Personen bei ihrem Gegenüber einen positiven und kooperationswilligen Eindruck hinterlassen, der die tatsächliche Kooperation fördert und zu besseren gemeinschaftlichen Ergebnissen führt; während in einer Kontrollgruppe deutlich niedrigere Kooperationswerte zu finden wären (s. Hypothese Kap. 7). Das könnte für die berührenden Dyaden einerseits sozial vorteilhaftere Evaluationen (Hypothese 1a) mit sich bringen und andererseits einen höheren ökonomischen Gewinn bedeuten (Hypothese 1b).

7.2.1 Methode

Zur Überprüfung dieser Hypothese wurden 138 Personen über das universitäre Rekrutierungssystem „Cortex“ und den Campus der Uni Köln zur Teilnahme eingeladen. Die Verhandlungspaare bestanden zu gleichen Teilen aus rein männlichen, weiblichen und gemischtgeschlechtlichen Dyaden, die sich untereinander nicht kannten und keine Verhandlungsexpertise besaßen. Acht Personen mussten aufgrund von Erhebungsproblemen ausgeschlossen werden.

Die Datensätze von 130 Personen waren verwendbar ($m = 59$, $w = 69$; Alter: $M = 24.39$ Jahre, $SD = 5.83$). Zu Beginn der Verhandlung fand für alle VPn eine computerbasierte Instruktion statt. Die Teilnehmer/innen hatten die Aufgabe aus der Sicht eines/r Personalbeauftragten und eines/r Jobkandidaten/in fünf Unterpunkte eines Arbeitsvertrages zu verhandeln. Vier dieser Themen wiesen dabei Potential für eine integrative Lösung auf. Ein Thema war nur distributiv zu lösen.⁴⁵ Die Vorlage für diese Form eines Verhandlungsrollenspiels lieferte Neale (1997; s. für Anwendungsbsp. auch Maddux, Mullen, & Galinsky, 2008; Overbeck, Neale, & Govan, 2010). Verwendet wurde es indes in einer gekürzten Version nach Wolfe und McGinn (2005). Je nach Bedingung wurden die VPn instruiert ihr Gegenüber entweder mit einem Lächeln, einem Lächeln und HS oder einem Lächeln und DHS zu begrüßen, und danach so gut wie möglich im eigenen Interesse zu verhandeln. Im Anschluss an die Verhandlung füllten die VPn ein SEDI zu ihrem Gegenüber, ein Subjective Value Inventory (SVI; Curhan et al., 2006), und eine Ergebnisübersicht zu den behandelten Vertragsunterpunkten (Neale, 1997) aus. Das SVI lässt sich als ein Instrument zur Messung der sozialen oder subjektiven Verhandlungsergebnisse erklären, welches aus den vier Skalen: Zielerreichung, Selbsteinschätzung, Prozess und Beziehung besteht. Die objektiven Ergebnisse der Verhandlung wurden in Form von Punkten zu den jeweiligen Themen erhoben. Die Gesamtpunktzahl stand in direktem Zusammenhang mit der

⁴⁵ Ein distributiver Verhandlungsinhalt definiert sich durch ein inkompatibles Verhandlungsziel, bei dem Zugeständnisse an die andere Partei einen eben solchen Verlust auf der eigenen Seite bedeuten.

Höhe der realen finanziellen Gewinnchancen der VPn. Die operative Durchführung dieses Studienablaufes erfolgte im Rahmen einer Masterarbeit.⁴⁶

In Referenz zur Kontrollgruppe wurden für die Dyaden der HS- und DHS-Bedingung positivere SEDI- und SVI-Werte sowie bessere objektive Verhandlungsergebnisse erwartet. Darüber hinaus ließ die positivere Wirkung eines HS (s. Kap. 5.3.2.1) im Vergleich zu einem DHS eine höhere Gesamtpunktzahl bei den objektiven Ergebnissen annehmen. Im Detail wurde angenommen, dass HS-Dyaden höhere Punktzahlen bei den integrativen Verhandlungsthemen und eine gleichmäßigere Punkteverteilung beim distributiven Verhandlungsthema erzielen würden.

7.2.2 Ergebnis

In einem ersten Arbeitsschritt wurden die Angaben der VPn auf mögliche Unterschiede bezüglich des voneinander gebildeten Eindruckes überprüft (Hypothese 1a). Das zweifaktorielle, varianzanalytische Gesamtmodell mit der dreigestuften Bedingung (ohne, HS, DHS) als Zwischensubjektfaktor, den abhängigen, gegenseitigen SEDI-Einschätzungen der Personalbeauftragten bzw. Jobkandidaten als Innersubjektfaktor und Attraktivität als Kovariate erbrachte keine Unterschiede zwischen den Bedingungen (s. auch Kap. 4.2, 4.3). Die Überprüfung der SVI-Skalen und der erzielten integrativen wie distributiven Verhandlungspunkte erbrachte ebenso wenige Unterschiede (Hypothese 1b). Die Dyaden der verschiedenen Bedingungen verhandelten und urteilten also im Mittel alle ähnlich. Die Hypothesen konnten demnach weder hinsichtlich der ökonomischen noch der sozialen Annahmen bestätigt werden. Stattdessen

⁴⁶ S. zur Durchführung und für weitere Ergebnisse: Hack, S. (2014). Berührungen in einer Verhandlungssituation – Der Einfluss des Handschlags auf das Verhandlungsverhalten

verhandelten alle Versuchsgruppen vornehmlich konkurrierend. Das heißt, dass es bei der Mehrheit der verhandelten Themen mit integrativem Potential einen Gewinner und einen Verlierer gab (kompetitiv), und die VPn sich weit seltener kooperativ auf eine gleichmäßige Aufteilung (distributiv) oder eine Aufteilung gemäß ihrer Prioritäten (integrativ) einigten, $\chi^2(2) = 49.01$, $p < .001$, Cramérs $V = .434$ (s. Tab. 10).

Tabelle 10

Prozentualer Anteil an Verhandlungsstilen bei integrativen Themen

Verhandlungsstil	OHNE	HS	DHS
Integrativ	22%	26%	13%
Distributiv	28%	23%	31%
Kompetitiv	50%	51%	54%

7.2.3 Diskussion

Die Wirkungen einer Begrüßungsberührung auf die sozialen Prozesse und Ergebnisse einer Verhandlung ließen sich auf keiner der postulierten Ebenen finden (Hypothese 1a, 1b). Dieser Fakt überrascht aufgrund der vorher weitgehend einheitlichen Befundlage. Dennoch könnte man dies als Indiz gegen die Wirksamkeit initialer Berührungen in realistischen Verhandlungssituationen werten. Ausgehend von der Erkenntnis um die Kontextsensitivität taktiler Effekte könnte man jedoch auch kontextspezifische **Alternativerklärungen** annehmen. Für eine alternative Erklärung sprechen bei einer erneuten Reflexion der Methodik gleich mehrere Argumente. Ein erstes Argument lässt sich aus der Begutachtung der VPn-Instruktionen ableiten. Hier fällt die explizite Anleitung beider

Dyadenmitglieder zu einem HS oder DHS auf. Es ist davon auszugehen, dass beide Partner/innen im Anschluss an die Instruktionen gleichzeitig versuchten einen fremdbestimmten Körperkontakt zu initiieren, von dem sie wiederum annehmen konnten, dass ihr Gegenüber ihn in vergleichbarer Weise erwidern würde. Folglich ist zu vermuten, dass keine der beiden VPn die Geste als natürlich und selbstbestimmt wahrnahm. Mögliche Berührungseffekte könnten so anhand einer kognitiven Umdeutung neutralisiert worden sein (s. Kap. 2.1.2). Sollte diese Vermutung zutreffen, so sollten Proband/innen ohne explizite Kontaktinstruktionen integrativer verhandeln.

Auf Basis der persönlichen Kommunikation mit J. Schroeder (21–23.2.2016) konnten einige unveröffentlichte Ergebnisse aus Kooperationsstudien mit dem „Program on Negotiation at Harvard Law School (PON)“ reanalysiert werden. In vier Studien fand sich klare Evidenz für die Vermutung, dass die zugeschriebene Berührungsentention von entscheidender Bedeutung für die Berührungswirkung während einer Verhandlung ist. Eine erste Studie stellte dabei fest, dass Studierende ohne Verhandlungsexpertise höhere gemeinschaftliche Ergebnisse erzielten, wenn sie zuvor implizit zu einem HS motiviert wurden (im übersetzten Wortlaut: „Vor einer Verhandlung ist es üblich, sich die Hand zu geben.“). In einer weiteren Studie zeigte sich, dass das Ausmaß der gemeinsamen Zielerreichung sukzessive anstieg, je weniger explizit eine Instruktion der kenntnisarmen Dyaden war. Eine dritte Studie fand für verhandlungserfahrene Studierende, die ohne jede Instruktion einen HS zeigten, erneut ein höheres gemeinsames Ergebnis. Zudem beurteilen die VPn HS als ein gängiges Verhandlungsmittel und ein kooperatives Signal. Die vierte Studie wurde mit professionell Verhandelnden durchgeführt. Diese verhandelten nach einem HS distributiver, auch wenn sie zuvor explizit darum gebeten wurden diese

Berührung zu zeigen. Eine Interpretation dieser Studienergebnisse legt nun zwei Schlüsse nahe: 1. Je selbstbestimmter und authentischer eine Berührung durch Verhandlende eingeschätzt wird, umso kooperativer wirkt sie. 2. Je mehr Erfahrung eine Person mit der spezifischen Wirkung einer Berührung im Rahmen einer Verhandlung hat, desto weniger ist der Effekt durch eine externale Attribution der Kontaktmotivation zu beeinflussen. Dies könnte sich möglicherweise durch einen Konformitäts- oder Konditionierungseffekt erklären lassen.

Bei weiterer Betrachtung der VPn-Instruktionen lässt sich überdies ein zweites Argument ableiten. Die Aufforderung der VPn im eigenen Interesse zu verhandeln, könnte die Teilnehmenden zu einer kompetitiven Verhandlungsweise motiviert haben. In diesem Fall wäre anzunehmen, dass sich die Verhandlenden weniger vom Eindruck des Gegenübers als von egozentrischen Gewinnbestrebungen leiten ließen. Demnach wäre es für das eigene Verhalten unerheblich, ob das Gegenüber eine positive und kooperationswillige Haltung vermittelt, wenn es nur um die Durchsetzung der eigenen Ziele geht (vgl. dazu ten Velden et al., 2007). Ein (D)HS könnte dann sogar als ein beziehungsorientiertes Signal verstanden werden, welches Möglichkeiten zur Ausnutzung suggeriert; oder gar als ein kompetitives Zeichen, was zu einer Herabsetzung kooperativen Verhaltens führen könnte (Camps, Tuteleers, Stouten, & Nelissen, 2013).

Unabhängig von der Qualität der Instruktionen könnte man als drittes Argument zur Erklärung der Nulleffekte auch den viel zitierten „fixed-pie bias“ heran ziehen (z.B. Bazerman & Neale, 1983; Thompson & Hastie, 1990). Hierbei handelt es sich um die weitverbreitete Annahme vieler unerfahrener Verhandlender, dass beide Parteien exakt das Gleiche wollen und es somit nur um die Aufteilung einer klar umrissenen Verhandlungsmasse geht. Win-Win-Szenarien

bleiben dann weitgehend unbeachtet. Im vorliegenden Fall könnte das einen zusätzlichen Grund für die hohe Zahl kompetitiver Verhandlungsführungen liefern. Eine Studie aus dem Jahre 2008 zeigt allerdings, dass nonverbale Signale diesen Bias eher reduzieren und dadurch integrative Verhaltensweisen erhöhen (Pietroni, Van Kleef, De Dreu, & Pagliaro, 2008). In den (D)HS-Versuchsgruppen sollte also, wie ursprünglich angenommen, weniger kompetitives Verhalten zu finden sein als in der Kontrollgruppe. Folglich eignet sich die fixed-pie Annahme eher nicht zur Erklärung der hier gefundenen Ergebnisse. Insgesamt stützen die beiden zuvor genannten Argumente jedoch 1. die Annahme der Wirksamkeit initialer Berührungen in dyadischen Verhandlungssituationen, und 2. die Erkenntnis um die Kontextsensitivität taktiler Effekte.

Neben den beiden Hauptargumenten zur Methodik dieser Studie ist als **Methodenkritik** der Verhandlungsforschung generell die verbreitete Nutzung von Verhandlungsrollenspielen zu nennen. Da sowohl das Thema als auch die übernommenen Rollen rein fiktiver Natur sind, kann für die ökologische Validität der Ergebnisse stets nur eine eingeschränkte Gültigkeit postuliert werden. Zur Behebung dieser Problematik sollte zukünftig die Durchführung möglichst realer Verhandlungen angestrebt werden. Zukünftige Studien sollten überdies die Intentionalität der Berührung als weitere Kontextvariable berücksichtigen (s. Kap. 2.2 für bisherigen Kanon). In nachfolgenden Verhandlungsstudien könnte Intentionalität z.B. anhand impliziter Instruktionen suggeriert oder durch Konföderierte simuliert werden. Durch niederschwelligere Instruktionen ließe sich womöglich auch das Problem einer ungewollt kompetitiven Verhandlungsmotivation lösen. In einer realen Verhandlung mit hohem kompetitivem Anreiz wäre jedoch weiterhin zu erwarten, dass die initiale Nutzung eines (D)HS kaum Wirkung erzielt. Umgekehrt könnte man für Verhandlungen mit

einem höheren kooperativen Anreiz, wie etwa beim Aufbau einer zukunftsfähigen Geschäftsbeziehung, einen deutlicheren Einfluss durch Berührung erwarten. Während bei einer kompetitiven Verhandlung die Qualität des sozialen Eindrucks weniger von Bedeutung scheint, scheint sie eine umso wichtigere Rolle bei der Entwicklung einer zukunftsfähigen Beziehung zu spielen (vgl. Curhan et al., 2006; Thompson, 1990). Die positive Beeinflussung des sozialen Eindrucks durch Berührung könnte somit vor allem zur Verbesserung einer Arbeitsbeziehung beitragen, und damit vor allem langfristigen Verhandlungszielen nützen.

“
”

Gespräch ist gegenseitige distanzierte Berührung. *Christian Morgenstern*

8 Verbindlichkeit nach Verhandlungen

Ein Großteil der Verhandlungsforschung hat sich bisher mit den Möglichkeiten zur Beeinflussung des Verhandlungsverlaufs und -ergebnisses auseinander gesetzt (Übersicht bei Bazerman, Curhan, Moore, & Valley, 2000). Kaum eine Arbeit widmet sich jedoch der Frage, ob das so erreichte Ergebnis auch tatsächlich umgesetzt wird. Gerade diesem Punkt kommt aber ein herausragender Stellenwert zu, da Verhandlungen im Normalfall nur Einigungen erarbeiten. Die Umsetzung dieser Einigungen stellt in aller Regel jedoch das eigentliche Ziel der beteiligten Parteien dar. Folgen Einigung und Umsetzung nicht unmittelbar aufeinander, so besteht immer die Möglichkeit, dass eine Umsetzung trotz der getroffenen Zusagen nicht erfolgt. Um die Umsetzungswahrscheinlichkeit zu erhöhen, nutzen Menschen Signale der Verbindlichkeit. Verbindlichkeit beschreibt im alltäglichen Gebrauch meist das Ausmaß der Verpflichtung in Bezug auf die Erbringung einer zugesagten Leistung (z.B. den Antritt einer Arbeitsstelle oder die Reparatur eines versehentlich zerbrochenen Gegenstandes). Je verbindlicher dabei eine Zusage getroffen wird, desto eher erwarten alle beteiligten Parteien deren Umsetzung. Aus der Zeit vor einer flächendeckenden Alphabetisierung finden sich hierzu eine Vielzahl von Hinweisen, die für eine verstärkte Nutzung von verbalen und manuellen Verbindlichkeitssignalen sprechen. So geben Steinreliefs (s. Abb. 27, links) und historische Schriften (z.B. in der Bibel, 2. Könige, 10, 15f oder in Homers Odyssee, 3. Gesang) Auskunft über die Verwendung eines vertragsbesiegelnden Handschlags in der römischen, persischen und griechischen Antike. Auf die Wichtigkeit verbaler Abmachungen weist dagegen das noch heute gebräuchliche Sprichwort „Ein Mann Ein Wort!“ (s. Petri, 1605) bzw. „The word of a gentleman is as good as his bond.“ (Dickens, 1841, S. 8) hin.

Mit zunehmendem Schriftspracherwerb und einer verstärkten rechtsstaatlichen Gesellschaftsstrukturierung erhielt allerdings die schriftliche Ausformulierung von beidseitig unterschriebenen Verträgen eine wachsende Bedeutung für die Besiegelung wichtiger Einigungen. Aufgrund ihrer leichten Nachweisbarkeit vor Gericht avancierten schriftliche Verträge in Form von Arbeits-, Miet-, Kauf- und Eheverträgen zum rechtsverbindlichen Standard gesellschaftlichen Lebens und Handelns.⁴⁷ Passend schreibt Phidd (2013, S. 1) „If you have ever watched an old movie, you will see where a handshake can close a deal. Gone are those days. While an oral agreement can be legally binding, it is best to commit your agreement in writing.“ Auch wenn in Deutschland ein rechtlicher Vertrag gemäß des Bürgerlichen Gesetzbuchs (§144, §145) an sich formfrei ist, sieht die gängige Praxis für fast alle zentralen Einigungen die schriftliche Form vor.



Abbildung 27. Links: Persisches Friedensabkommen besiegelt durch Mithra (Gott der Einigung) aus der Zeit ca. 1300 v. Chr. Von Payam Nabraz, 2010, *Seething Cauldron: Essays on Zoroastrianism, Sufism, Freemasonry, Wicca, Druidry, and Thelema*. Web of Wyrd Press. Copyright 2010 by Payam Nabraz.

Rechts: Viehverkauf in den späten 1920er Jahren zwischen einem jüdischen

⁴⁷ Im Internet empfehlen nahezu alle Praxisexperten die Ergebnisse einer Verhandlung in schriftlicher Form auszuarbeiten und von allen beteiligten Parteien unterschreiben zu lassen, um eine Umsetzung sicher zu stellen. Beispiele bei: <https://www.advocard.de/streitlotse/internet-und-konsum/muendlicher-vertrag-per-handschlag-gueltig/> oder <http://www.pon.harvard.edu/daily/dealmaking-daily/5-tips-for-closing-the-deal/> oder <http://www.inc.com/harvey-mackay/never-trust-handshake-deal.html> (Zugriff auf die Seiten am 20.7.2016).

Händler und Eduard Feltes aus Wadern in Deutschland. Copyright 2014 by Carla Dubois.

Doch wie verhält es sich für all die Einigungen, deren rechtliche Durchsetzung nicht möglich oder zu aufwändig ist? Interpersonelle Vereinbarungen zu Aufgabenübernahmen, dem Verleihen oder Teilen von Ressourcen, Erledigungsfristen und Ablaufregelungen bestimmen oft weitaus stärker unsere alltäglichen Geschäftsgespräche als etwa die Verhandlung von Gehaltsvereinbarungen oder Arbeitsbedingungen (vgl. Herbst & Schwarz, 2011; Mestdagh & Buelens, 2003). Kessler und Leider (2012) argumentieren sogar, dass ein Großteil der Verhandlungsergebnisse in einer einfachen und rechtsunverbindlichen Weise besiegelt wird. In ihrer Untersuchung zu verschiedenen Vertragsformen in unterschiedlichen ökonomischen Situationen kommen sie zu dem Schluss, dass gerade die unverbindlichen Vertragsformen über ein effizientes Verhältnis aus Compliancewirkung und Ressourceneinsatz verfügen, während rechtsverbindliche Formen deutlich ressourcenintensiver sind, aber nur über einen geringen Mehrwert für die Umsetzungswahrscheinlichkeit verfügen (Kessler & Leider, 2012).

Richten wir unsere Aufmerksamkeit nun auf das Feld dieser rechtsunverbindlichen Einigungen, so drängt sich die Frage auf, ob eine schriftliche Absichtserklärung überhaupt noch sinnvoll ist, wenn es um die Schaffung von alltäglichen Verbindlichkeiten geht (z.B. die Wahrnehmung eines Geschäftstermins oder die Zusage einer Aushilfstätigkeit)? Könnte ein Handschlag oder eine verbale Versicherung nicht den gleichen Effekt erzielen, wenn der Anspruch an eine leichte Nachweisbarkeit fehlt? Oder kommt es ausschließlich auf die Inhalte einer Vereinbarung an, um eine Umsetzung zu garantieren? Verlieren in unseren

unbeständigen Zeiten kommunikative Siegel wie eine verbale, manuelle oder schriftliche Bestätigung vielleicht sogar ihre Wirksamkeit, wenn sie über keinen rechtlichen Rückhalt verfügen?

Die Forscher Ostmann und Meinhardt (2007, S. 92) beobachteten hierzu, dass „...actors often reach near optimum results that are introduced and stabilized by communication, even if agreements are not binding.“ Als wichtige Voraussetzungen für die Erzeugung von Verbindlichkeit in einer per se unverbindlichen Verhandlung nannten sie allerdings ein faires (d.h. ehrliches und wertschätzendes) und gleichberechtigtes Miteinander, bei dem die Verhandelnden eine freiwillige und einvernehmliche Wahl trafen (Cialdini, 2001; Neidhardt, 2013; Ostmann & Meinhardt, 2007). Weitere Studien lassen zudem annehmen, dass „... a choice made actively – one that’s spoken out loud or written down or otherwise made explicit – is considerably more likely to direct someone’s future conduct than the same choice left unspoken“ (s. Cialdini, 2001, S. 76). Passend berichten zwei korrelative Studien von einem Zusammenhang zwischen einer Unterschrift während des Wahlkampfes und einer höheren Wahlbeteiligung (Parry, Smith, & Henry, 2012) und dem Zusammenhang von einer Unterschrift für ein Präventionsprogramm und dem Rückgang risikoreichen Verhaltens bei Jugendlichen (Stevens et al., 2002). In der Complianceforschung finden sich überdies Hinweise darauf, dass Berührung zu einer Erhöhung der Folgsamkeit führt (s. Kap. 2.4). Beispielsweise setzten Patienten nach einer Berührung am Unterarm die Bitte ihres Arztes, die verschriebenen Medikamente zu nehmen, eher um als ohne eine Berührung (Guéguen & Vion, 2009). Auch lassen sich Befunde zitieren, in denen verbale Zusagen die Wahrscheinlichkeit ihrer behavioralen Umsetzung erhöhen (V. A. Smith, DeVellis, Kalet, Roberts, & DeVellis, 2005). Cialdini & Goldstein (2002) schildern hier den Fall eines Restaurants, welches

durch den Übergang von einer „Bitte um Absage einer ungenutzten Tischreservierung“ hin zu einer „verbalen Zusicherung einer Absage bei Nichtnutzung“ 20% weniger Ausfälle verzeichnete.

Doch auch wenn die Forschungslage vermuten lässt, dass sowohl verbale, schriftliche als auch manuelle Siegel im Stande sind Verbindlichkeit zu erzeugen, findet sich doch kaum Literatur, die dieser Frage systematisch nachgeht. Darüber hinaus können ebenfalls nur wenige Untersuchungen genannt werden, die mögliche Verbindlichkeitsunterschiede zwischen den kommunikativen Siegeln untersucht haben. Während sich für den Vergleich von schriftlichen und mündlichen Abmachungen schwache Evidenz für eine stärkere Verbindlichkeit schriftlicher Vereinbarungen nennen lässt (Kanfer, Cox, Greiner, & Karoly, 1974; Miller, Hersen, & Eisler, 1974), gibt es nach meiner Überprüfung des Forschungsstandes keine Studie, die sich mit der Verbindlichkeit händischer Abmachungen beschäftigt hätte. Es stellt sich daher die Frage, wie verbindlich kommunikative Siegel in alltäglichen Vereinbarungen tatsächlich wirken, und ob sie sich in ihrer Verbindlichkeit oder Praktikabilität unterscheiden.

Hierbei lässt sich postulieren, dass Verbindlichkeitssignale die Wahrscheinlichkeit einer Vereinbarungsumsetzung im Vergleich zu einer Einigung ohne Siegel erhöhen, wenn sie in einer fairen, gleichberechtigten und freiwilligen Verhandlung stattfanden (Hypothese 1). Weiter wäre anzunehmen, dass einer schriftlichen Einigung eine stärkere Verbindlichkeit zukommt als einer verbalen (Hypothese 2).

8.1 Methode

Die Überprüfung dieser Fragen und Hypothesen erfolgte in drei Schritten. Zunächst untersuchte eine internetbasierte Vorstudie welche kommunikativen Siegel tatsächlich für alltägliche Vereinbarungen genutzt werden und wie hoch die

Verbindlichkeit dieser Signale in der Arbeitswelt eingeschätzt wird. Die Erkenntnisse aus dieser Studie wurden sodann im Rahmen einer erweiterten Verbindlichkeitsentscheidung empirisch untersucht. Das heißt, dass VPn im Nachgang an ein ausgehandeltes Ergebnis ein weiteres, attraktiveres Angebot gemacht wurde, um die Stärke der getroffenen Einigung zu testen. Ziel dieses Vorgehens war es, Verbindlichkeitssiegel aus einer praxistauglichen Perspektive zu untersuchen, da Erkenntnisse zur Umsetzung einer alternativlosen Einigung deutlich weniger Praxiswert besitzen, als Erkenntnisse zum Umsetzungsverhalten bei einer besseren Alternative. Becker beschreibt diese Form des Ausschlagens attraktiver Alternativen, wenn sie nicht mit dem festgelegten Ziel in Einklang zu bringen sind, bereits 1960 als ein wichtiges Merkmal wahrer Verbindlichkeit. Zur Realisierung einer solchen Untersuchung klärte eine weitere Online-Vorstudie, wie viel besser eine Alternative allgemein sein muss, damit eine Abmachung (ohne Siegel) zu ihren Gunsten gebrochen wird. Die Hauptuntersuchung bezog die Ergebnisse beider Vorstudien mit ein, und wendete sich damit einem experimentellen Vergleich der typischsten kommunikativen Verbindlichkeitssiegel im Hinblick auf die obigen Hypothesen zu. Die Ergebnisse der Vorstudien dienten hierbei als Hintergrundinformationen, um mit den Ergebnissen der Hauptstudie möglichst wirklichkeitsnahe Aussagen treffen zu können. Zur weiteren Unterstützung der ökologischen Validität besprachen die VPn mit umfassend ausgebildeten Konföderierten ein reales Verhandlungsthema. Den Rahmen hierfür bot ein Verhandlungssetting, welches ein gleichberechtigtes, freiwilliges und faires Ergebnis ermöglichte (s. Kap. 7.2.3 zur Kritik der ökologischen Validität).

8.1.1 Vorstudien

Die erste Onlinestudie wurde mit der Forschungssoftware Unipark durchgeführt und bestand aus 87 Berufstätigen mit einem Altersdurchschnitt von 39,57 Jahren ($SD = 13.14$; $m = 42$, $w = 45$). Hierin wurden die VPn gebeten sich an das Ende einer rechtlich unverbindlichen Verhandlung zu versetzen, in der sie sich mit ihrem Gegenüber auf ein gemeinsames Ergebnis einigen konnten (z.B. Urlaubszeiten, Verteilung von Arbeitsaufträgen, Rückgabvereinbarung auf dem Flohmarkt). Zu diesem Szenario beantworteten die Teilnehmenden zunächst zwei offene und dann zwei geschlossene Fragen. Ziel der Fragen war es, das reale Nutzungsverhalten von Verhandlungssiegeln in Erfahrung zu bringen, und einen ersten Wirkungseindruck zu erhalten. Das Item: „Welches kommunikative Mittel würde ich für eine Abmachung einsetzen?“ beantworteten die VPn in 43% der Fälle mit einem Handschlag, zu 29% mit einer verbalen Vereinbarung und zu 16% mit einer schriftlichen (s. Abb. 28 links für weitere Siegel; insgesamt 101 Angaben, da Mehrfachnennung möglich; Die Werte für $Nennung/Person$ weichen leicht ab: HS = 49%, verbal = 24%, schriftl. = 15%). Bei der Frage, welches kommunikative Mittel auf sie am verbindlichsten wirkt, gaben 40% einen Handschlag, 36% eine schriftliche und 16% eine verbale Vereinbarung an (s. Abb. 28 rechts für weitere Siegel; insgesamt 96 Angaben, da Mehrfachnennung möglich; Werte für $Nennung/Person$ weichen nur unwesentlich ab).

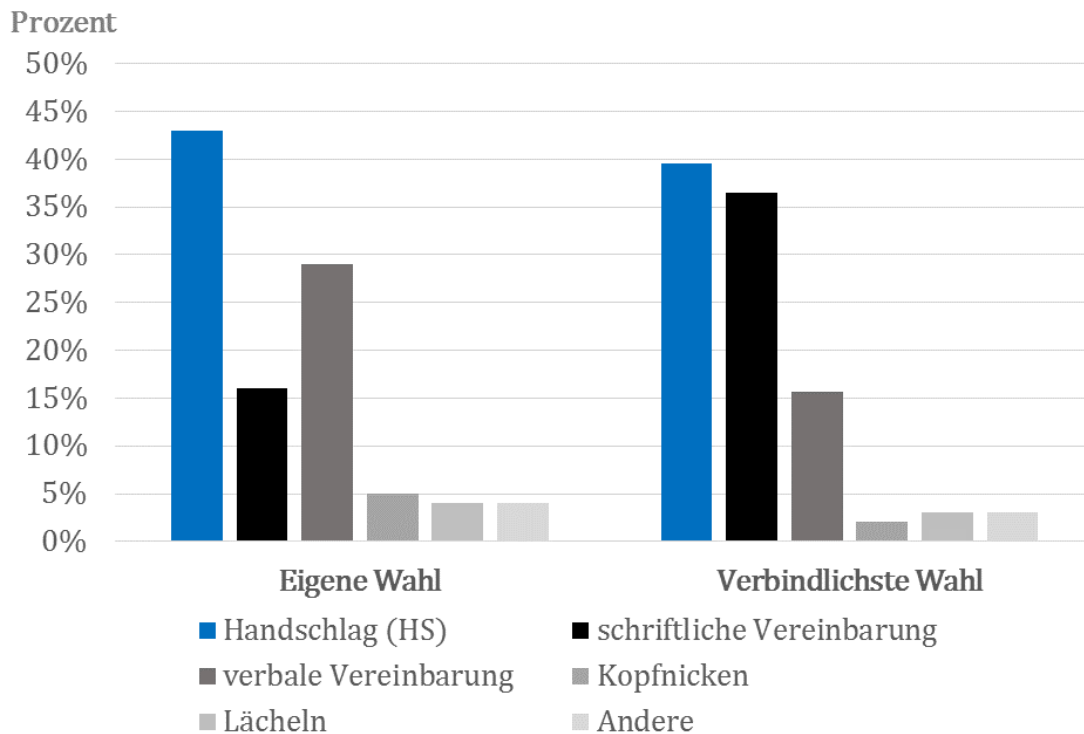


Abbildung 28. Freie Angaben der Berufstätigen zu Verbindlichkeitssiegeln. Links: Prozentualer Anteil an Antworten zur Frage nach den selbstverwendeten kommunikativen Mitteln für eine Abmachung. Rechts: Prozentualer Anteil an Antworten zur Wahl des allgemein verbindlichsten, kommunikativen Siegels.

In den beiden geschlossenen Fragen beurteilten die Teilnehmenden eine Fotoreihe der fünf Siegel: verbale Absichtsbekundung, verbale Vereinbarung, HS, DHS und Unterschrift. Auf einer siebenstufigen Skala schätzten sie diese hinsichtlich ihrer Verbindlichkeit und Angemessenheit ein, wobei Angemessenheit als gewöhnlich und angebracht definiert und Verbindlichkeit als Grad der Vereinbarungserfüllung beschrieben wurde. Bei einem Vergleich mittels Einstichproben-T-Test gegen den Skalenmittelwert nahmen die VPn alle Siegel bis auf eine verbale Absichtsbekundung als verbindlich wahr (Statistik s. SPSS-Anhang). Eine univariate, messwiederholte ANOVA ergab zudem einen signifikanten Unterschied ($F(3,31) = 40.86, p < .001, \eta^2 = .678$), der in abhängigen

T-Tests Unterschiede zwischen den beiden verbalen Siegeln sowie zwischen den verbalen Siegeln und den übrigen drei Vereinbarungstypen offenbarte (s. Abb. 29).

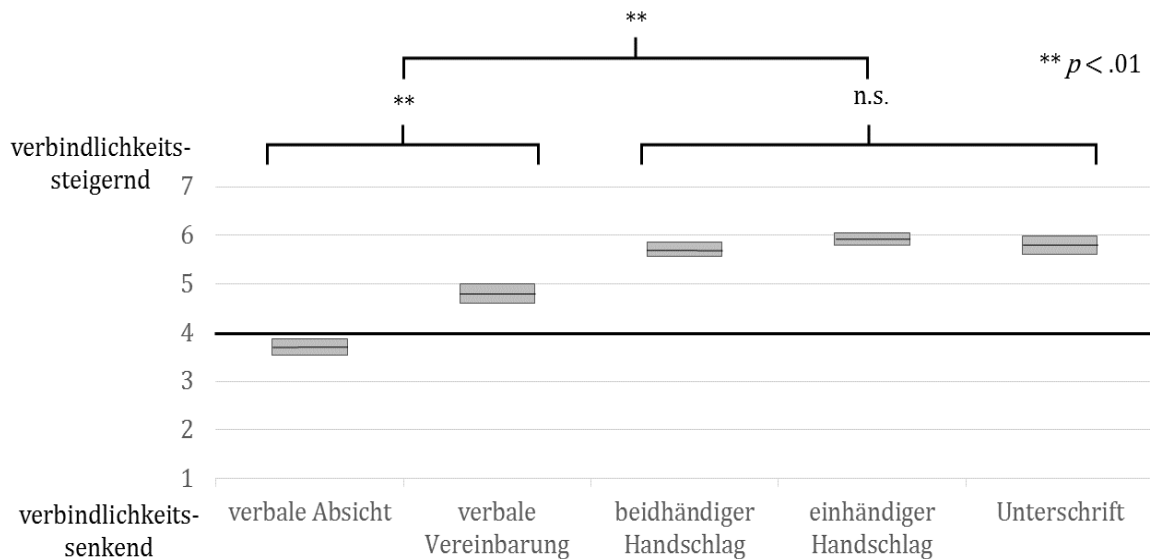


Abbildung 29. Einschätzung der Verbindlichkeit der fünf vorgegebenen kommunikativen Siegel. Angabe der Mittelwerte (schwarze Linien) mit integrierter positiver wie negativer Abweichung aufgrund des Standardfehlers (graue Boxen). Die Line auf Höhe des Skalenmittels (4) teilt zwischen verbindlichkeitssteigernden und -senkenden Siegeln. Anpassung des Signifikanzniveaus nach Bonferroni.

Eine analoge Auswertung der Angemessenheitswerte erbrachte, dass nur die beiden händischen und die verbale Vereinbarung als angemessen beurteilt wurden (Statistik s. SPSS-Anhang). Die ANOVA kam erneut zu einem signifikanten Ergebnis, $F(3,04) = 23.12$, $p < .001$, $\eta^2 = .570$, welches in den paarweise durchgeführten T-Tests einerseits in einem marginal signifikanten Unterschied zwischen einem DHS sowie einer Unterschrift bzw. verbalen Absichtsbekundung resultierte, und andererseits zwischen der stufenweise ansteigenden Angemessenheit einer verbalen Vereinbarung und eines HS differenzierte (s. Abb. 30).

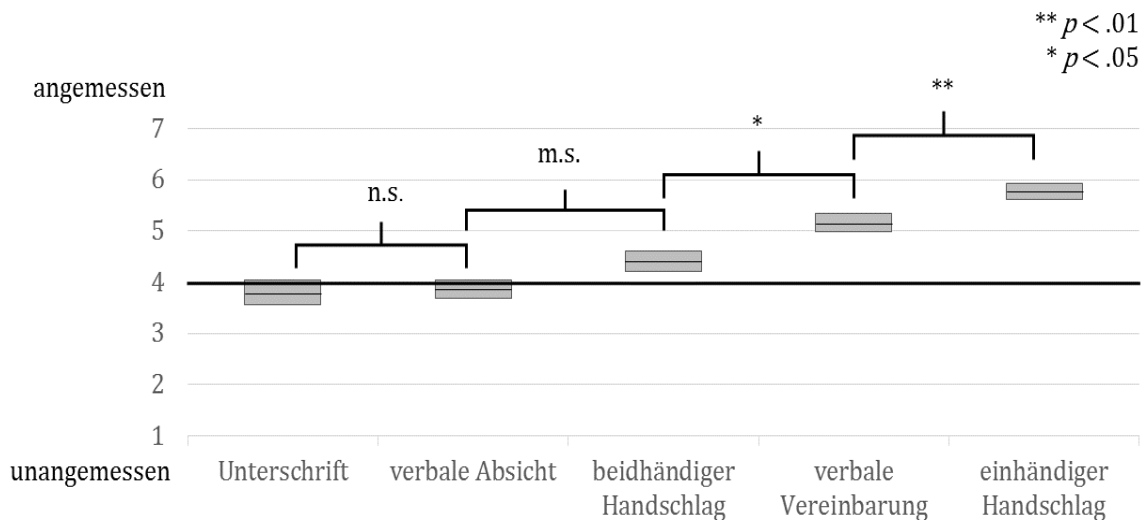


Abbildung 30. Einschätzung der Angemessenheit der fünf vorgegebenen kommunikativen Siegel. Angabe der Mittelwerte (schwarze Linien) mit integrierter positiver wie negativer Abweichung aufgrund des Standardfehlers (graue Boxen). Die Line auf Höhe des Skalenmittels (4) teilt zwischen verbindlichkeitssteigernden und -senkenden Siegeln. Anpassung des Signifikanzniveaus nach Bonferroni.

Die **zweite Onlinestudie** galt der Schaffung eines Referenzwertes. Es sollte geklärt werden, wie viel besser eine Alternative sein muss, um Personen ernsthaft in Versuchung zu führen eine Abmachung ohne Siegel zu brechen. Hierzu wurden 370 Proband/innen angeregt sich in eine reale Situation zu versetzen, in der sie sich bei der Verhandlung eines Arbeitsvertrages mit einer anderen Partei auf einen fairen Kompromiss (50/50) geeinigt hatten. Nun sollten die VPn angeben, wie hoch eine Verbesserung ihres Ergebnisses mindestens ausfallen müsste, damit sie bereit wären die Vereinbarung soweit zu brechen, dass ihr/e Partner/in zwar einen Nachteil davon hätte, es aber nicht erfahren würde (z.B. die Wahl eines kostspieligeren Versicherungsverhältnisses). Dabei variierten die Antwortmöglichkeiten von ‚unter keinen Umständen‘ bis hin zu ‚100% Verbesserung‘. Knapp die Hälfte der VPn (45%) war bereits ab einer geringfügigen

Verbesserung von ca. 6% bereit, den/die Vertragspartner/in zu hintergehen, während sich 43% selbst im Falle einer hundertprozentigen Verbesserung noch immer an die Abmachung hielten.⁴⁸

Zusammengefasst weisen die Ergebnisse der Vorstudien händische, verbale und schriftliche Vereinbarung als die typischsten Siegel alltäglicher Verhandlungen aus. In Übereinstimmung mit Hypothese 2 schätzen auch Berufstätige eine schriftliche Vereinbarung als verbindlicher ein als eine verbale. Interessanterweise bewerten die VPn dabei schriftliche Abmachungen als ebenso verbindlich wie händische. Dafür werden händische wie verbale Vereinbarungen jedoch angemessener beurteilt als eine schriftliche Alternative. Darüber hinaus scheint es, dass viele Menschen in Verhandlungen ohne ein explizites Verbindlichkeitssiegel bereits bei der geringsten Aussicht auf eine bessere Alternative ihre Zusage brechen, sofern sie dafür nicht belangt werden können.

8.1.2 Hauptstudie

Die daraufhin entwickelte Hauptuntersuchung sollte nun experimentell klären, in welchem Ausmaß die drei wichtigsten Verhandlungssiegel einer verbalen, händischen und schriftlichen Vereinbarung in der Lage sind, die hohe Zahl an Vereinbarungsbrüchigen nach einer besseren Alternative zu reduzieren (vgl. Hypothese 1). Zudem testete die Studie, ob sie sich auch unter Realbedingungen im Grad ihrer Verbindlichkeit unterscheiden (vgl. Hypothese 2).

Hierzu wurde eine **Stichprobe** von 140 Vpn rekrutiert, die zu gleichen Teilen auf die drei Vereinbarungsbedingungen: mündlich, händisch, schriftlich und

⁴⁸ Die Ergebnisse dieser Umfrage entstammen: Hack, S. (2014). Berührungen in einer Verhandlungssituation – Der Einfluss des Handschlags auf das Verhandlungsverhalten

eine vereinbarungslose Kontrollbedingung aufgeteilt wurde. Insgesamt konnten die Daten von 63 Männer und 76 Frauen im Alter von durchschnittlich 27.63 Jahren ($SD = 12.46$) für die Studie verwendet werden.

Der **Ablauf** der Paper-Pencil-Untersuchung untergliederte sich in sechs Phasen:

1. Prioritätenabfrage
2. Verhandlungs- oder Diskussionsinstruktionen
3. Verhandlung mit Siegel oder Diskussion ohne Siegel
4. Fragebogen zur Interaktion
5. Angebot einer besseren Alternative
6. Fragebogen zur Entscheidung

In der ersten Phase wurde den VPn eine Coverstory erzählt, nach der die Untersuchung in Zusammenarbeit mit der fiktiven Onlineplattform „mypartnerdeals.de“ durchgeführt wurde, um die Prozesse zur Wahl von Freizeitaktivitäten zu untersuchen. Für die Teilnahme wurde den VPn ein Gutschein für eine der fünf monetär gleichwertigen Partneraktivitäten: Kartfahren, Paintball, Kino, Therme und Wellnessmassage in Aussicht gestellt.⁴⁹ Zusammen mit einer anderen Versuchsperson (dem/der Konföderierten) hatten sie die Aufgabe, sich auf die Aktivität zu einigen, welche sie am liebsten gewinnen würden. Zunächst sollten beide dazu ihre Prioritäten in Form mehrerer Punktekategorien angeben (*niedriges Interesse* = 0, 25, 50, 75, 100 = *sehr hohes Interesse*). Die Konföderierten wählten dabei unbemerkt diametral entgegengesetzte Prioritäten, die ihnen durch die Versuchsleitung mitgeteilt wurden (z.B. 0 Punkte wenn die VP 100 Punkte für eine Aktivität wie Kino angab).

(Unpublizierte Masterarbeit). Universität zu Köln, Köln.

⁴⁹ Der Anreizwert dieser Aktivitäten wurde vorab in einer Vorerhebung mit $m = 16$ und $w = 15$ getestet.

Um diese Mitteilung so unauffällig wie möglich zu gestalten, nutzte die Versuchsleitung während der Übertragung der VP-Prioritäten in den Entscheidungsbogen (s. 6. Phase) einen Verbalcode (z.B. 50 = „Okay“, 0 = „Mmh“).

In der zweiten Phase erhielt die Dyade Instruktionen dazu, ob sie die fünf Optionen lediglich diskutieren (Kontrolle) oder eine Einigung erzielen sollten (Versuchsbedingungen). Ihnen wurde überdies mitgeteilt, dass ihre Prioritäten direkt mit den Gewinnchancen für die entsprechenden Aktivitäten zusammenhingen (0 = -50%, 25 = -25%, 50 = \emptyset Gewinnchance, 75 = +25%, 100 = +50%). Dies sollte den VPn dabei helfen, eine klare Zielvorstellung für die Verhandlung zu bekommen.

Die dritte Phase diente dem Gespräch über das unterschiedliche Interesse an den fünf Optionen. Da das Interesse genau gegensätzlich abgestuft war, stellte die 50 Punkte-Aktivität immer die Lösung mit der größten Interessensüberlappung und den besten Gewinnchancen auf beiden Seiten dar. In der verbalen Bedingung beendeten die eingeweihten Personen die Interaktion mit dem Einholen einer verbalen Bestätigung auf die Frage „Dann einigen wir uns auf...?“. Das Ergebnis der händischen Bedingung beschlossen die Konföderierten mit den Worten „Dann einigen wir uns auf...!“. Dabei boten sie ihrem Gegenüber die Hand an. Zur Besiegelung der schriftlichen Bedingung sprachen sie die gleichen Worte während sie den Satz auf einen der beiden Notizblöcke schrieben, ihren Namen daruntersetzten und den Block dann ohne Instruktionen der anderen Person zuschoben. In der Kontrollbedingung endete die Diskussion ohne eine explizite Einigung.

Die vierte Phase des Experiments umfasste einen Fragebogen zu den Variablen der Interaktion, des Manipulationschecks (s. Kap. 6) und der demographischen Informationen. Während die Konföderierten die Bearbeitung

erneut fingierten, füllten die VPn ein Item zur zukünftigen Beziehung mit ihrem Gegenüber, ein SEDI zur Wahrnehmung ihres/r Partners/in sowie Kontrollvariablen zur Ergebniszufriedenheit, -bindung und -fairness,⁵⁰ zur Attraktivität und zur Authentizität ihres Gegenübers aus. Die Items wiesen alle ein siebenstufiges Format mit zwei Polen auf (z.B. „Wie zufrieden sind Sie mit Ihrem Ergebnis?“, Skala: *unzufrieden* = 1 bis 7 = *zufrieden*).

In der fünften Phase wurde die Verbindlichkeit der erzielten Einigungen mithilfe einer vorgetäuschten Lotterie auf die Probe gestellt. Dazu gab die Versuchsleitung an, dass mypartnerdeals.de einigen Teilnehmer/innen aus Dyaden mit einer Kompromisslösung die Möglichkeit geben würde, ihr Ergebnis zu verbessern, wenn sie einen roten Chip aus einem Beutel mit roten und weißen Chips ziehen würden. Bei zwei weißen Chips hätte niemand die Möglichkeit auf eine Verbesserung, bei zwei roten beide und bei einem roten und einem weißen Chip dürfte die Person mit dem roten Chip neu über das Ergebnis der beiden Parteien entscheiden. Faktisch wies der Beutel aber nur rote Chips auf, wodurch die VP immer einen roten und die eingeweihte Person immer einen weißen Chip zog, den sie vorher aus der eigenen Tasche nahm. Die VPn der Kontrollbedingung informierte man lediglich darüber, dass durch die Auslosung die entscheidungsbefugte/n Person/en ermittelt würde/n.

In der letzten Phase verabschiedete die Versuchsleitung den/die Konföderierte/n und legte der VP einen Abschlussfragebogen vor, in dem die Prioritäten und Gewinnchancen beider Parteien noch einmal tabellarisch festgehalten waren. Hierdurch wurde ihnen erneut verdeutlicht, dass es sich bei der getroffenen Vereinbarung um ein Kompromiss handelte, durch den beide

⁵⁰ Diese drei Items wurden nur in den Verhandlungsbedingungen dargeboten.

Seiten die gleichen Gewinnchancen auf eine mittelmäßig interessante Aktivität hatten. Die Wahl ihrer 75 bzw. 100 Punkte-Aktivität dagegen würde ihren Interessen entgegenkommen und ihre Chancen um 25% bzw. 50% steigern. Ihr/e Partner/in würde dadurch jedoch eine um 25% bzw. 50% verminderte Gewinnmöglichkeit für eine weniger interessante Aktivität erhalten. Nachdem die VP ihre Entscheidung getroffen hatte, wurde sie gebeten auf einer siebenstufigen Skala anzugeben, wie leicht bzw. schwer ihr die Entscheidung gefallen war und wie gut oder schlecht sie sich dabei gefühlt hatte. Dadurch sollte auch der Prozess um die Entscheidungsfindung nachgehalten werden.

Natürlich stellt die authentische Durchführung nonverbaler Verhaltensweisen eine besondere Herausforderung für die Konföderierten dar. Lewis und Kollegen warfen sogar die Frage auf, ob Konföderierte die Fähigkeit besitzen, nur bestimmte nonverbale Signale zu variieren, ohne ungewollt auch andere nonverbale Signale zu verändern (R. J. Lewis, Derlega, Shankar, Cochard, & Finkel, 1997). Daher wurde bei der **Instruktion der Konföderierten** ein großer Aufwand zur Standardisierung der verbalen und nonverbalen Verhaltensweisen betrieben. Das standardisierte Verhalten wurde mit allen Konföderierten ausführlich trainiert und durch die Kontrollvariablen in der Studie überprüft. Beispielsweise sollten die eingeweihten Personen nach der verlorenen Verlosung bewusst neutral bleiben und den Raum verlassen, um keinen emotionalen Druck aufzubauen. In der Verhandlung verwendeten sie überdies ausschließlich vorgegebene Argumente, die sie in einer festgelegten Reihenfolge vortrugen. Ebenso wurden auch für die Durchführung der Verhandlungssiegel möglichst positiv wirkende, standardisierte Verhaltensweisen gewählt (s. Kap. 4.2). Dabei wurde besonders bei der Ausführung eines manuellen Siegels darauf geachtet, dass

der Händedruck trocken, fest, senkrecht, mit vollständigem Griff und von ca. zweisekündiger Dauer war. Diese Merkmale lassen sich übereinstimmend in der wissenschaftlichen und praktischen Literatur als Kriterien eines positiv wirkenden Handschlags ausfindig machen (s. Abb. 31; Aström, 1994; Aström & Thorell, 1996; Bakic-Miric, 2012; Bernieri & Petty, 2011; Chaplin et al., 2000; Harris, 1993; Hernández, 2007; Kemble, 1917; Mitchell, 2009; Perry, 2010; Stewart, Dustin, Barrick, & Darnold, 2008; Urbaniak, 2005).



Abbildung 31. Wichtige Merkmale eines positiv wirkenden Handschlags. Eine Auftragsarbeit von Geoffrey Beattie, 2010, *Guide for the Perfect Handshake*, Manchester. Copyright by Chevrolet.

Die Konföderierten führten in der händischen Bedingung jedoch keinen HS, sondern den ebenfalls positiv wirkenden DHS aus (s. Kap. 5.3.2.1), da eine mittelfristig angelegte Pilotstudie mit 120 VPn für einen regulären HS keine Effekte fand, während eine schriftliche Vereinbarung darin tendenziell verbindlicher wirkte als eine verbale Vereinbarung. In dieser Studie gab es keine

Kontrollbedingung.⁵¹ Unter Berücksichtigung der in Kapitel 8.1.1 vorgestellten Vorstudienenergebnisse lassen sich für die Hauptstudie nun folgende **Arbeitshypothesen** formulieren:

1. Eine verbale Bestätigung, eine Unterschrift und ein DHS stellen kommunikative Signale dar, die unter der Voraussetzung einer fairen, gleichberechtigten und freiwilligen Verhandlung verbindlichkeitsfördernde Wirkung besitzen, auch wenn eine bessere Alternative besteht. Als verbindlich können die Signale dann angenommen werden, wenn sie die Wahrscheinlichkeit einer Vereinbarungsumsetzung im Vergleich zu einer Diskussion ohne explizite Einigung bzw. einer Einigung ohne Siegel erhöhen.
2. Weiterhin wird vermutet, dass eine Unterschrift verbindlicheren Charakter besitzt als eine verbale Vereinbarungsbestätigung. Gleiches wird aufgrund der Vorstudien auch für eine händische Abmachung erwartet.

8.2 Ergebnisse der Hauptstudie

Vor der Hypothesentestung galt es zunächst zu klären, ob die Voraussetzungen in allen Bedingungen als vergleichbar erachtet werden konnten. Hierzu wurden die siebenstufigen Kontrollvariablen und die Variablen des Manipulationschecks ausgewertet (s. zur Auswertung auch Kap. 4.3 & 6). Der Manipulationscheck verlief ohne Auffälligkeiten. Als nächstes überprüften also univariate Varianzanalysen, ob die Konföderierten in den vier Bedingungen unterschiedlich in Bezug auf ihre Attraktivität und Verhaltensauthentizität empfunden wurden. Dies war nicht der Fall. Auch ließen sich keine Bedingungsunterschiede in Bezug auf das Ergebnis der Verhandlung feststellen. In

⁵¹ Details bei: Genau, H. (2014). Der Verhandlungsabschluss als Einflussfaktor auf die Verbindlichkeit von Verhandlungen (Unpublizierte Bachelorarbeit). Universität zu Köln,

96% der Fälle einigten sich die VPn mit den Konföderierten in den drei Vereinbarungsbedingungen auf einen fairen Kompromiss (50 Punkte-Aktivität). Hinsichtlich der vereinbarungsspezifischen Kontrollvariablen: Ergebniszufriedenheit, -bindung und -fairness ließen die univariaten Testungen ebenso wenige Unterschiede zwischen den Bedingungen erkennen. Insgesamt konnte demnach in keiner Bedingung ein systematischer Störeinfluss festgestellt werden.

Besonders hervorzuheben ist bei den Vortests, dass die VPn die Einigung in allen drei Versuchsbedingungen vergleichbar ($M_{\text{verbal}} = 4.55$, $SE = .311$; $M_{\text{schriftlich}} = 4.61$, $SE = .265$; $M_{\text{manuell}} = 4.64$, $SE = .295$) als verbindlich wahrnahmen (Unterschied zum Skalenmittel über alle Bedingungen: $t(101) = 3.61$, $p < .001$, $d = .357$). bei einem Vergleich der tatsächlichen Verbindlichkeitsraten fiel dann jedoch überraschend auf, dass die Werte nach einer Vereinbarung ohne explizites Siegel (s. zweite Vorstudie) denen nach einer verbalen Vereinbarung fast ident waren. Ohne ein Siegel brachen 54.3% der VPn die Abmachung zugunsten von einer 50% besseren Alternative. Bei einer verbalen Einigung waren es 58.8%.⁵² Im Falle einer schriftlichen oder händischen Abmachung lagen die Werte dagegen bei 36,8% bzw. 38,2%. (s. Abb. 32). Dieser deskriptive Unterschied zwischen den drei Vereinbarungsbedingungen bestätigte sich auch in der statistischen Analyse mittels paarweiser Chi²-Tests (binäre aV: Bruch vs. Erfüllung). Erwartungsgemäß

Köln.

⁵² Überlegten die VPn die Vereinbarung zu brechen, so konnten sie dies entweder durch die Wahl ihrer 75 Punkte-Aktivität (+25% Gewinnchance) oder ihrer 100 Punkte-Aktivität (+50%) erreichen. Kam es zu einem Bruch, wählten die VPn in fast allen Fällen ihre 100 Punkte-Aktivität, wodurch sie maximal von ihrem Meinungswechsel profitierten. Es fanden sich keine varianzanalytischen Unterschiede zwischen den Vereinbarungsbrechigen der Versuchsbedingungen ($M_{\text{verbal}} = 47,21$, $SE = 1.97$; $M_{\text{schriftlich}} = 48.01$, $SE = 2.31$; $M_{\text{manuell}} = 46,16$, $SE = 2.30$; Werte stehen für den mittleren Unterschied zwischen den Punkten nach der Einigung & nach der Entscheidung zum Bruch).

wirkten damit die schriftliche ($\chi^2(1) = 3.48$, $p_{(\text{asympt., einseitig})} = .031$, $\phi = .22$) wie auch die händische Einigung ($\chi^2(1) = 2.89$, $p_{(\text{asympt., einseitig})} = .045$, $\phi = .206$) verbindlicher als eine verbale Vereinbarung. Zwischen einer schriftlichen und händischen Abmachung gab es keinen Unterschied. Folglich lässt sich die Aussage der 2. Hypothese als bestätigt ansehen.

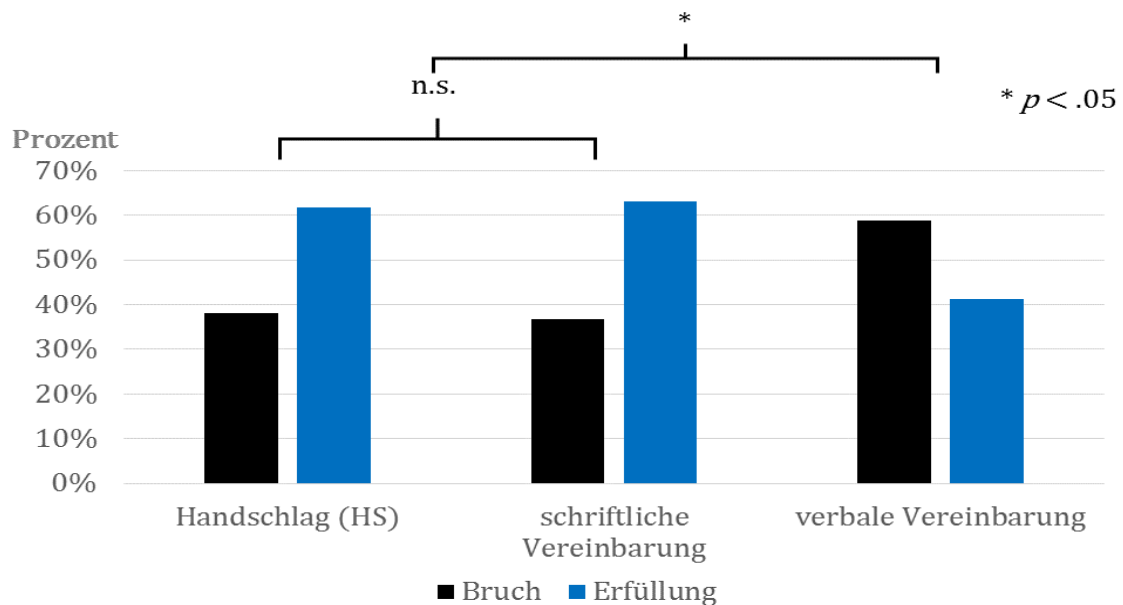


Abbildung 32. Prozentuale Verbindlichkeitsverteilung in den drei Vereinbarungsbedingungen.

Unter **Berücksichtigung der Kontrollbedingung** interessierte nun nicht mehr allein, ob eine Vereinbarung gebrochen wurde. Da die Kontrollbedingung keine Vereinbarung beinhaltete, war vielmehr entscheidend, wie stark sich die VPn der Vereinbarungsbedingungen im Vergleich zu den VPn der Diskussionsbedingung an einen fairen Kompromiss gebunden fühlten (= 50 Punkte-Aktivität). Es wurde daher überprüft, ob sich die VPn der Versuchsbedingungen am Ende für weniger Punkte entschieden⁵³ als die

⁵³ ...also öfter für die 50 bzw. 75 Punkte-Aktivität entschieden, wodurch sie allerdings auch geringere Gewinnerwartungen für eine überdies weniger priorisierte Freizeitaktivität in Kauf nahmen.

ungebundenen VPn der Kontrollbedingung, welche ihre Punkte und damit ihre Gewinnwahrscheinlichkeit auf Kosten Ihres Gegenübers maximieren konnten, ohne eine Abmachung zu brechen. Bei einem Vergleich zwischen den Bedingungen zeigte sich in unabhängigen T-Tests ein hypothesenkonformer Unterschied zwischen der Kontrollbedingung und der händischen wie schriftlichen, nicht aber der verbalen Bedingung. Die VPn der zuerst genannten Bedingungen verhielten sich demnach im Vergleich zu den VPn der Kontrollbedingung verbindlicher, während die VPn der letztgenannten so agierten wie Personen ohne eine Vereinbarung (s. Tab. 11). Damit erlauben die Ergebnisse nur für eine händische und schriftliche Vereinbarung die Annahme einer verbindlichkeitsfördernden Wirkung (Hypothese 1).

Die ergänzenden univariaten ANOVAs zu den siebenstufigen Variablen der **Entscheidungsfindung** differenzierten weder für die Variable Gefühl noch für Leichtigkeit zwischen den vier Studienbedingungen. Die reine Existenz einer Vereinbarung führte also im Vergleich zur Abwesenheit einer solchen nicht zu einer bewusst erlebten Veränderung des Entscheidungsprozesses. Dies traf auch zu, wenn man nur die Vereinbarungstreuen bzw. ausschließlich die Vereinbarungsbrüchigen untereinander verglich. Es gab folglich kein Siegel, welches den Entscheidungsprozess besonders vereinfacht oder erschwert hätte. Jedoch fühlten sich vereinbarungsbrüchige Proband/innen ($M = 2.59, SE = .275$) allgemein schlechter als vereinbarungstreue VPn ($M = 1.73, SE = .147$), $t(101) = 2.77, p < .01, d = .552$. Für die Leichtigkeit der Entscheidung ergab sich kein Effekt dieser Art.

Tabelle 11

Mittelwertpaarvergleiche zwischen Versuchsbedingungen und Kontrollbedingung hinsichtlich der Entscheidung über die Vereinbarung (in Punkten)

Test	<i>M (SE)</i>	<i>t</i>	<i>p</i> (einseitig)	<i>d</i>
Kontrolle vs. Verbal (<i>n</i> = 67)	K: 77.94 (3.77) V: 78.13 (4.31)	-0.032	= .48	.008
Kontrolle vs. Händisch (<i>n</i> = 68)	K: s.o. H: 68.38 (3.99)	1.74	< .05	.422
Kontrolle vs. Schriftlich (<i>n</i> = 72)	K: s.o. S: 65.13 (4.48)	2.16	< .05	.51

Anmerkung. „s.o.“ steht für „siehe oben“.

Abschließend wurden die Variablen des **sozialen Eindrucks** analysiert, um einen möglichen Zusammenhang zum Verbindlichkeitsverhalten zu überprüfen. Zunächst wurde eine Faktorenanalyse für das SEDI gerechnet. Die acht Items (sympathisch, kooperativ,...) luden alle substantiell ($> .4$) auf einem Faktor, welcher 41% der Varianz in den Daten erklärte. Die interne Konsistenz war mit $\alpha = .78$ ausreichend gegeben. Entsprechend wurden die Faktorenwerte des Gesamteindrucks (aV) zum Vergleich zwischen den Bedingungen (uV) analysiert. In einer univariaten ANOVA konnte kein Unterschied ausgemacht werden. Auch für die Variable zur Einschätzung der zukünftigen Arbeitsbeziehung ließ sich in einer vergleichbaren Rechnung keine Auffälligkeit finden. Jedoch wurden die Konföderierten in allen Bedingungen und über allen Variablen hinweg durchgängig positiv bewertet. Die FDR-korrigierten Einstichproben-T-Tests ließen ohne Ausnahme positive Abweichungen von der Skalenmitte (4) zwischen den zwei Polen erkennen ($p_{\max.} = .05$; statistische Details s. SPSS-Anhang). In den verbindlicheren Vereinbarungsbedingungen wurden die Konföderierten also weder zum Zeitpunkt der Verhandlung noch für die Zukunft positivere Qualitäten zugeschrieben.

8.3 Diskussion

Einer fundierten Vermutung folgend postuliert diese Studie für kommunikative Verhandlungssiegel eine verbindlichkeitssteigernde Wirkung, die trotz einer besseren Alternative zu einer erhöhten Umsetzungswahrscheinlichkeit für das Verhandlungsergebnis führen sollte (Hypothese 1). Eine Vorstudie ermittelte dafür zunächst die verbale, händische und schriftliche Bestätigung als die drei typischsten und verbindlichsten Siegel einer Vereinbarung. Dabei maßen die VPn einer schriftlichen und einer händischen Abmachung mehr Verbindlichkeit zu als einer verbalen Abmachung. Ein verbales und ein händisches Siegel empfanden sie indes im Vergleich zu einem schriftlichen als angemessener zur Bestätigung einer Abmachung. Dieses Ergebnis spiegelt sich auch in den Daten der Hauptstudie wider. Erneut zeigen sich die schriftliche und händische Vereinbarung der verbalen überlegen, wodurch sich die Annahmen der 2. Hypothese bestätigen lassen. Beide Siegel erhöhen gleichermaßen die Wahrscheinlichkeit zur Umsetzung einer Einigung, während sich die verbale Vereinbarung nicht von einer Diskussion unterscheidet. In diesem Punkt weichen die Studienergebnisse überraschend von der verfassten Hypothese (1) und von den Erwartungen der VPn selbst ab. Diese erwarteten sowohl in der 1. Vorstudie als auch in der Hauptstudie eine verbindliche Wirkung für eine verbale Einigung. Diese Diskrepanz könnte möglicherweise darauf zurückgeführt werden, dass Personen zum Zeitpunkt einer Einigung meist keine bessere Alternative im Sinn haben, wodurch sie von einer vereinbarungsgemäßen Umsetzung ausgehen. Bietet sich dann allerdings eine bessere Alternative, überlegen sie es sich anders. Interessanterweise finden sich in der 2. Vorstudie fast ident niedrige Werte für eine Verhandlung ohne Siegel. Es scheint, als würde eine explizite verbale Vereinbarung nicht als eigenständiges

Zeichen der Verbindlichkeit aufgefasst. Folglich hätte dieses Signal über den eigentlichen Inhalt einer Vereinbarung hinaus auch keinen Einfluss auf Personen, die sich vor dem Hintergrund einer reizvolleren Alternative weniger an ein Ergebnis gebunden fühlen. Demgegenüber lässt sich die Effektivität des händischen und schriftlichen Siegels möglicherweise damit erklären, dass sich beide dezidiert vom übrigen Gesprächsfluss absetzen und sie bereits damit eine Akzentuierung der getroffenen Vereinbarung erreichen. Darüber hinaus wäre zu mutmaßen, dass beide Siegel eine **Nachwirkung** erzielen, die für eine verbale Vereinbarung so nicht besteht. Eine schriftliche Vereinbarung könnte dabei primär auf kognitiver Ebene nachwirken. Durch die physische Präsenz einer Unterschrift, mit der sich Personen identifizieren, sehen sie sich möglicherweise stärker an ihre Entscheidung gebunden, da eine Abweichung inkonsistentes Verhalten offensichtlich machen würde, was dem grundlegenden Bedürfnis nach einem konsistenten Außenbild widerspräche (vgl. Cialdini, 2001; Kettle & Häubl, 2011). In der Konsequenz würden Personen dann trotz eines reizvollen Alternativangebotes eher ihrer Zusage nachkommen. Eine händische Vereinbarung dagegen könnte auf vornehmlich emotionaler Ebene nachwirken. Die positive Evaluation eines eher unerwarteten DHS könnte zu einer verstärkten Oxytocin-/Opioidausschüttung führen, wodurch die emotionale Verbindung mit dem/r Partner/in gestärkt würde (vgl. IKM in Kap. 2.1.3; Suvilehto et al., 2015). In der Folge würden Personen aus einem Bauchgefühl heraus eher ihrer Zusage nachkommen, auch wenn ihnen eine bessere Alternative angeboten wird.

Nun interessiert natürlich, welcher Art dieses Bauchgefühl sein könnte. Es wäre naheliegend anzunehmen, dass eine verstärkte emotionale Bindung mit einer positiveren Wahrnehmung des Gegenübers einhergeht. Im Vergleich zwischen der händischen und allen weiteren Bedingungen ergeben sich auf den Variablen des

sozialen Eindrucks jedoch keine positiveren Werte, die auf einen Zuwachs an emotionaler Bindung schließen lassen würden. Allerdings macht es den Anschein, als ob ein Handschlag am Ende einer Interaktion einen Eindruck hinterlässt, der durch die bisher verwendeten sozialen Variablen nicht zu detektieren ist (vgl. dazu auch Kap. 7.1.3). Vielmehr könnte die Entscheidung über eine Maximierung des eigenen Vorteils nicht soziale sondern selbstbezogene Emotionen ansprechen (vgl. ten Velden et al., 2007) – insbesondere wenn noch keine vertraute Beziehung zum/r Partner/in besteht. Übereinstimmend berichten Lawler und Yoon für bestehende Verhandlungsbeziehungen von einem Zusammenhang zwischen dem Grad emotionaler Involvierung⁵⁴ und der Ablehnungsrate für attraktive Alternativen. Je involvierter sich die Personen im Laufe der wiederkehrenden Verhandlungen fühlten, desto eher schlugen sie Alternativen außerhalb der Beziehung aus (Lawler & Yoon, 1993). Ein DHS könnte so den Grad emotionaler Involvierung erhöhen, wodurch wiederum die emotionale Bindung an die erzielte Einigung verstärkt würde. In diesem Fall sollten Folgestudien einen Mediationseffekt von einer händischen Einigung über den Grad der Involvierung auf die Vereinbarungstreue feststellen können.

Unabhängig von den modellhaften Annahmen zur Erklärung verbindlicheren Verhaltens sollte auch die Wirkung **selbstbestätigender Tendenzen** nicht ausgeschlossen werden. Anhand der berufstätigen Stichprobe aus der ersten Vorstudie lässt sich schließen, dass verhandlungserfahrene Personen mehrheitlich eine gute Intuition besitzen, da sie davon ausgehen, dass händische und schriftliche Siegel auch ohne Rechtsverbindlichkeit Wirksamkeit besitzen.

⁵⁴ Emotionale Involvierung bzw. rege Anteilnahme beschreibt ein durch faktorenanalytische Erkenntnisse entwickeltes Konstrukt, welches auf die drei Skalen „enthusiastisch – unenthusiastisch, energetisch – müde und angeregt – gelangweilt“ zurückgeht.

Dieses Wissen könnte sie dazu verleiten, entsprechend beschlossenen Einigungen einen höheren Stellenwert zuzumessen, wodurch diese dann eher umgesetzt würden. Dadurch könnten das Verbindlichkeitsempfinden der so beschlossenen Einigungen zirkulär verstärkt werden (vgl. Merton, 1948). Erwähnenswert ist auch die Tatsache, dass Berufstätige eine schriftliche Vereinbarung als deutlich weniger angemessen beurteilen als eine verbale oder händische Abmachung. Hier könnte das von Kessler und Leider erwähnte suboptimale Verhältnis von Ressourceneinsatz zu Compliancewirkung eine Rolle spielen (Kessler & Leider, 2012). Interessant ist zudem, dass fast alle Personen, die sich entscheiden die Abmachung zu brechen, eine Maximierung ihrer Vorteile anstreben und nicht nur eine moderate Teilverbesserung für sich bzw. Teilverschlechterung für ihre/n Partner/in im Sinn haben. Dies stimmt mit den Ergebnissen der zweiten Vorstudie überein, in der die überwiegende Mehrheit der VPn, die zu einem Bruch bereit war, diesen bereits bei der geringsten Verbesserung vornahm. Auch unterstützt es die oben getroffene Annahme einer egozentrischen Perspektive während des Entscheidungsprozesses. Allerdings scheinen sich die Personen die Diskrepanz aus eigenem Vorteil vs. Nachteil des Gegenübers bewusst zu machen, da sich vereinbarungsbrüchige Proband/innen mit ihrer Entscheidung insgesamt weniger gut fühlen als vereinbarungstreue Proband/innen.

Als **Limitierung** der Studie ist, wie auch in den anderen Studien zur Untersuchung von Berührungseffekten, der Einfluss von Kontextvariablen anzuführen. So können die hier vorgestellten Befunde nur im Rahmen fairer, gleichberechtigter, freiwilliger und deutscher Einzelverhandlungen in die Praxis

transferiert werden. Außerhalb westlicher Kulturen steht das objektive Ergebnis⁵⁵ teils weit weniger im Vordergrund. Im Mittleren und Fernen Osten etwa kommt der Entwicklung einer persönlichen Arbeitsbeziehung oft weit mehr Aufmerksamkeit zu. Rechtsunverbindliche Siegel werden so teilweise als verbindlicher, rechtsverbindliche Verträge dagegen als unverbindlicher empfunden als im Westen (Hooker, 2012).

Entsprechend könnte Verhandlungssiegeln auch in bestehenden Verhandlungsbeziehungen eine andere Wirkung zukommen, da Personen nachhaltiger handeln, wenn sie eine gemeinsame Arbeitszukunft mit dem Gegenüber antizipieren (Kessler & Leider, 2012; Neidhardt, 2013; Ostmann & Meinhardt, 2007). Eine weitere Limitierung ist in Bezug auf die Nachhaltigkeit der Verbindlichkeitseffekte vorstellbar. Während sich die verbindliche Wirkung einer schriftlichen Vereinbarung in der durchgeführten Pilotstudie auch mittelfristig⁵⁶ zu bestätigen scheint, trifft dies für einen Handschlag unter Umständen nicht zu. Nun könnte man die Wirkungslosigkeit eines HS in der Pilotstudie zwar auf das größere Wirkpotential eines DHS zurückführen. Diese Interpretation erscheint nach Auswertung der Hauptstudie aber nur schwer haltbar, da HS in der Vorstudie ähnlich verbindlich und sogar angemessener als DHS eingeschätzt wurde. Zutreffender wäre es vermutlich, ein „Verblasen“ der emotionalen Bindung über die Zeit anzunehmen, da der Zusammenhang zwischen abnehmender emotionaler Bindung und abnehmender Verbindlichkeit bereits in der Forschung belegt ist (z.B. Isen, Clark, & Schwartz, 1976). Andererseits findet sich auch vielfach Evidenz, die für bestehende Verhandlungsbeziehungen zwischen zwei Partner/innen auf einen

⁵⁵ meist in Form eines finanziellen Vorteils (Thompson, 1990)

⁵⁶ Den VPn wurde nach einer Woche eine bessere Alternative vorgeschlagen, die sie dann annehmen oder ablehnen konnten.

Verbindlichkeitsanstieg im Zusammenhang mit emotionaler Bindung hinweist (Lawler, Thye, & Yoon, 2000; Lawler & Yoon, 1993; Thompson, 1990). Die Verhandlungsexperten Fisher und Shapiro drücken dies in einem ihrer Praxisratgeberbücher so aus: „When we feel affiliated with one another...we view another not as a stranger, but rather as part of the “family”. [That]...makes it likely that we will honor an agreement” (R. Fisher & Shapiro, 2005, S. 54). Zur wissenschaftlichen Klärung dieser Fragestellung sollten zukünftige Studien eine systematische Überprüfung der HS- und DHS-Verbindlichkeiten in einem kurz- und mittelfristigen Setting und für mehrere Verhandlungen erwägen. Dabei wäre unter Umständen auch eine erneute Überprüfung verbaler Zusagen lohnenswert. Da die Daten selbst für die beiden wirkungsvollen Siegel nur kleine bis mittelgroße Effektstärken aufwiesen, könnte durch eine Steigerung der Stichprobengröße ein womöglich kleiner Effekt eines verbalen Siegels zu Tage treten.

Zusammenfassend bietet diese Studie einen ersten systematischen Einstieg in die Diskussion um Verbindlichkeitssiegel (engl. „Deal Seals“). Während im Sprachgebrauch die Ausdrücke „Da gebe ich dir meine Hand bzw. mein Wort drauf!“ nahezu bedeutungsgleich sind, kommt ihnen in der realen Umsetzung offensichtlich eine unterschiedliche Bedeutung zu. Während eine händische und schriftliche Abmachung selbst im Angesicht einer attraktiveren Handlungsalternative als Mittel zur Herstellung von Verbindlichkeit nutzbar sind, unterscheidet sich eine verbale Zusage nicht von einer unverbindlichen Diskussion. Doch obwohl die beiden verbindlichkeitssteigernden Siegel gleich stark wirken, unterscheiden sie sich dennoch in ihrer Angemessenheit. Eine schriftliche Abmachung wird hier in Bezug auf die rechtlich unbedeutenden Themen des persönlichen Alltags als unangemessener empfunden als eine

händische Abmachung. Damit stellt sich eine händische Vereinbarung auf Basis der Ergebnisse in puncto Verbindlichkeit und Angemessenheit am praktikabelsten dar. Umso überraschender ist es daher, dass scheinbar jede/r Zweite ein anderes Siegel verwendet (51%). Knapp ein Viertel (24%) greift dabei auf das weniger verbindliche Siegel verbaler Abmachungen und 15% auf das unangemessene einer schriftlichen Bestätigung zurück.

“
”

**Nach manchem Gespräch mit einem Menschen hat man das Verlangen,
einen Hund zu streicheln. *Maxim Gorki***

9 Entschuldigungen in Verhandlungen

„Mmh, da hab ich wohl die Fassung verloren!“; „Oh, aus der Perspektive habe ich es noch gar nicht betrachtet. Jetzt verstehe ich, warum das so schlecht ankam.“ – Wir alle kennen diese Gefühle und Gedanken, die uns erkennen lassen, dass unser Verhalten gegenüber einem Mitmenschen falsch war. Doch was nun? Einfach so tun, als wäre nichts gewesen, und es das nächste Mal besser machen? Oder lieber entschuldigen, sich die Hände reichen und noch einmal von vorn beginnen?

Gerade wenn wir eine neue Bekanntschaft machen, ist die Wahrscheinlichkeit eines Konfliktes aufgrund von unabgestimmten Erwartungen, Haltungen und Handlungsmotiven hoch (Baker & Aureli, 2000). Im privaten Umfeld müssen wir uns meist nicht weiter mit dieser Person oder unserem eigenen Verhalten auseinandersetzen. Da ist es vielleicht einfacher den Kontakt in Zukunft zu meiden. Im beruflichen Kontext besteht diese Wahl oft nicht ohne weiteres. Ist der eigene Beitrag bei der Entstehung des Konfliktes unübersehbar, bietet eine Entschuldigung ein probates gesellschaftliches Mittel zur Lösung an. In Verhandlungen werden Entschuldigungen jedoch wenig genutzt, da die Parteien Angst vor negativen Konsequenzen eines Schuldeingeständnisses haben (J. G. Brown, 2004). Tatsächlich riskiert die Partei, welche ihre Schuld eingesteht, von der anderen Seite zurückgewiesen, gedemütigt und bestraft zu werden (Exline, Deshea, & Holeman, 2007; Kim, Dirks, & Cooper, 2009) – ganz besonders wenn die andere Partei nicht zur Vergebung bereit ist (Leunissen, Cremer, & Reinders Folmer, 2012). Gleichzeitig kann das Ausbleiben einer Entschuldigung zu einem weniger produktiven, unangenehmen Fortgang oder sogar einem Abbruch der Verhandlungen führen (J. G. Brown, 2004; Leunissen et al., 2012).

Da eine Entschuldigung neben dem Eingeständnis normverletzenden Verhaltens auch die Bitte um Vergebung beinhaltet, stellt sie einerseits heraus, dass die Regelverletzung erkannt wurde, und verdeutlicht andererseits den Wert der (zukünftigen) Beziehung mit der anderen Partei (Adsit, 2009; Robbennolt, 2006; Tavuchis, 1991). Letztere kann nach dem erlittenen Schaden so rekonstruiert werden (Blum-Kulka & Olshtain, 1984; Goffman, 1971; Tavuchis, 1991). Dabei werden Entschuldigungen von den meisten Autoren meist als sprachliches Verhalten definiert (z.B. Fukuno & Ohbuchi, 1998; Kampf, 2009), obwohl Austin schon früh auf die nonverbalen Formen einer Entschuldigung hinwies (Austin, 1962, S. 108). Ein besonders großes Wirkpotential lässt sich hier für Berührungen erahnen. In Beobachtungsstudien fiel verschiedenen Forschergruppen auf, dass Affen nach einem Konflikt mehr Berührungen mit ihrem Konfliktpartner austauschen. Dies erklärten die Forscher damit, dass die Berührung dabei helfen würde, negative Emotionen zurück zu regulieren, und die körperliche Erregung zu senken (z.B. Baker & Aureli, 2000; Waal & Lanting, 1997; Waal & Roosmalen, 2012). Vergleichbares Verhalten zeigen auch Delphine und andere Säugetiere (Gallace & Spence, 2010a). Übertragen wir dieses Verhalten auf den Menschen, könnte angemessen wahrgenommene Berührung möglicherweise ähnliche Effekte erzielen. Tatsächlich finden sich Hinweise auf vergleichbare Rituale auch für den Menschen (Chiera, 2015). So regulieren Liebespaare durch Berührung erfolgreich ihre Emotionen (Debrot et al., 2013), und nutzen japanische Vorschulkinder Körperkontakt als Teil ihres intuitiven Versöhnungsverhaltens (Fujisawa, Kutsukake, & Hasegawa, 2005). Otterstedt (1993) und Kästner (2007) liefern zudem anekdotische Evidenz dafür, dass Handschläge in Deutschland als Geste der Entschuldigung eingesetzt werden. Dennoch gibt es meiner Kenntnis nach bis zum heutigen Tag keine Studie, die sich mit der

beziehungsrekonstruierenden Wirkung beruflicher Berührung auseinander gesetzt hat; obwohl Fuller und Kollegen vermuten, dass: „Touch may also play an important role in the apologies and forgiveness of work transgressions“ (Fuller et al., 2010, S. 251). Die einzige themennahe Studie untersuchte 2011 den Zusammenhang zwischen der Präsenz eines begrüßenden und verabschiedenden HS und der mutmaßlichen Wirkung einer Entschuldigung. Beobachter/innen wurden hierzu Videos mit der Nachbesprechung eines Konfliktfalls zwischen einem Vorgesetzten und einem Angestellten gezeigt, in der sich der Vorgesetzte dafür entschuldigte, die Arbeit des Angestellten als die seine ausgegeben zu haben. Die Beobachter sahen bei den Videos mit Berührung zwar die Wahrscheinlichkeit einer Vergebung nicht erhöht, jedoch schätzten sie die Entschuldigung als aufrichtiger ein (Marler, Cox, Simmering, Bennett, & Fuller, 2011).

Neben der positiven Aussicht durch Entschuldigungen beschädigte Geschäftsbeziehungen zu sanieren, bleibt aber die Sorge vieler Verhandlender bestehen, durch ein Schuldeingeständnis die negative Konsequenz einer Bestrafung erleiden zu müssen. Unter bestimmten Umständen können Entschuldigungen jedoch auch eine Strafe verhindern bzw. vermindern.

Allgemein zeigen Menschen bestrafendes Verhalten, wenn eine Person eine legitime Norm verletzt. Legitime Normen wiederum begründen sich in der gesellschaftlichen Einigkeit darüber, in welcher Situation ein bestimmtes Verhalten zu zeigen ist (Akerlof, 2016). In einer Verhandlung bedeutet das z.B., dass alle beteiligten Parteien die gleichen Anteile an den Ressourcen erhalten, die zur Verhandlung stehen (20€/2Personen = jede erhält 10€). Entsprechend erwarten beide Parteien voneinander etwaiges Verhalten an dieser Gleichheitsnorm auszurichten (Leunissen et al., 2012; van Dijk & De Cremer,

2006). Wird diese Norm von einer Partei verletzt, die keinen guten Grund⁵⁷ für ihr normabweichendes Verhalten anführen kann, führt das zu Ärger und ggfls. bestrafendem Verhalten seitens der anderen Partei (Akerlof, 2016). Dabei erfolgt eine Strafe durch die benachteiligte Partei selbst dann mit einer hohen Wahrscheinlichkeit, wenn die Bestrafung selbst kostenintensiv ist (Kriss, Weber, & Xiao, 2016). Motive dieses Verhaltens sind das Bedürfnis nach ausgleichender Gerechtigkeit und die Prävention zukünftiger Normverletzungen (Crockett, Özdemir, & Fehr, 2014).

Besteht keine Klarheit darüber, ob das normabweichende Verhalten mit einer tolerierbaren Intention ausgeführt wurde, kann eine Entschuldigung zu einer Reduktion oder sogar einem Ausbleiben von Ärger und Bestrafungsverhalten führen. Ist indes klar, dass das Fehlverhalten vorsätzlich ausgeführt wurde, resultiert aus einer Entschuldigung eher in eine härtere Bestrafung (Fischbacher & Utikal, 2013).

Zusammenfassend kann verbalen Entschuldigungen vom Standpunkt der aktuellen Befundlage aus also eine beziehungsrekonstruierende und strafmindernde Wirkung zugesprochen werden. Um diese Annahme zu prüfen sollte allerdings sichergestellt werden, dass nicht schon eine einfache Verhaltensbesserung ohne Entschuldigung⁵⁸ den Effekt erzielt, der Entschuldigungen zugeschrieben wird. Sollte eine verbale Entschuldigung also eine positive Wirkung besitzen, so wäre anzunehmen, dass eine Entschuldigung mit der folgerichtigen Verhaltensbesserung beziehungsrekonstruierender und

⁵⁷ Ein guter Grund wird als ein Hindernis definiert werden, das es auch anderen vernünftig handelnden Personen schwierig gemacht hätte, die Norm zu erfüllen (Akerlof, 2016).

strafmindernder wirken sollte als eine Verhaltensbesserung allein (Hypothese 1). Darüber hinaus lässt sich feststellen, dass im Zusammenhang mit Entschuldigungen bisher das Wirkungspotential angemessener Berührung vernachlässigt wurde. Aufgrund des belegten Einflusses von Handschlägen auf beziehungsrelevante Variablen der sozialen Wahrnehmung (s. Kap. 5 & 7.1) lässt sich annehmen, dass ein Handschlag einen zusätzlichen Mehrwert für verbale Entschuldigungen mit anschließender Verhaltensbesserung darstellt, insbesondere für die Rekonstruktion von Beziehungen die Strafminderung (Hypothese 2).

9.1 Vor- & Pilotstudie

Zunächst soll aber in einer kurzen Vorstudie geklärt werden, welche praktische Relevanz Entschuldigungen im Arbeitskontext überhaupt zukommt, und welchen Mehrwert die Untersuchung verbal-taktiler Entschuldigungen bringen könnte. Sinn macht diese Untersuchung gerade vor dem Hintergrund der Ergebnisse einer interkulturellen Studie mit 1368 VPn. In dieser befanden die Autoren, dass Berührungen zwischen Fremden oder Bekannten vor allem zur Begrüßung und Verabschiedung, aber nur sehr selten zur Regulation emotionaler Zustände (z.B. zur Besänftigung) eingesetzt werden (Suvilehto et al., 2015, supplementary material). Dies ließe auch für Berührungen während beruflicher Entschuldigungen eher geringe Auftretenswahrscheinlichkeiten und damit unter Umständen auch geringe Wirksamkeitserwartungen in der Arbeitsbevölkerung vermuten(Subhypothese).

⁵⁸ D.h. einfach so tun, als wäre nichts gewesen, und es das nächste Mal besser machen (s. Studieneinleitung).

9.1.1 Vorstudie

Aufgrund eines Mangels an wissenschaftlicher und praktischer Literatur zu nonverbalen Entschuldigungskomponenten galten die ersten Bemühungen der allgemeinen Überprüfung des praktischen Nutzens und der Funktion beruflicher Entschuldigungen. **Methodisch** wurde eine Vorstudie als Onlineumfrage auf der Plattform Unipark erstellt. 72 Berufstätige, darunter 39 Frauen und 33 Männer im durchschnittlichen Alter von 39.2 Jahren ($SD = 7.58$), wurden nach ihren Einschätzungen zu Entschuldigungen nach selbsterkanntem beruflichen Fehlverhalten gefragt. Dabei wurden sie gebeten, sich eine Verhandlung, ein Meeting o.ä. mit einem/r wenig bekannten Partner/in vorzustellen, mit der es auch in der Zukunft Möglichkeiten auf eine Zusammenarbeit gibt. Auf zweipoligen, siebenstufigen Skalen (s. auch Kap. 4.2) beantworteten die VPn sodann Fragen zu ihrer Haltung gegenüber beruflichen Entschuldigungen und zu erwarteten Konsequenzen einer Entschuldigung (z.B. „Wie oft entschuldigen Sie sich nach selbsterkanntem Fehlverhalten bei Ihrem/r Geschäftspartner/in?“, Skala: *nie* = 1 bis 7 = *immer*). Der Mittelwert der jeweiligen Skalen wurde mit Einstichproben-T-Tests gegen die Skalenmitte (4) verglichen (s. auch Kap. 4.3). Die **Ergebnisse** stellten heraus, dass die Stichprobe eine geschäftliche Entschuldigung nach Fehlverhalten generell als sehr angemessen beurteilte ($M = 6.3$, $SE = .112$). Ebenfalls teilten die VPn mit, dass Sie sich nach eigenem Fehlverhalten sehr oft entschuldigen würden ($M = 5.95$, $SE = .138$), und ihnen in einem solchen Fall auch an einer Entschuldigung des/r Partner/in gelegen wäre ($M = 5.78$, $SE = .141$). Allgemein waren die Teilnehmenden der Ansicht, dass sie in Folge einer Entschuldigung kooperativer agieren würden ($M = 5.89$, $SE = .127$) und sich die Effektivität der Zusammenarbeit und die Beziehungsqualität erhöhen würden ($M_{\text{Effektivität}} = 5.77$, $SE = .130$; $M_{\text{Beziehung}} = 5.66$, $SE = .141$). Alle Werte befanden

sich deutlich über dem Skalenmittel ($p < .001$). Die Frage, wie häufig Berührungen ihres Erachtens Teil einer geschäftlichen Entschuldigung sind, beantworteten 51% der VPn mit „selten“ bis „nie“. In 19% der Fälle gehörte eine Berührung „öfter“ bis „immer“ zu der er- und gelebten Entschuldigungspraxis (Mittelwert bei 2.86, $SE = .19$).

Vor diesem Hintergrund erscheint die Untersuchung von Entschuldigungen in geschäftlichen Konfliktsituationen wie Verhandlungen besonders lohnenswert, bergen solche Situationen doch ein ausnehmend hohes Risiko für objektiv und subjektiv wahrgenommenes Fehlverhalten, welches zur Eskalation von Konflikten und dem Abbruch von Geschäftskontakten führen kann (J. G. Brown, 2004; Leunissen et al., 2012). Eine Lösung scheinen Berufstätige in der konsequenten Verwendung geschäftlicher Entschuldigungen gefunden zu haben, von der sie nach Fehlverhalten selbst Gebrauch machen. Gleiches erwarten sie aber auch von Berufskolleg/innen und Geschäftspartner/innen. Damit erscheint die Entschuldigung nach Fehlverhalten schon fast als eine berufliche Norm, deren Befolgung offensichtlich zu einer Verbesserung der Beziehung und Zusammenarbeit führen kann. Berührung kann in diesem Zusammenhang als eine gängige, aber selten angewandte Ergänzung für Entschuldigungen aufgefasst werden. Wie in der Subhypothese angenommen, wird Berührung in beruflichen Entschuldigungen kaum verwendet, weil Berufstätige dieser unter Umständen keinen bzw. kaum Mehrwert zuschreiben.

9.1.2 Pilotstudie

Eine anschließende Onlinestudie sollte daher klären, ob die Vermutung der VPn aus der Vorstudie zutrifft, dass eine verbale Entschuldigung zu einer Verbesserung der Beziehung und Zusammenarbeit in der Zukunft führt

(Hypothese 1). Außerdem sollte sie überprüfen, ob. der taktilen Komponente einer Entschuldigung ein Mehrwert im Hinblick auf den beziehungsrekonstruierenden und strafmindernden Einfluss einer verbalen Entschuldigung zukommt (Hypothese 2). Zusätzlich bot der ressourcenschonende Rahmen einer Onlinestudie die Möglichkeit der Erstellung und Testung geeigneten Studienmaterials und geeigneter Versuchsbedingungen für eine Studie unter Realbedingungen.

9.1.2.1 Methode

Eine **Stichprobe** aus 123 Personen (m = 31, w = 92; Alter: $M = 25.1$ Jahre, $SD = 7.32$) absolvierte auf der Online-Plattform Unipark in einer von drei zufällig zugewiesenen Bedingungen ein fiktives Verhandlungsszenario. Dieses bestand aus zwei Teilverhandlungen: 1. der Aufteilung von 4x5€-Scheinen zwischen den Verhandlungsbeteiligten und 2. einer abstrahierten, rollenfreien Version des Ugli Orange Rollenspiels, in der eine Verhandlungspartei die Möglichkeit besitzt die andere durch Ablehnung aller Angebote leer ausgehen zu lassen (D. T. Hall, Bowen, Lewicki, & Hall, 1975). Ähnliche Szenarien zur unfairen Aufteilung geldwerter Punkte finden sich auch in der einschlägigen Forschung zu Entschuldigungen (vgl. etwa Cheng et al., 2015; De Cremer, Dijk, & Pilluda, 2010; s. zur methodischen Begründung von Vignettenstudien auch Kap. 5.2). Die operative Durchführung der Studie erfolgte im Rahmen einer Bachelorarbeit.⁵⁹

Der **Ablauf** der Pilotstudie gliederte sich in fünf Teile:

1. Erste Verhandlung & Entscheidung über Ausgang

⁵⁹ S. für Details zur Durchführung und teilweise Auswertung Berkessel, J. (2015). Beziehungsrekonstruktion in Verhandlungssituationen (Unpublizierte Bachelorarbeit). Universität zu Köln, Köln.

2. Fragebogen zur ersten Interaktion
3. Manipulation (keine, verbale, verbal-manuelle Entschuldigung) & Manipulationscheck
4. Zweite Verhandlung & Entscheidung über Ausgang
5. Fragebogen zur zweiten Interaktion & Demographische Variablen & Kontrollvariablen

Der erste Teil sah vor, dass sich jede VP mit einer fremden Person auf die Aufteilung von 20€ einigen sollte. In der Verhandlung beanspruchte die fremde Person dann jedoch das ganze Geld für sich, und wurde zudem im Laufe der Diskussion um eine angemessene Aufteilung zunehmend unfreundlich und unsachlich. Zum Ende der Verhandlungszeit hatten die VP die Wahl die vorgeschlagene Aufteilung (20€ vs. 0€) anzunehmen oder eine Einigung scheitern zu lassen. In letzterem Fall erhielt niemand Geld (0€ vs. 0€). Den Teilnehmer/innen wurde hiernach die Gelegenheit gegeben einen Fragebogen zur Interaktion auszufüllen. In den Entschuldigungsbedingungen kam die fremde Person danach auf die Versuchsperson zu und entschuldigte sich in verbaler oder verbal-manueller Form für ihr Verhalten. In der Kontrollbedingung begann nach Abschluss des Fragebogens direkt die zweite Verhandlung (s. visuelle Darstellung der Studie in Abb. 33).

In einer zweiten, allgemeingültigen Verhandlung wurden die VPn gebeten, sich vorzustellen, dass sie mit der gleichen Person ein weiteres Mal verhandeln würden. Hier befand sich die VP in einer besseren Verhandlungsposition als ihr Gegenüber.



Abbildung 33. Darstellung der drei Bedingungen in der Online-Entschuldigungsstudie. Von links nach rechts: ohne Entschuldigung, verbale Entschuldigung, verbale Entschuldigung mit doppeltem Handschlag.

Ihr lag bereits ein erstes Angebot über 50 Punkte vor, von dem ihr Gegenüber nichts wusste. Das Gegenüber wiederum hatte Punkte in einer unbekanntenen Höhe zur Verfügung, von denen es der VP verschiedene Angebote machen konnte. Nahm die VP eines dieser Angebote an, so erhielt sie Punkte in Höhe dieses Angebotes. Das erste Angebot verfiel. Nahm sie kein Angebot an, so erhielt sie die 50 Punkte des ersten Angebotes, und bei ihrem Gegenüber verfielen alle Punkte.⁶⁰ Im Verlaufe der Diskussion bot das Gegenüber der VP zuerst 15, dann 20 und als letzte Möglichkeit 50 von 100 Punkten an. Dabei blieb es diesmal stets sachlich und lösungsorientiert. Die VP konnte sich am Ende entscheiden das Angebot des Gegenübers anzunehmen, wodurch beide die Verhandlung mit dem gleichen Ergebnis von 50 Punkten beendet hätten. Alternativ konnten Sie auch das zu Beginn vorliegende Angebot über 50 Punkte wählen, um ihr Gegenüber leer ausgehen zu lassen. Die attraktivsten Ergebnisse unterschieden sich also nur in der Möglichkeit zur Kooperation oder Strafe. Die Option, das unattraktive 15 oder 20 Punkte-Angebot zu wählen, bestand aber ebenfalls. Im Anschluss an die

⁶⁰ Bei Verständnisschwierigkeiten hatten die VPn Zugriff auf das gegenständliche Beispiel eines Autoverkäufers, dem bereits ein Onlineangebot über 50.000€ vorlag und der sich nun mit einem Kaufinteressenten vor Ort auf die Höhe des Kaufpreises einigen wollte.

Ergebnisfindung folgte die zweite Fragebogenphase und darauf das Ende der Studie.

Nachstehend soll nun die spezifische Konstitution der abhängigen und **unabhängigen Variablen** beschrieben werden. Abhängig vom Ausmaß einer Normübertretung sind auch die Inhalte einer Entschuldigung anzupassen, damit sie Akzeptanz erzeugen (R. Fehr & Gelfand, 2010). Dies wird dann erreicht, wenn das entschuldigende Verhalten den Normverstoß aufwiegt (Benoit, 1995, S. 43). Folglich wurden für die Konzeption der Pilotstudie 50 berufstätige Personen befragt, welche Entschuldigungskomponenten sie als notwendig empfinden, um einen Verstoß gegen die Gleichheitsnorm aufzuwiegen. Dazu wurde den Befragten der Ablauf der ersten Verhandlung (s.o.) geschildert, und sie konnten aus sieben⁶¹ verschiedenen Merkmalen (inkl. Handschlag) all diejenigen wählen, die für sie notwendig wären, um das Fehlverhalten angemessen zu entschuldigen (s. für ein vergleichbares Vorgehen Blum-Kulka & Olshtain, 1984). Die zwei einzigen Merkmale, die signifikant von einer Gleichverteilung abwichen,⁶² waren die faktische Entschuldigung („Ich möchte mich entschuldigen.“) und die Einsicht des Fehlverhaltens („Mein Verhalten eben war nicht in Ordnung.“). 80% resp. 70% der VPn waren der Meinung, dass diese Merkmale Teil einer angemessenen

⁶¹ Die Auswahl von sieben Komponenten wurde auf Basis der Metaanalyse von Kirchhoff und Kollegen vorgenommen. In dieser fanden die Autor/innen insgesamt 10 verschiedene Merkmale interpersoneller Entschuldigungen, von denen jedoch nur 6 im Rahmen des Szenarios Sinn machten (s. Kirchhoff, 2012, S. 5). Weitere Komponenten wie „Reparaturzahlung anbieten“ wurden ausgeschlossen. Dafür wurde die Möglichkeit einer händischen Entschuldigung ergänzt.

⁶² Die VPn konnten für jedes der randomisiert dargebotenen Merkmale wählen, ob dieses Teil der Entschuldigung sein sollte oder nicht. Jedes einzelne Merkmal wurde dann mithilfe eines eindimensionalen Chi²-Tests auf Gleichverteilung (50%/50%) geprüft (Statistik s. SPSS-Anhang).

Entschuldigung sein sollten. Im Vergleich dazu wurde ein Handschlag nur in 35% der Fälle genannt. Dies lässt nun für das verwendete Szenario den Schluss zu, dass einer Verletzung der Gleichheitsnorm am angemessensten mit einer verbalen Entschuldigung samt Fehlereingeständnis begegnet werden kann. Folglich bediente sich die verbale Entschuldigungsform in der Pilotstudie dieser Merkmale. Interessant ist darüber hinaus, dass eine Berührung sowohl aus der Sicht der schuldigen als auch der entschuldigenden Partei selten als ein notwendiges Merkmal erachtet wird (s. Kap. 9.1.1). Dies lässt vermuten, dass einer Berührung im Kontext einer Entschuldigung eine weitgehend untergeordnete Rolle zugeschrieben wird.

Zur Überprüfung der theoretisch hergeleiteten Wirksamkeitserwartungen wurde als Ergänzung zur verbalen Entschuldigungsbedingung ein DHS für die verbal-taktilen Entschuldigungsbedingung gewählt. Die Entscheidung, einen DHS zu verwenden, fiel aufgrund des herzlichen Charakters und der frühen Einsetzbarkeit dieser Geste (s. Kap. 5.3.2.1). In der Kontrollbedingung wurde auf jede Form der Manipulation verzichtet.

Die Auswahl der **abhängigen Variablen** in den beiden Fragebögen geschah anhand der Variablen aus der Vorstudie (zukünftige Beziehung, kooperative Stimmung), die durch eine Frage nach dem Grad negativer Erregung (Robbennolt, 2006), einer ergebnisorientierten Frage nach der Zufriedenheit mit dem Verhandlungsausgang und einem SEDI zum sozialen Eindruck ergänzt wurden. Alle Variablen lagen in Form einer zweipoligen, siebenstufigen Skala vor (z.B. „Wie gut wird die Beziehung zu Ihrem Partner in einer kommenden Verhandlung sein?“, Skala: *gut* = 1 bis 7 = *schlecht*; s. auch Kap. 4.2). Überdies füllten die VPn nach der

jeweiligen experimentellen Manipulation einen Manipulationscheck mit der Frage „Hat sich nach Ausfüllen des Fragebogens noch etwas an ihrer Haltung gegenüber der anderen Person geändert?“ und den Antwortmöglichkeiten: *ja/nein* aus. Klickten die VPn hier *ja* an, wurde sie zudem gebeten, auf einer siebenstufigen Skala anzugeben, ob sich ihre Haltung zum positiven (Skalenwert: 7) oder negativen (1) verändert hatte. Zum Zeitpunkt der zweiten Verhandlung wiederholte sich die Abfrage aller abhängigen Variablen. Zusätzlich wurden zwei siebenstufige Kontrollvariablen zur Religiosität und Vergebungsbereitschaft der Teilnehmenden ergänzt, da für beide Variablen ein konfundierender Einfluss angenommen werden konnte (Barnes & Brown, 2010; R. P. Brown, 2003). Weitere potentiell konfundierende Variablen, wie die kulturelle Zugehörigkeit (z.B. Takaku, 2001), der Ort (Wohl, Hornsey, & Philpot, 2011), der Bekanntheitsgrad (Fukuno & Ohbuchi, 1998) oder der Zeitpunkt der Entschuldigung (Frantz & Bennisson, 2005) wurden in der Durchführung standardisiert.

9.1.2.2 Ergebnisse

Die ersten Rechnungen dienten einer **initialen Qualitätsüberprüfung** der verwendeten Manipulationen sowie der Messvariablen. Es wurde folglich getestet, ob sich die Manipulation auf den untersuchten Variablen wie geplant abzeichnete. Um die potentielle Wirkung von Entschuldigungen zu untersuchen, zielte die erste Verhandlung darauf ab, einen Eindruck normverletzenden Fehlverhaltens bei allen VPn zu erzeugen, der durch eine Entschuldigung aufgewogen werden konnte. In der Tat nahmen die VPn der drei Bedingungen ihr Gegenüber nach der ersten Verhandlung auf allen Messvariablen ähnlich negativ wahr (mit Einstichproben-T-Test überprüfte Abweichung vom Skalenmittel hin zum negativen Pol, $p_{\max} < .05$; Statistik s. SPSS-Anhang). Das kooperative Verhalten in der zweiten Verhandlung

führte zudem zu einer bedingungsübergreifenden Positivierung der Messwerte im zweiten Fragebogen (s. Tab. 12). Es ließ sich demnach feststellen, dass die Messvariablen die intendierten Veränderungen erfolgreich abbildeten. Damit erschien das Szenario wie auch die Variablen geeignet, um die Wirksamkeit der unterschiedlichen Entschuldigungen zu testen.

Für eine generelle Wirksamkeitsüberprüfung der Entschuldigungskomponenten gaben alle VPn im Anschluss an die Darstellung einer verbalen resp. einer verbal-taktilen resp. keiner Entschuldigung (s. Abb. 33) etwaige Haltungsänderungen preis. 94% der Kontrollgruppe konnte keine Veränderung wahrnehmen. In 75% bzw. 74% der Fälle berichteten die Personen nach einer verbalen bzw. einer verbal-taktilen Entschuldigung jedoch von einer Haltungsänderung, wie aus zwei Einstichproben-T-Tests zu der siebenstufigen Haltungsskala abzulesen war. In beiden Bedingungen nahmen die VPn ihr Gegenüber signifikant positiver wahr ($M_{\text{verbal}} = 5.56$, $SE = .184$; $M_{\text{DHS}} = 5.34$, $SE = .124$; jeweils $p < .001$). Die Entschuldigungen zeigten sich also generell wirksam.

Den Abschluss der vorbereitenden Analysen bildeten die Unabhängigkeitsuntersuchungen der Kovariaten Religiosität und Vergebungsbereitschaft. In zwei univariaten ANOVAS wurden sie auf Unterschiede zwischen den Versuchsbedingungen getestet (s. auch Kap. 4.3). Da keine Unterschiede festgestellt werden konnten, wurden beide Variablen in die Analysen aufgenommen. Nach diesen erfolgreichen Voraussetzungsüberprüfungen ließ sich in den nachfolgenden Rechnungen der zweigeteilten Hypothese nachgehen, dass einer verbalen Entschuldigung beziehungsrekonstruierende und strafmindernde Wirkungen zukommen, die durch einen DHS noch verstärkt werden.

Zur Untersuchung der **beziehungsrelevanten Aspekte** wurde eine exploratorische Faktorenanalyse⁶³ über alle elf sozialen Variablen (sieben Eindrucks-, eine Beziehungs- und drei Affektvariablen) zu beiden Zeitpunkten gerechnet. Zur Erklärung der Daten konnte ein globaler Faktor extrahiert werden, auf dem alle Variablen substantiell luden (Ladung $> .4$), und der 61.8% der Varianz erklärte. Inhaltlich ließ sich der Faktor am ehesten als „Affekt/Rapport“ gegenüber dem/r Verhandlungspartner/in beschreiben. Die interne Konsistenz des Faktors lag bei Cronbach's α von .85. Aufgrund dieser homogenen Werte wurde mit den Faktorwerten der VPn weitergerechnet. In einem gemischt-kovarianzanalytischen Modell mit den drei Bedingungen (ohne, verbale Entschuldigung & verbal-taktile Entschuldigung) als Zwischen-, den beiden Erhebungszeitpunkten als Innersubjektfaktoren und der Religiosität und Vergebungsbereitschaft als Kovariaten unterschieden sich die Affekt-/Rapportwerte des zweiten Erhebungszeitpunktes marginal zwischen den Bedingungen. In den Einzelvergleichen war der Unterschied maßgeblich auf eine signifikante Mittelwertdifferenz zwischen der verbal-taktilen und der Kontrollbedingung zurückzuführen. Hierbei wurden Verhandlungspartner/innen nach einer verbalen Entschuldigung mit DHS besser beurteilt als nach einer reinen Verhaltensänderung ohne Entschuldigung (s. Tab. 12). Das Ergebnis liefert damit Evidenz für Hypothese 2, dass Berührung einen Entschuldigungsmehrwert bietet. Für Hypothese 1 bietet es dagegen nur schwache Evidenz, da die Affekt-/Rapportwerte zwar nach einer verbalen Entschuldigung deutlich erhöht liegen,

⁶³ Da es für diese Itemzusammenstellung noch keine theoretischen Annahmen zu einer hinterlegenden Faktorenstruktur gab, wurde eine exploratorische Faktorenanalyse gerechnet. Es handelte sich hierbei um eine Hauptkomponentenanalyse mit Varimax-Rotation und Kaiser-Normalisierung. Die Faktorenlösung wurde anhand von Eigenwert- und Screeplot-Entscheidungskriterien erstellt.

sich jedoch statistisch nicht von den niedrigeren Werten der Kontrollgruppe unterscheiden.

Tabelle 12

Unterschiede der Affekt-/Rapportwerte zum Zeitpunkt der ersten und zweiten Verhandlung und zwischen den Bedingungen

	1. Verhandlung		2. Verhandlung		Zeitpunkte
	<i>M</i>	<i>SE</i>	<i>M</i>	<i>SE</i>	
Kontrolle	-833a↓	.076	.669a↓	.107	$F(1, 118) = 140.55,$ $p < .001, \eta^2 = .543$
Entschuldigung	-.921a↓	.063	.9a,b↓	.088	$F(1, 118) = 299.99,$ $p < .001, \eta^2 = .718$
Entschuldigung & DHS	-.754a↓	.069	.932b↓	.097	$F(1, 118) = 214.58,$ $p < .001, \eta^2 = .645$
Bedingungen	$F(2, 116) = 1.6,$ $p = .2, \eta^2 = .014$		$F(2, 116) = 1.94,$ $p(\text{einseitig}) = .07,$ $\eta^2 = .016$		

Anmerkung. Unterschiedliche Indizes (a, b, c) zu einem Verhandlungszeitpunkt geben Auskunft über signifikante ($p < .05$) Mittelwerteunterschiede zwischen den Bedingungen. Das Signifikanzniveau ist bei allen paarweise durchgeführten Vergleichen nach Bonferroni korrigiert. Die Pfeile geben die Richtung an, in der die Indizes miteinander zu vergleichen sind.

Die Untersuchung des objektiven **Verhandlungsausgangs** erfolgte in Form zweier Chi²-Tests. Der Test für die zweite Verhandlung offenbarte einen hypothesenkonformen Zusammenhang zwischen den drei Versuchsgruppen und den zwei durchgängig gewählten Verhandlungsausgängen: Kooperation (50 Punkte) und Strafe (0 Punkte), $\chi^2(4) = 9.5, p(\text{exakt, einseitig}) < .05, V = .196$. Die Chi²-Post-hoc-Testung nach Beasley und Schumacker (1995) verdeutlichte, dass Verhandlungspartner/innen ohne eine Entschuldigung überdurchschnittlich oft bestraft wurden ($e_{rc} = -2.1$), während sie nach einer Entschuldigung mit DHS überdurchschnittlich oft ein gleichwertiges Verhandlungsergebnis erzielten ($e_{rc} =$

2.9). Damit zeigte sich zwar zwischen den beiden Entschuldigungstypen kein signifikanter Unterschied (Strafe: verbal = 29% vs. verbal-taktil = 10%; s. Abb. 34). Im Vergleich zu den Resultaten der Kontrollbedingung (41%) war eine verbal-taktile Entschuldigung allerdings wirksamer.

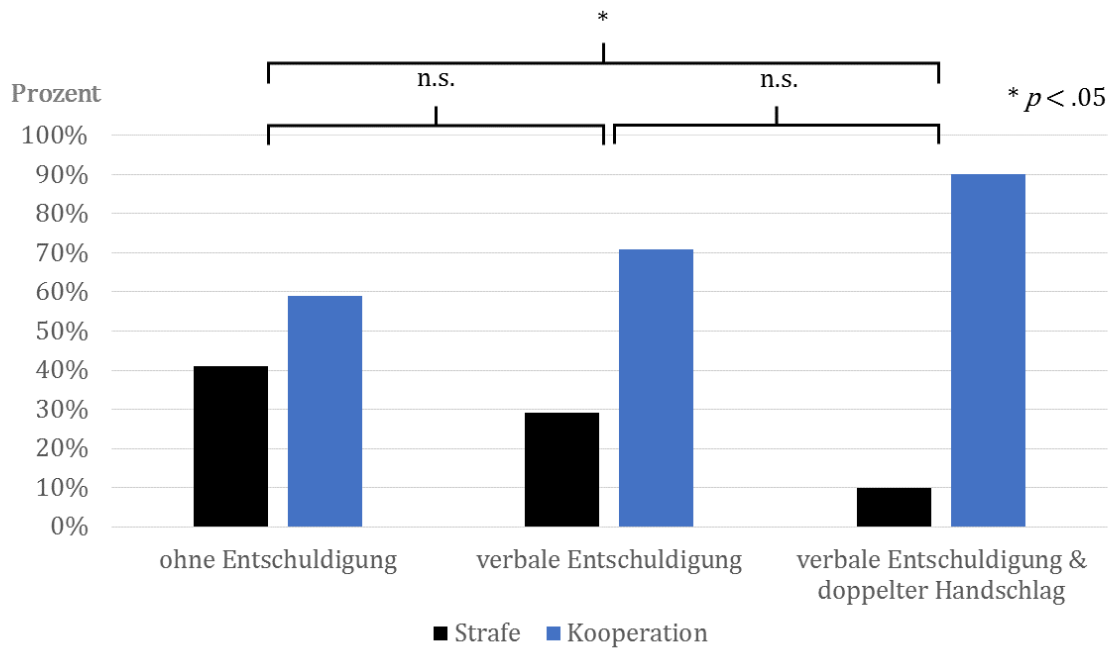


Abbildung 34. Prozentuale Darstellung der Strafrate in den drei Studienbedingungen.

Dies stützt erneut die Annahmen der 2. Hypothese, während sich für die erste Hypothese nur schwache Evidenz findet. Vollständigkeitshalber ist zu erwähnen, dass ein zweiter Test für die beiden Verhandlungsausgänge der ersten Verhandlung (20€ vs. 0€ bzw. 0€ vs. 0€) keinen bedingungsabhängigen Unterschied erbrachte. In 85% aller Fälle wurde der Vorschlag abgelehnt und niemand hätte Geld erhalten.

9.1.3 Diskussion der Vor- & Pilotstudie

Eine erste Prüfung der drei postulierten Thesen liefert teilweise überraschende Ergebnisse, die sich wie folgt zusammenfassen lassen. Berufstätige verwenden und erwarten nach Fehlverhalten am Arbeitsplatz eine Entschuldigung. Dieser schreiben sie sowohl das Potential zur Aufbesserung der betroffenen Arbeitsbeziehung als auch der Zusammenarbeit zu. Berührung wird dabei jedoch nur von einer Minderheit als Teil des Entschuldigungsprozesses gesehen (Subhypothese), obwohl eine erste Pilotstudie Indizien dafür liefert, dass die antizipierten Verbesserungen maßgeblich von einer berufstypischen Berührung (DHS) mitbewirkt werden (Hypothese 2). Zwar kann auch für eine angemessene verbale Entschuldigung ein literaturkonformer, positiver Einfluss auf Beziehung und Zusammenarbeit bestätigt werden (Hypothese 1), allerdings unterscheidet sich dieser kaum von dem einer einfachen Verhaltensänderung ohne Entschuldigung. Dieser Befund ist vor allem deswegen interessant, weil mit einem Schuldeingeständnis auch die Risiken negativer Konsequenzen, wie einer Demütigung oder Zurückweisung, erhöht werden (Exline et al., 2007). Eine verringerte Effektivitätsannahme könnte folglich in der Zukunft die Motivation zur Vorbringung einer expliziten verbalen Entschuldigung senken.

Über die Ergebnisse der Studie hinaus erscheint das verwendete Szenario gut geeignet, um die Wirkung beruflicher Entschuldigungen zu untersuchen, da es die Möglichkeit zur realen Verhandlung allgemeingültiger Verhandlungsinhalte gibt. Damit ist ein Transfer der Ergebnisse auch für den spezifischen Einzelfall denkbar. Zudem führt das einerseits erklärungsfreie und andererseits emotional eskalierende Konfliktverhalten des/r Verhandlungspartner/in zu einer unklaren Intentionalität des Fehlverhaltens, wodurch eine Entschuldigung potentiell

wirksam werden kann (s. Fischbacher & Utikal, 2013). Limitierend ist allerdings einzuwenden, dass sich die vorliegende Untersuchung lediglich eines hypothetischen Szenarios bediente, in dem die VPn ihr Verhalten und ihre Einschätzungen anhand ihrer bisherigen Lebenserfahrungen antizipieren mussten. Es ist demnach ungewiss, ob sich die Effekte auch unter Realbedingungen zeigen. Unklar bleibt auch die beziehungsrekonstruierende Wirkung der experimentellen Manipulationen. Da alle sozialen Variablen des Fragebogens auf einem Faktor luden, kann nicht eindeutig differenziert werden, ob sich die Manipulationen eher auf die Variablen des selbstbezogenen Affekts oder des interpersonellen Rapports auswirken. Darüber hinaus kann aufgrund der Studie nicht beantwortet werden, ob es sich bei der Positivierung der Werte zum Zeitpunkt der zweiten Verhandlung wirklich um eine Wiederherstellung oder vielmehr nur um eine Verbesserung beziehungsrelevanter Komponenten handelt. Die nachfolgend dargestellte Hauptstudie beschäftigte sich daher mit der Klärung dieser Fragestellungen und einer Replikation der vorliegenden Studienergebnisse.

9.2 Hauptstudie

Zur Klärung der aufgeworfenen Fragen wurde das Design der Pilotstudie einigen Änderungen unterzogen, bevor die Studie erneut durchgeführt wurde. Um Aussagen über die reale Wirksamkeit verbaler und verbal-taktile Entschuldigungen treffen zu können, wurde die Hauptstudie in Form eines Face-to-Face-Szenarios umgesetzt, in dem die VPn auf eingeweihte Helfer/innen trafen. Durch die Hinzunahme passender Fragebogenitems sollte zudem eine höhere Trennschärfe zwischen den hinterlegenden Messkonstrukten (z.B. Affekt & Rapport) ermöglicht werden. Ferner ergänzte eine Baselinemessung die Fragebögen der ersten und zweiten Verhandlung. Ziel war es durch die Setzung

eines „Nullpunktes“ Aussagen über das (re-)konstruierende Potential von Entschuldigungen treffen zu können. Unter Einbeziehung der Erkenntnisse aus den Vorläuferstudien wäre nun zu vermuten, dass eine verbale Entschuldigung im gleichen Ausmaß wie eine reine Verhaltensänderung dazu in der Lage ist, eine angehende Arbeitsbeziehung wieder aufzubauen, wenn diese durch normverletzendes Verhalten beeinträchtigt wurde (adjustierte Hypothese 1). Für eine verbal-taktile Entschuldigung hingegen wäre eine noch vollständigere Rekonstruktion und überdies ein strafmindernder Effekt zu erwarten (adjustierte Hypothese 2).

9.2.1 Methode

Die initiale **Stichprobe** zur Testung dieser Annahmen setzte sich aus 145 Personen zusammen, von denen acht auf Basis von Erhebungsproblemen und 13 aufgrund von Zweifeln an der Authentizität des/r Konföderierten ausgeschlossen wurden. Demnach fanden die Daten von 62 Frauen und 62 Männern im Altersschnitt von 22,6 Jahren ($SD = 3.46$) Eingang in die Analysen.

Der veränderte **Ablauf** der Hauptstudie bestand aus sechs Phasen:

1. Baseline-Fragebogen & Demographische Variablen & Kontrollvariablen
2. Erste Verhandlung & Entscheidung über Ausgang
3. Fragebogen zur ersten Interaktion
4. Manipulation (keine, verbale, verbal-manuelle Entschuldigung)
5. Zweite Verhandlung & Entscheidung über Ausgang
6. Fragebogen zur zweiten Interaktion & Manipulationscheck

Da die Durchführung der Studie dieses Mal auf einem realen Szenario basierte, mussten einige Phasen weiter konkretisiert und standardisiert werden. Zunächst

wurden vor Beginn der Studie beide Parteien gebeten, einen Eröffnungsfragebogen auszufüllen. Die Konföderierten fingierten dabei die Bearbeitung dieses und aller weiterer Bögen. Nach Abgabe des Paper-Pencil-Bogens bekamen beide Parteien audiovisuelle Instruktionen für den Ablauf der ersten Verhandlung. Beiden Personen stand dafür ein Laptop mit Kopfhörern zur Verfügung, auf dem sie die Instruktionen so oft anschauen konnten, bis sie sie verstanden hatten. Bei Fragen half die Versuchsleitung. Daraufhin verhandelte die Dyade wie auch in der Pilotstudie eine Aufteilung von 4x5€-Scheinen. Dabei forderten die Konföderierten in zunehmend unfreundlicher Weise das ganze Geld für sich. Nach spätestens 3 Minuten endete die Verhandlung. Hiernach füllten die beiden Beteiligten den Fragebogen zur ersten Interaktion aus. Vor Beginn des zweiten Durchgangs gab der/die Konföderierte als erste/s den Bogen ab und erbat sich bei der Versuchsleitung eine kurze Pause. Nun setzte er/sie sich neben die VP und entschuldigte sich entweder verbal oder verbal mit DHS. In der Kontrollbedingung wurde nach einer kurzen Unterbrechung mit der zweiten Verhandlung fortgefahren. Diese wurde ebenfalls mit einer audio-visuellen Instruktion eingeleitet (s. Abb. 35) und endete nach drei Minuten. Die Teilnehmer/innen füllten den dritten Fragebogen aus, dann beendete die Versuchsleitung die Studie.

Das **Studienmaterial** beinhaltete neben den elf Messvariablen der Pilotstudie fünf weitere Items. Statt bisher drei selbstbezogenen Affektvariablen fragten jetzt vier nach der Qualität und Intensität⁶⁴ der Stimmung (z.B. Freude, Entspannung). Zwei weitere Items erkundigten sich nach der subjektiven Verhandlungsbeurteilung (z.B. „Wie zufrieden sind Sie mit Ihrem Ergebnis?“, Skala:

⁶⁴ Es findet sich wissenschaftliche Evidenz dafür, dass affektionale Berührung (wie die eines DHS bei einer Entschuldigung) die Herzrate senkt und zu Entspannung führt (Jakubiak & Feeney, 2016).

unzufrieden = 1 bis 7 = *zufrieden*), zwei untersuchten die Zukunftsfähigkeit der Beziehung (z.B. „Wie effektiv werden Sie in einer kommenden Verhandlung mit Ihrem Partner zusammen arbeiten können?“, Skala: *ineffektiv* = 1 bis 7 = *effektiv*) und acht beschäftigten sich in Form eines SEDIs mit dem Eindruck vom Gegenüber (z.B. *sympathisch* = 1 bis 7 = *unsympathisch*).

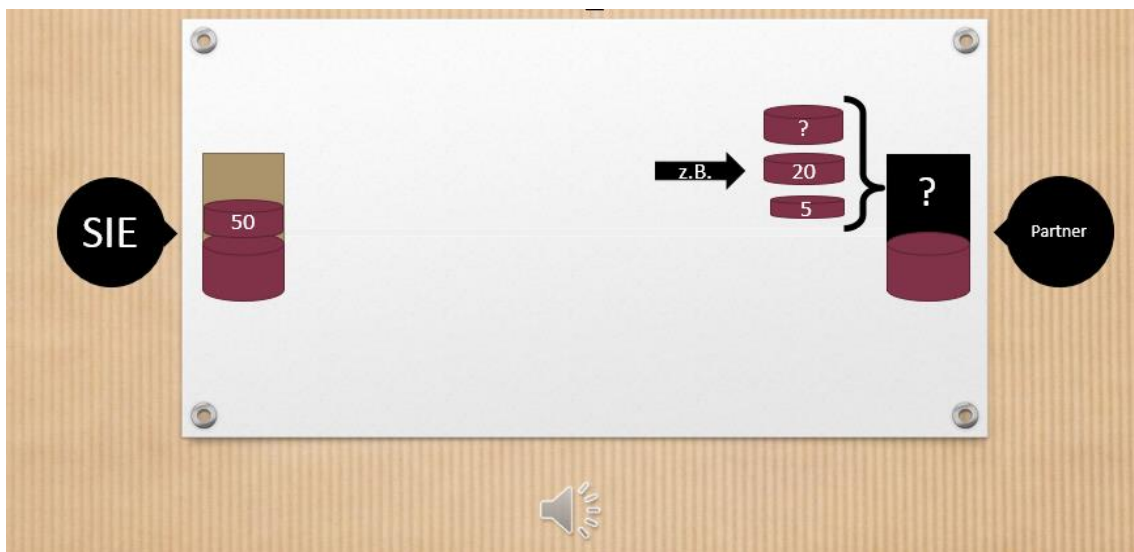


Abbildung 35. Ausschnitt aus den audiovisuellen Instruktionen der zweiten Verhandlung

Zudem erfassten vier siebenstufige Kontrollvariablen mögliche konfundierende Einflüsse vonseiten der VPn (Religiosität & Normorientierung) und vonseiten der Konföderierten (Attraktivität & Verhaltensnatürlichkeit). Um die Intention der Untersuchung nicht schon während der Studie offenzulegen, wurde dabei das Kontrollitem der Pilotstudie zu Vergebungsbereitschaft durch ein allgemeineres zu Normorientierung ersetzt (N. Smith, 2008). Das Item zur Verhaltensnatürlichkeit wurde als einzige Kovariate zu allen drei Erhebungszeitpunkten erhoben, um mögliche zeitsensitive Bedingungsunterschiede zu identifizieren, die für die anderen Kovariaten nicht anzunehmen waren. Denn gerade für die Authentizität einer Entschuldigung fand

sich mehrfach Evidenz, dass eine aufrichtig empfundene Entschuldigung ein deutlich höheres Wirkungspotential besitzt als eine unaufrichtige (Takaku, Weiner, & Ohbuchi, 2001; Utikal, 2013).

Die **Konföderierteninstruktion** fand aufgrund der hohen Anforderungen an die schauspielerische Leistung und der hohen Komplexität des Ablaufs in äußerst umfassender Weise statt. Die Konföderierten durchliefen in mehreren Terminen Unterweisungen, Trainingssimulationen und Probeerhebungen. Die Datenerhebung startete erst, als weder Versuchsleitung, Trainingspartner/innen noch Testpersonen die Authentizität der Interaktion in Frage stellten. Dabei wurden die Konföderierten darauf vorbereitet, in der ersten Verhandlung entschuldigungswürdiges doch entschuldbares Verhalten zu zeigen. Ihr Fehlverhalten orientierte sich an den invers ausgelegten Empfehlungen des Harvard-Konzeptes für kooperative Verhandlungen (R. Fisher et al., 2009). Danach verfolgten sie eine standardisierte Argumentation (z.B. „Ich brauche das Geld gerade mit Sicherheit mehr.“), reagierten persönlich beleidigt auf Rückfragen, stellten Gegenfragen und lehnten Verhaltensbegründungen ab (z.B. „Ich glaube nicht, dass ich mich hier rechtfertigen muss.“).

Zum Zeitpunkt der experimentellen Manipulation entschuldigten sich die Konföderierten, wie in der Pilotstudie beschrieben (für DHS-Anwendungsdetails s. Kap. 8.1.2). In der zweiten Verhandlungsphase zeigten die Konföderierten dann unabhängig von der Versuchsbedingung kooperatives Verhalten in einer neutral bis freundlichen Weise. Das Verhalten orientierte sich dieses Mal an den positiven Empfehlungen des Harvard-Konzeptes. Die Verhandlung begannen die Konföderierten jedes Mal mit dem niedrigsten Angebot (15 Punkte). Bei der Zurückweisung eines Angebotes fragten sie nach dem Grund, paraphrasierten die

Antwort und drückten schließlich Verständnis für die Begründung aus. Dann schlugen sie das nächsthöhere Angebot vor. Beim letzten Angebot (50 Punkte) beteuerten Sie, dass sie kein höheres Einzelangebot mehr machen könnten, und warteten die finale Entscheidung der VP ab.

9.2.2 Ergebnisse

Den Auftakt der Berechnungen bildeten erneut **Voraussetzungsüberprüfungen** (s. zur Auswertung auch Kap. 4.3). Zunächst wurden die vier Kovariaten wie in der Pilotstudie auf ihre varianzanalytische Unabhängigkeit von den Versuchsbedingungen getestet. Die Kontrolle der Verhaltensnatürlichkeit wies zu keinem der drei Erhebungszeitpunkte auf einen Bedingungsunterschied hin. Auch für die einmalig erhobenen Variablen Attraktivität und Normorientierung fanden sich keine Auffälligkeiten. Einzig das Ausmaß an Religiosität unterschied sich zwischen den Bedingungen ($M_{\text{Kontrolle}} = 2.67, SE = .267; M_{\text{verbal}} = 2.83, SE = .278; M_{\text{verbal+DHS}} = 1.93, SE = .208$), und musste daher als Kovariate ausgeschlossen werden, $F(2, 133) = 3.37, p < .05, \eta^2 = .045$. Die anderen drei Variablen wurden in die Analysen aufgenommen.

Gemäß der Studienintention wurde darüber hinaus auf keinem der Messfaktoren ein Bedingungsunterschied zum Zeitpunkt der Baselinemessung oder ersten Verhandlung festgestellt (s. Tab. 13-15). Dabei bildete die Baselineerhebung die Referenz für alle Veränderungen im Laufe des Szenarios. Die Einschätzungen der VPn unterschieden sich zu diesem Zeitpunkt „0“ auf allen Messvariablen in signifikant positiver Weise vom Skalenmittel (mit Einstichproben-T-Test überprüft: $M_{\text{Range 1-16}} = 4.24 - 5.39, SE_{\text{Range 1-16}} = .094 - .136, p_{\text{max.}} \leq .05$; Details s. SPSS-Anhang). Die Voraussetzungen für einen sinnvollen statistischen Vergleich zwischen den Bedingungen lagen demzufolge vor.

Analog zu der Vorgehensweise in der Pilotstudie wurden anschließend alle 16 Messvariablen der **beziehungsrelevanten Aspekte** faktorenanalytisch untersucht. Es ließen sich drei Faktoren extrahieren, die 62% der Varianz in den Daten erklärten. Der erste Faktor beinhaltete neben den Eindrucksvariablen auch die dyadischen Variablen der Zukunftsorientierung. Damit ließ sich dieser Faktor inhaltlich am besten mit dem Titel „Rapport“ beschreiben. Der zweite Faktor umfasste die Affektvariablen und erhielt daher die Bezeichnung „eigener Gefühlszustand“. Der dritte umfasste die beiden Variablen der „subjektiven Verhandlungsbeurteilung“. Alle Items luden substantiell (Ladung $> .4$) auf den jeweiligen Faktoren und konnten bis auf die Items „Effektivität der Zusammenarbeit“ und „Kooperative Stimmung“ eindeutig einem der drei Faktoren zugeordnet werden. Die interne Konsistenz der Items lag hinsichtlich des Faktors Rapport bei Cronbach's α von .9, für Gefühlszustand bei $\alpha = .81$ und für Verhandlungsbeurteilung bei $\alpha = .79$. Aufgrund dieser weitgehend homogenen Werte wurden alle weiteren Analysen auf Basis der Faktorenwerte vorgenommen.

In drei gemischt-kovarianzanalytischen Modellen (für die Messfaktoren: Rapport, Gefühlszustand & Verhandlungsbeurteilung) wurden die zwei unabhängigen dreigestuften Faktoren (Zwischensubjektfaktor: Bedingung – ohne, verbale Entschuldigung, verbal-taktile Entschuldigung & Innersubjektfaktor: Erhebungszeitpunkt – Baseline, 1. Verhandlung, 2. Verhandlung) zusammen mit den Kovariaten (Verhaltensnatürlichkeit, Attraktivität und Normorientierung) auf die postulierten Bedingungsunterschiede zum Zeitpunkt der zweiten Verhandlung getestet (Zwischensubjekteffekte). Jedes der drei Modelle wurde überdies auch auf die erwarteten Unterschiede zwischen den drei Erhebungszeitpunkten innerhalb der jeweiligen Bedingungen (Innersubjekteffekte) untersucht. Für den

Faktor Rapport fanden sich dabei sowohl innerhalb der Bedingungen als auch zwischen den Bedingungen hypothesenkonforme Unterschiede. In allen drei Bedingungen verschlechterte sich das Rapportempfinden zunächst im Verlauf der ersten Verhandlung deutlich. In der Kontroll- und verbalen Entschuldigungsbedingung konnte ein Teil des ursprünglichen Rapportempfindens bis zum Ende der zweiten Verhandlung wiederhergestellt werden, jedoch gelang nur bei einer Entschuldigung mit DHS eine vollständige Wiederherstellung des positiven Ursprungszustandes (s. Tab. 13 zu Zeitpunkten). Dabei unterschied sich das Rekonstruktionsausmaß zum zweiten Verhandlungszeitpunkt in der Kontroll- und verbal-taktilen Bedingung signifikant (s. Tab. 13 zu Bedingungen).

Bezogen auf den zweiten Messfaktor: Gefühlszustand der VPn offenbarte sich in der verbal-taktilen Bedingung das gleiche Bild. Einer initialen Verschlechterung in der ersten folgte eine vollständige Wiederherstellung des positiven Gefühls nach der zweiten Verhandlung. In den anderen beiden Bedingungen konnte dieses Muster nicht gefunden werden. Die Werte unterschieden sich zu keinem der drei Erhebungszeitpunkte voneinander. Die Induktion einer bewussten, affektiven Zustandsbeeinträchtigung wurde in diesen beiden Bedingungen folglich nicht erreicht, wodurch auch keine Rekonstruktionseffekte gemessen werden konnten. Allein in der verbalen Bedingung lässt sich eine unwesentliche Beeinträchtigung des Affekts berichten, die im Verlaufe des zweiten Studienteils marginal rekonstruiert werden konnte (s. Tab. 14 zu Zeitpunkten). Das Rekonstruktionsausmaß zum zweiten Verhandlungszeitpunkt differenzierte logischerweise nicht messbar zwischen den Werten der drei Bedingungen (s. Tab. 14 zu Bedingungen).

Tabelle 13

Unterschiede des Faktors: Rapport zum Zeitpunkt der ersten zweiten und dritten Messung sowie zwischen den Bedingungen

	Baseline	1. Verhandlung	2. Verhandlung	Zeitpunkte
	<i>M</i> (<i>SE</i>)	<i>M</i> (<i>SE</i>)	<i>M</i> (<i>SE</i>)	
Kontrolle	.588a↓ 1→ (.086)	-.723a↓ 3→ (.099)	.076a↓ 2→ (.086)	$F(2, 121) = 49.29,$ $p < .001, \eta^2 = .448$
Entschuldigung	.71a↓ 1→ (.099)	-.827a↓ 3→ (.113)	.333a,b↓ 2→ (.105)	$F(2, 124) = 53.26,$ $p_{(\text{einseitig})} < .001,$ $\eta^2 = .462$
Entschuldigung & DHS	.517a↓ 1→ (.097)	-.841a↓ 2→ (.115)	.524b↓ 1→ (.103)	$F(2, 124) = 53.41, p_{(\text{einseitig})} < .001,$ $\eta^2 = .063$
Bedingungen	$F(2, 110) = 1.03,$ $p = .4, \eta^2 = .018$	$F(2, 112) = .39,$ $p = .68, \eta^2 = .007$	$F(2, 117) = 5.38,$ $p_{(\text{einseitig})} < .01,$ $\eta^2 = .084$	

Anmerkung. Unterschiedliche Indizes (a, b, c) zu einem Messzeitpunkt geben Auskunft über signifikante ($p < .05$) Mittelwerteunterschiede zwischen den Bedingungen. Die Indizes (1, 2, 3) geben signifikante ($p < .05$) Mittelwerteunterschiede zwischen den Messzeitpunkten innerhalb einer Bedingung an. Das Signifikanzniveau ist bei allen paarweise durchgeführten Vergleichen nach Sidak korrigiert. Die Pfeile geben die Richtung an, in der die jeweiligen Indizes miteinander zu vergleichen sind.

Auf dem dritten Faktor zur subjektiven Verhandlungsbeurteilung wurden wesensgemäß nur die Werte des ersten und zweiten Verhandlungszeitpunkts miteinander verglichen. Erneut ergaben sich in allen Bedingungen hypothesenkonforme Verbesserungen, doch unterschied sich zum Zeitpunkt der zweiten Verhandlung auch hier nur die verbal-taktile Bedingung signifikant von der Kontrollbedingung (s. Tab. 15 zu Zeitpunkten & Bedingungen).

Tabelle 14

Unterschiede des Faktors: eigener Gefühlszustand zum Zeitpunkt der ersten zweiten und dritten Messung sowie zwischen den Bedingungen

	Baseline	1. Verhandlung	2. Verhandlung	Zeitpunkte
	<i>M</i> (<i>SE</i>)	<i>M</i> (<i>SE</i>)	<i>M</i> (<i>SE</i>)	
Kontrolle	.048 _a ↓ 1→ (.132)	-.082 _a ↓ 1→ (.164)	.07 _a ↓ 1→ (.136)	$F(2, 120) = .64,$ $p = .53, \eta^2 = .01$
Entschuldigung g	.197 _a ↓ 1→ (.151)	-.154 _a ↓ 1→ (.186)	.163 _a ↓ 1→ (.154)	$F(2, 122) = 2.26,$ $p_{(\text{einseitig})} = .05,$ $\eta^2 = .036$
Entschuldigung g & DHS	.165 _a ↓ 1→ (.149)	-.395 _a ↓ 2→ (.188)	-.019 _a ↓ 1→ (.152)	$F(2, 122) = 3.99,$ $p_{(\text{einseitig})} = .01,$ $\eta^2 = .061$
Bedingungen	$F(2, 117) = .33,$ $p = .7, \eta^2 = .006$	$F(2, 117) = .85,$ $p = .43, \eta^2 = .014$	$F(2, 120) = .36,$ $p_{(\text{einseitig})} = .7,$ $\eta^2 = .006$	

Anmerkung. Unterschiedliche Indizes (a, b, c) zu einem Messzeitpunkt geben Auskunft über signifikante ($p < .05$) Mittelwerteunterschiede zwischen den Bedingungen. Die Indizes (1, 2, 3) geben signifikante ($p < .05$) Mittelwerteunterschiede zwischen den Messzeitpunkten innerhalb einer Bedingung an. Das Signifikanzniveau ist bei allen paarweise durchgeführten Vergleichen nach Sidak korrigiert. Die Pfeile geben die Richtung an, in der die jeweiligen Indizes miteinander zu vergleichen sind.

Die Verhandlung wurde also nur nach einer Entschuldigung mit DHS besser als in der Referenzstichprobe beurteilt. Eine verbale Entschuldigung hatte diesen Effekt nicht, unterschied sich aber auch nicht messbar von einer verbal-taktilen Entschuldigung. Für alle drei Messfaktoren lässt sich mit Einschränkungen für den Messfaktor Gefühlszustand folglich feststellen, dass für alle drei Bedingungen eine rekonstruierende Wirkung festzustellen ist (adjustierte Hypothese 1), welche im Einklang mit der adjustierten Hypothese 2 jedoch nur im Fall einer verbal-taktilen Entschuldigung als vollständig bezeichnet werden kann.

Tabelle 15

Unterschiede des Faktors: subjektive Verhandlungsbeurteilung zum Zeitpunkt der zweiten und dritten Messung sowie zwischen den Bedingungen

	1. Verhandlung		2. Verhandlung		Zeitpunkte
	<i>M</i>	<i>SE</i>	<i>M</i>	<i>SE</i>	
Kontrolle	- .602 _{a↓}	.095	.425 _{a↓}	.114	$F(1, 133) = 50.55, p < .001, \eta^2 = .431$
Entschuldigung	-.84 _{a↓}	.109	.77 _{a,b↓}	.126	$F(1, 132) = 99.02, p < .001, \eta^2 = .6$
Entschuldigung & DHS	-.578 _{a↓}	.108	.873 _{b↓}	.125	$F(1, 128) = 82.49, p < .001, \eta^2 = .563$
Bedingungen	$F(2, 117) = 1.91, p = .15, \eta^2 = .032$		$F(2, 117) = 4.07, p(\text{einseitig}) = .01, \eta^2 = .065$		

Anmerkung. Unterschiedliche Indizes (a, b, c) zu einem Verhandlungszeitpunkt geben Auskunft über signifikante ($p < .05$) Mittelwerteunterschiede zwischen den Bedingungen. Das Signifikanzniveau ist bei allen paarweise durchgeführten Vergleichen nach Bonferroni korrigiert. Die Pfeile geben die Richtung an, in der die Indizes miteinander zu vergleichen sind.

Bei einer, der Pilotstudie gleichenden, Untersuchung des **objektiven Verhandlungsausgangs** tat sich zwar für die zweite Verhandlung ein hypotesenkonformer Trend auf, der nach Entschuldigungen ein minimal geringeres Strafverhalten bestätigte (Strafe: ohne = 21% vs. verbal = 13% vs. verbal-taktil = 16%). Da dieses Ergebnis jedoch nicht gegen Zufallseinflüsse abgesichert ist, kann es nur als Nulleffekt ausgelegt werden. Zwar lässt sich im Vergleich zur Pilotstudie ein allgemein niedriges Strafniveau berichten. Für eine verbal-taktile Entschuldigung finden sich jedoch im Vergleich zu den anderen Bedingungen keine geringeren Strafraten, wie in der adjustierten Hypothese 2 vermutet wurde. In der ersten Verhandlung zeigten sich ebenfalls keine Unterschiede zwischen den Bedingungen. Im Schnitt lehnten die VPn das Angebot dort in 88% der Fälle ab, sodass niemand Geld erhielt.

9.2.3 Diskussion

Wie durch die internetbasierte Pilotstudie indiziert, finden sich auch unter Realbedingungen Hinweise auf die beziehungsrekonstruierende Wirkung von Entschuldigungen. Im Falle mehrteiliger, dyadischer Verhandlungskonflikte scheint von den untersuchten Konfliktlösungsmöglichkeiten allerdings nur die verbal-taktile Entschuldigung zu einer vollständigen Beziehungsrekonstruktion in der Lage. So lassen die Ergebnisse eine Regulierung der affektiven Verstimmung, eine Regeneration der persönlichen Verbindung mit dem/r Partner/in und eine Wiederherstellung der konstruktiven Verhandlungsatmosphäre erkennen. Eine verbale Entschuldigung oder eine Verhaltensanpassung ohne Schuldeingeständnis können den entstandenen Beziehungsschaden dagegen nur zum Teil ausgleichen. Dass sich allerdings nur die Werte der entschuldigungsfreien Bedingung signifikant von denen der verbal-taktilen Bedingung absetzen, offenbart auch für die verbale Entschuldigung eine tendenziell potentere Wirkkraft.

Auf der Verhaltensebene bestätigen sich die Befunde der Pilotstudie indes nicht. Zwar strafen Personen nach einer verbal-taktilen Entschuldigung kaum für vorherige Verfehlungen, allerdings trifft das auch für die übrigen Bedingungen zu. Im Vergleich zur Pilotstudie sinken die Strafquoten nach einer Verhaltensänderung bzw. verbalen Entschuldigung um knapp die Hälfte (Kontrolle: 38%→21%; Verbal: 29%→13%). Für eine verbal-taktile Entschuldigung bleiben die Raten dagegen ungefähr auf dem gleichen Niveau (10%→16%). Dieses durchweg zurückhaltende Strafverhalten lässt sich möglicherweise anhand von zwei sozialen Verhaltenstendenzen erklären. Zum einen zeigen viele Menschen eine Tendenz, im Internet enthemmter zu agieren als in realen Interaktionen (z.B. Suler, 2004). Zum anderen neigen Personen dazu, soziale Konflikte zu vermeiden, wenn eine Auseinandersetzung keinen Mehrwert erwarten lässt (z.B. Leung, 1988). Diese

beiden Aspekte könnten zu einem Anstieg der Hemmschwelle im Falle einer Face-to-Face-Bestrafung geführt haben, da Personen in einer realen Interaktion wahrscheinlich ohnehin zaghafter strafen, und eine Strafe im vorliegenden Szenario zu einer Auseinandersetzung führen könnte, die für die VPn ohne Mehrwert bleibt. Sollte diese Interpretation zutreffen, würde das jedoch auch implizieren, dass die studieninhärente Normverletzung nur einen geringen Schweregrad aufweist, sodass das Bedürfnis nach Bestrafung an sich kaum einen Mehrwert darstellt (vgl. Carlsmith, Darley, & Robinson, 2002).

Um die Intensität des Strafverhaltens in einer realen Interaktion zu erhöhen, wäre vermutlich eine Intensivierung des Fehlverhaltens notwendig. In Folgestudien könnten die Konföderierten z.B. nicht nur die Intention zur Verletzung der Gleichheitsnorm vermitteln, sondern die VPn tatsächlich benachteiligen. Zusätzlich könnten sie auch ihren Umgangston weiter verschärfen. Hierbei ist jedoch Vorsicht geboten, um die Diskrepanz zum konstruktiven Verhalten in der zweiten Verhandlung nicht unnatürlich groß werden zu lassen. Angemessene Anpassungen könnten dann aber zu einer Verstärkung des Strafverhaltens, und zu einer deutlicheren Beeinträchtigung des Affekts führen, wodurch die schwachen Effekte in diesen Bereichen vielleicht klarer zu Tage treten würden. Weitere Entwicklungsmöglichkeiten bieten sich bei der Auswahl der Stichprobe an. Da sich die Kontrollvariable Religiosität zwischen den Versuchsbedingungen unterschied, ist eine Konfundierung der Versuchseffekte durch eine erhöhte Vergebungsbereitschaft religiöser Personen nicht auszuschließen (vgl. Barnes & Brown, 2010). Im vorliegenden Fall ist jedoch nicht von bedeutenden Verzerrungen auszugehen. Zum einen zeigten sich vergleichbare Effekte bereits in ähnlich religiösen Gruppen (s. Kap. 9.1.2). Zum anderen würde eine Verzerrung wohl eher zu einer Unterschätzung der Effekte führen, da die

Personen der Kontroll- und verbalen Bedingung sich religiöser einschätzten als die VPn der verbal-taktilen Bedingung.

9.3 Übergreifende Diskussion

Soziale Wissenschaften hat bereits in vielfältiger Weise Aspekte verbaler Entschuldigungen untersucht (vgl. etwa Kirchhoff, 2012; J. T. Lewis, Parra, & Cohen, 2015). Nonverbale Aspekte wurden jedoch bisher sichtlich vernachlässigt. Dabei belegen zahlreiche Primatenstudien das beziehungsrekonstruierende Potential von Berührungen nach sozialen Konflikten (z.B. Baker & Aureli, 2000; Waal & Lanting, 1997; Waal & Roosmalen, 2012). Analog zu den Ergebnissen dieser Studien bestätigen die hier durchgeführten Experimente die affektregulierende Wirkung eines beruflichen Handschlags während einer Entschuldigung. Darüber hinaus wirkt eine Entschuldigung mit DHS auch für den beschädigten Rapport der Partner/innen und für die Verhandlungsatmosphäre komplett regenerierend. Damit kommt einer taktil unterstützten Entschuldigung eine entschädigendere Wirkung zu als der alleinigen Verbesserung kritischen Verhaltens. Eine angemessene, verbale Entschuldigung dagegen kann nicht mehr zur Rekonstruktion der beschädigten Faktoren beitragen als eine Verhaltensbesserung ohne Entschuldigung.

Der Grund für den Mehrwert eines DHS könnte sich in der Intensitätserhöhung einer Entschuldigung finden lassen. Der unnötige aber bewusste Einsatz dieser herzlichen Geste (s. Kap. 5.3.2.1) könnte den Eindruck von einer aufrichtig gemeinten Entschuldigung verstärken (vgl. Marler et al., 2011), da die Berührung ein ehrliches Interesse am Gegenüber und der Beziehung erkennbar werden lässt (vgl. Carter & Sanderson, 1995). Dies könnte dabei helfen, Fehlverhalten eindeutiger als ungewollte Verletzung des zwischenmenschlichen

Arbeitsverhältnisses zu verarbeiten, wodurch der Vorfall für die zukünftige Beziehung ohne weitere Bedeutung bliebe. Es ist allerdings nicht davon auszugehen, dass er damit auch vergessen ist. Wiederholtes Fehlverhalten kann die Beziehung nachhaltig schädigen und sogar zu härteren Strafen führen (Fischbacher & Utikal, 2013).

Da ein Handschlag im Entschuldigungskontext zwar gängig, aber selten ist, kann im Rahmen des IKMs (s. Kap. 2.1.3) davon ausgegangen werden, dass die unerwartet und positiv empfundene Handreichung zu einer erhöhten Bindung mit der Person führt (s. Andersen, 2008, S. 199), die sich sowohl kognitiv als auch emotional⁶⁵ ausdrückt. Auch auf behavioraler Ebene ist auf diesem Wege eine Einflussnahme auf bestrafendes Verhalten zu vermuten. Aufgrund der uneindeutigen Erkenntnislage kann dies jedoch nicht als gesichert gelten. Die wahrscheinlichste Erklärung für die ungewöhnlich niedrigen Strafraten der Hauptstudie (vgl. deutlich höhere Raten bei z.B. E. Fehr & Fischbacher, 2004; Fischbacher & Utikal, 2013; Kriss et al., 2016) liefert der „Bodeneffekt“ (engl.: floor effect). Vermutlich empfanden die VPn die Normverletzung als zu unwesentlich für eine Bestrafung von Angesicht zu Angesicht.

Als Ergänzung zu der erstmalig berichteten beziehungsrekonstruierenden Wirkung taktil verstärkter Entschuldigungen ist auch der beziehungswirksame Wechsel von destruktiven zu konstruktiven Verhaltensweisen einer Diskussion wert. Zumindest für niederschwellige Normverletzungen erscheint der Verzicht auf eine Entschuldigung bei gleichzeitiger Korrektur des Fehlverhaltens eine ähnlich potente Alternative zu einer verbalen Entschuldigung darzustellen.

⁶⁵ Diese Formulierung bezieht sich auf die Angaben in den Verhandlungsfragebögen, in denen die VPn Aussagen zu kognitiv zugänglichen Emotionen in Bezug auf sich, die Verhandlung und ihre/n Partner/in treffen.

Interessant wird diese etwas schwächere Alternative dadurch, dass sie das Risiko für negative Konsequenzen, die aus einem Schuldeingeständnis resultieren könnten, verringert (s. auch Kap. 9.1.3).

Wie in der weiteren Forschung zu interpersonaler Berührung (s. IKM in Kap. 2.1.3) stellt die Kontextsensibilität auch in der Untersuchung beziehungsrekonstruierender und strafmindernder Effekte eine der größten **Limitierungen** dar. So finden sich Belege für kulturell unterschiedliche Anwendungen und Bedeutungen von Entschuldigungen (z.B. H. E. Lee, Park, Imai, & Dolan, 2012; Takaku et al., 2001). Doch auch für Geschlechtsunterschiede lässt sich Evidenz finden. Eine aktuelle Studie berichtet, dass Männer nach kompetitiven Sportarten öfters körperliche Versöhnungsgesten einsetzen als Frauen. Dies führen die Autoren darauf zurück, dass Männer evolutionär gesehen besonders von der Wiederherstellung einer guten Beziehung zu unvertrauten Männern profitierten (Benenson & Wrangham, 2016). Neben den Hinweisen auf mögliche Geschlechts- und wahr scheinende Kulturunterschiede liefern einige Studien auch Indizien für einen zusätzlichen Einfluss weiterer verbaler und nonverbaler Signale (s. Kirchhoff, 2012, S. 5; Park & Guan, 2009). Demnach könnte ein Lächeln während einer Entschuldigung als ein ebenso unaufrichtiges Zeichen im Versöhnungsprozess gewertet werden wie ein abwesender Blick während eines Handschlags (vgl. Carter & Sanderson, 1995; Utikal, 2013). Folglich ist davon auszugehen, dass eine Entschuldigung nur dann die angestrebte Vergebung und Beziehungswiederherstellung herbeiführen kann, wenn auf einer hinreichend

großen Zahl kommunikativer Kanäle (z.B. Worte, Handschlag, Blickkontakt) Signale einer aufrichtigen Entschuldigung gesendet werden.⁶⁶

Vor diesem Hintergrund könnten zukünftige Forschungen einen größeren Schwerpunkt auf kultur- oder geschlechtsspezifische Faktoren legen und dabei verstärkt weitere nonverbale Komponenten berücksichtigen. Interessant wäre es zum Beispiel, die Wirkung eines gewöhnlichen, einhändigen Handschlags in Entschuldigungen zu überprüfen. Auch könnten in Folgestudien paraverbale Komponenten wie die Tonlage oder Sprechgeschwindigkeit alterniert werden. Hinsichtlich der Normverletzung erscheint zudem eine Intensivierung entschuldigungswürdigen Fehlverhaltens lohnenswert, um deutlichere affektive und behaviorale Reaktionen zu erzeugen.

Abschließend bleibt zu erwähnen, dass den Erkenntnissen dieser Studie eine wissenschaftliche und praktische Bedeutung zukommt. Obwohl Handschläge eine wirksame und adäquate Möglichkeit zur Entschuldigung darstellen, kommen sie nur wenigen von uns in den Sinn, wenn wir nach Wegen zur Wiederherstellung geschädigter Beziehung suchen. Es lohnt sich folglich, sowohl für den weiteren wissenschaftlichen Diskurs als auch für die Entschuldigungspraxis, diesem Phänomen mehr Beachtung zu schenken.

⁶⁶ Es erscheint beispielsweise unwahrscheinlich, dass eine inhaltlich angemessene Entschuldigung zu Vergebung führt, wenn sie in einer monotonen Tonlage und ohne Blickkontakt vorgetragen wird. Andererseits ist denkbar, dass Vergebung trotz unzureichender Entschuldigungsinhalte erlangt werden kann, wenn die Stimme brüchig und die Körperhaltung gebeugt ist.

“
”

Die Hand schwitzt gewissermaßen Leben aus, und überall, wo sie hingelegt wird, lässt sie die Spuren einer Zaubermacht zurück; daher kommt denn auch auf ihre Rechnung die Hälfte aller Wonnen. *Honoré de Balzac*

10 Diskussion des Gesamtwerkes

Wie bereits aus der inhaltlichen Einführung in das Thema des Werkes ersichtlich wird, tritt taktile Kommunikation tritt auf, „...when there are systematic changes in another’s thoughts, feelings, perceptions, or behavior as a function of another’s touch in relation to the context in which it occurs” (Hertenstein, 2011, S. 301). Die Kontextabhängigkeit etwaiger Veränderungen ist dabei so vielfältig, dass es weder probat wäre über verschiedene Kulturkreise hinweg zu verallgemeinern (s. Andersen, 2011), noch die Erkenntnisse aus privaten Lebenssituationen auf berufliche anzuwenden (s. Bonaccio et al., 2016). Aus diesem Grunde beschäftigt sich diese Arbeit, als erstes wissenschaftliches Werk überhaupt, mit der umfassenden Untersuchung und Erklärung beruflichen Körperkontaktes. Dabei untersucht der Text die Rahmenbedingungen legitimer Berufsberührungen so wie ihre Auswirkungen auf Gedanken, Gefühle, Wahrnehmungen und Verhalten (s. Kap. 5, 7, 8, 9). Rahmenbedingungen und Wirkweisen verbindet der Text in einem dafür geschaffenen, integrativen und anwendungsbezogenen Kommunikationsmodell (s. Kap. 2.1). Die nachstehenden Kapitel reflektieren die zentralen Beiträge des Textes für ein wissenschaftliches und wirtschaftliches Fortkommen, und schließen die Arbeit mit einer Darstellung der wesentlichen Limitierungen und Zukunftsperspektiven ab.

10.1 Wirksamkeitsübersicht zu Berührung in Geschäftsgesprächen

Im Laufe der Arbeit werden vier Anlässe für den angemessenen Einsatz beruflicher Berührungen hervorgehoben. Jeweils zu Beginn und Ende einer Interaktion sowie während einer Abmachung oder Entschuldigung können Handschläge zur Modulation innerlich und äußerlich wahrnehmbarer Reaktionen

eingesetzt werden (nach Partan & Marler, 1999, s. Kap. 2.1.3). Die Studien dieser Arbeit liefern mit Blick auf die benannten Anlässe deutliche Belege für eine Verstärkung positiver Kognitionen, Emotionen sowie prosozialer Handlungen. **Übereinstimmend** mit den Hypothesen der Arbeit stellen einige dieser Belege eine Bestätigung der Erkenntnisse aus dem privaten Forschungskontext dar, während ein Großteil einen originären theoretischen und praktischen Wissenszuwachs erzeugt.

So sind Berührungen in beruflichen und privaten Kontexten ein fester Bestandteil von Begrüßungen bzw. Verabschiedungen. Berührungsorientierte Kulturen wie Italien scheinen dabei auch im Arbeitskontext mehr und intensivere Berührungen zu zeigen als weniger berührungsorientierte Kulturen wie Deutschland. Zudem zeigt sich, dass Frauen in europäischen Kulturen zu einem früheren Zeitpunkt in einer Beziehung intimer anfassen und angefasst werden dürfen. Diese Ergebnisse bestätigen damit nicht nur bestehende wissenschaftliche Befunde zu privaten Interaktionen, sie tragen auch zu einer Ausweitung ihrer Allgemeingültigkeit für berufliche Kontexte bei. Analog stärken die Ergebnisse auch den Eindruck eines kontextunabhängigen Zusammenhangs zwischen der Intensität einer Berührung und dem Grad der gegenseitigen Vertrautheit. Je niedriger die Intensität einer Berührung, desto eher darf diese auch durch unvertraute Personen ausgeführt werden. Weniger intensive Berührungen werden dabei übereinstimmend als stärker formell und weniger warmherzig empfunden (s. Kap. 5.4).

Konträr zu den Beobachtungen der privaten Praxis scheint Körperkontakt in Arbeitsgesprächen allgemein deutlich weniger Verwendung zu finden. Überdies nutzen Menschen in der Freizeit augenscheinlich mehr Berührungsarten als auf

der Arbeit, was vordergründig auf den ergänzenden Einsatz intensiverer Berührungsarten zurückzuführen ist (s. Kap. 5.4.1).

Neu ist indes die Erkenntnis, dass Frauen außerhalb europäischer Kulturen kein Privileg beim Austausch von beruflichen Körperlichkeiten erhalten. Abhängig von der Kultur ist es beispielsweise möglich, dass gleichgeschlechtliche Personen bevorzugt Berührungen austauschen wie im Iran, oder kein Geschlecht ein besonderes Berührungsprivileg besitzt wie in den USA. Hinsichtlich der Funktionalität dieser Körperlichkeiten lässt sich zudem feststellen, dass typische Berufsberührungen gleichzeitig zu sozial-höflichen bzw. sachrelevanten Aufgaben offensichtlich auch eine beziehungsfördernde Aufgabe erfüllen (s. Kap. 5.4.2 & 9.3). Vor allem HS und DHS sind hier als recht umfassend nutzbare, positiv wirkende Berufsberührungen zu verzeichnen, von denen HS in der Lage ist beidseitig profitable Verhandlungsergebnisse zu begünstigen, während DHS zu einer angemessenen Verbindlichkeitssteigerung von Vereinbarungen und zur vollständigen Entschuldigung beruflichen Fehlverhaltens beiträgt (s. Kap. 5.4.2, 7.2.3, 8.3, 9.3). Für die Wirksamkeit dieser Berührungen erscheint jedoch zentral, dass diese als selbstbestimmt und authentisch wahrgenommen werden (s. Kap. 7.2.3, 9.3) und in den Kontext passen.

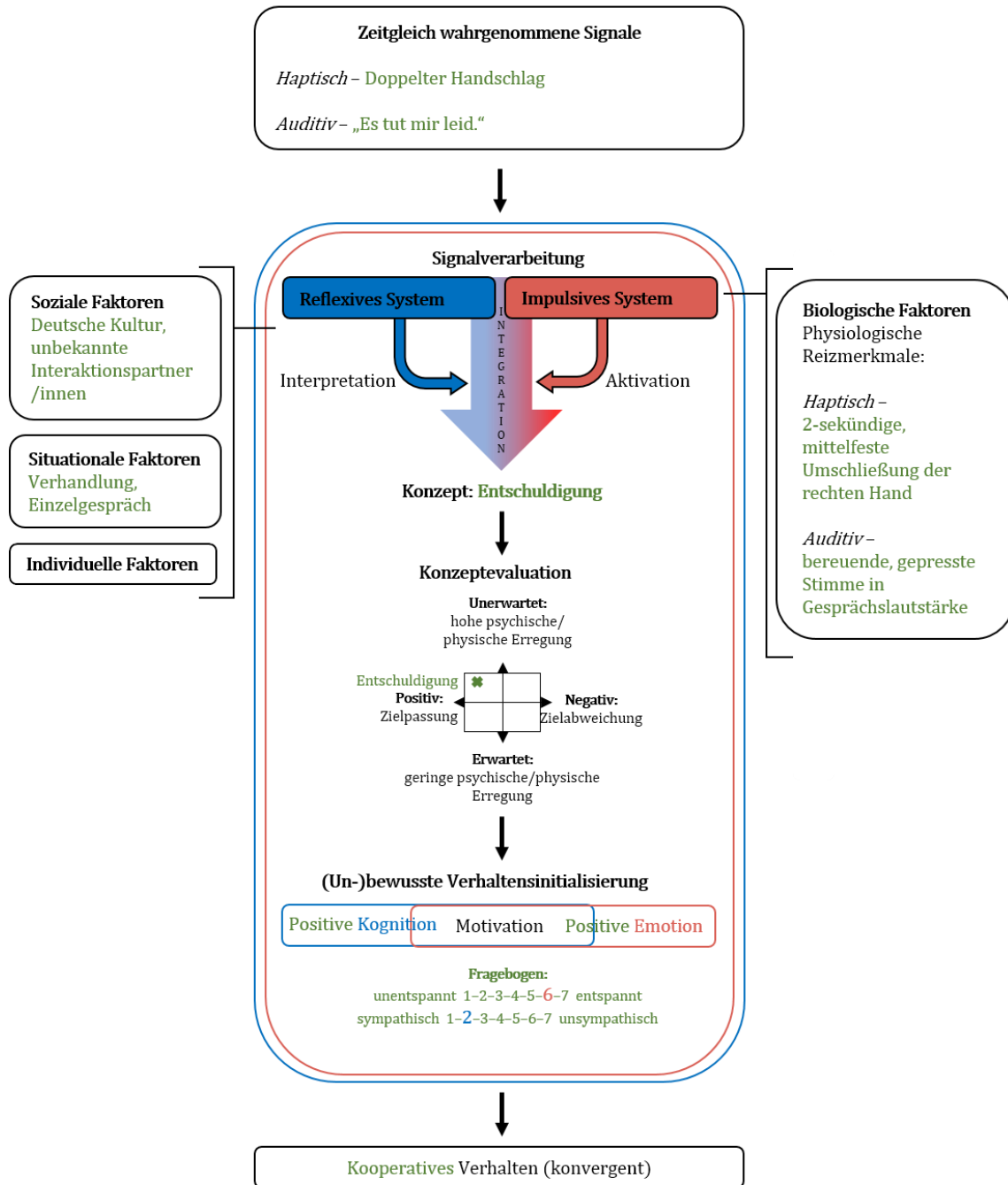
10.2 Integration der Ergebnisse im Gesamtmodell

Die Kontextabhängigkeit taktiler Kommunikation besteht in so vielgestaltiger Weise, dass es schwierig erscheint verlässliche Aussagen darüber zu treffen, was mit einer Berührung in einer konkreten Situation genau kommuniziert wird. Aus diesem Grund untersuchte diese Arbeit die kontextspezifischen Wirkungen beruflicher Kommunikation. Zudem erstellte sie ein übersichtliches Arbeitsmodell, welches dabei helfen soll die Einzeleffekte in diesem komplexen

Wirkgefüge leichter einordnen und verstehen zu können. Jenes integrative Kommunikationsmodell nimmt an, dass Berührungen vornehmlich automatisch verarbeitet werden, auch wenn der Verarbeitungsprozess reflexive Einflussmöglichkeiten bereithält. Alle Einflussfaktoren der automatischen und reflexiven Verarbeitung werden sodann integriert und aktivieren (un-)bewusste Konzepte. Diese Konzepte werden wiederum evaluiert und führen zu (un-)bewussten Emotionen und Kognitionen, die Handlungen auslösen können (s. Kap. 2.1.1 – 2.1.3; für ein Bsp. s. Abb. 36).

Als zentral für die Aktivierung von Emotionen, Kognitionen und Handlungen kann auf Basis der Schlussfolgerungen dieses Textes die Evaluation der Berührungstentionalität angesehen werden (s. Kap. 7.1.3 & 7.2.3). Viele bekannte Berührungsstudien berichten von Berührungseffekten, ohne zwischen Initiierung und selbstbestimmter Intention zu unterscheiden (z.B. Crusco & Wetzel, 1984; Guéguen & Joule, 2008; Major & Heslin, 1982). Die Schlussfolgerung dieser Studien, wonach allein die Initiierung einer Berührung für Auswirkungen auf den sozialen Eindruck, die Compliance etc. verantwortlich ist, scheint jedoch nicht haltbar, wenn man Initiierung und Intention getrennt analysiert. So kann ein HS von einer Person intendiert sein und daraufhin initiiert werden. Damit die Berührung zustande kommt, reicht allerdings eine HS-Initiierung seitens einer zweiten Person. Diese muss den HS dafür nicht zwangsläufig vorgehabt haben, so etwa bei einem unerwarteten oder ungewollten HS. Ähnlich verhält es sich bei einem fremdinstruierten HS. Die Ansage „Gebt euch die Hände!“ kann zwar zu einem beidseitig ausgeführten HS zwischen zwei Personen führen. Beiden ist dabei aber durchaus bewusst, dass sie nicht die Idee zu diesem HS hatten. Folglich werden sie der Geste der anderen Person im Normalfall weniger Bedeutung zumessen. Dies zeigen auch die Studien in Kapitel 7. Hier findet sich nur dann eine

Veränderung des Verhaltens, wenn der Empfänger einer Berührung der Auffassung sein kann, dass diese autark und selbstbestimmt initiiert wurde.



Grün = Beispiel multimodaler Signalverarbeitung und Verhaltensantwort im Falle einer Entschuldigung

Abbildung 36. Anwendung des integrativen Kommunikationsmodells (IKM) am Beispiel einer taktil unterstützten verbalen Entschuldigung.

Auf diesem Wege lassen sich sowohl **innerlich wahrgenommene Veränderungen** des sozialen Eindrucks, Rapports und Affekts als auch äußerlich wahrgenommene des Handelns nachvollziehen. Wo selbstbestimmte Berührungen angenommen werden können, ist eine Veränderung sozialer Kognitionen und Emotionen deutlich wahrscheinlicher. Die bewusst zugänglichen Anteile innerlicher Veränderungen können durch eine explizite Befragung sichtbar gemacht werden. Die Studien dieser Arbeit verwenden dazu zweipolige Items, um die positive und negative Valenz der gemessenen Konstrukte zu verdeutlichen. Konkret aktiviert z.B. ein DHS zusammen mit anderen Einflussfaktoren wie der Sprache ein oder mehrere Konzepte, die in ihrer Valenz positiv oder negativ wirken und teilweise als emotionale und/oder kognitive Merkmale der Konstrukte „Entspannung“, „Sympathie“ etc. bewusst gemacht werden können. Ein selbstbestimmter DHS und eine verbale Entschuldigung können auf diesem Wege also affekt- und beziehungsrelevante Konzepte aktivieren, die positiv evaluiert ein entsprechend angenehmes Gefühl und versöhnliche Gedanken entstehen lassen. Werden diese Veränderungen dann als Merkmale der abgefragten Konstrukte Entspannung bzw. Sympathie interpretiert, so führt dies zu einer Auswahl des positiven Pols des passenden Affekt- (z.B. *angespannt* = 1 bis 7 = *entspannt*) bzw. Eindrucksitems (z.B. *unsympathisch* = 1 bis 7 = *sympathisch*). Dabei lässt sich vermuten, dass der Grad der Übereinstimmung (1 bis 7) von der eindeutigen Zuordnung der Merkmale zu den einzelnen Konstrukten abhängt. Je eindeutiger die bewusst gewordenen Merkmale den Repräsentationen von einem spezifischen Konstrukt entsprechen, desto zutreffender wird es auf der Skala eingeschätzt (s. Abb. 36).

In Bezug auf **äußerlich wahrnehmbare Verhaltensänderungen** ist im Rahmen des IKM anzunehmen, dass die konzeptuell ausgelösten (un-)bewussten Emotionen und Kognitionen das Auftreten bestimmter Verhaltensweisen

bedingen. Diese Annahme wird auch durch die Befunde der Arbeit unterstützt. Im überwiegenden Teil der Studien gehen die selbstberichteten emotionalen und kognitiven Veränderungen mit Verhaltensveränderungen einher. Dabei zeigt sich, dass nach einer legitimen beruflichen Berührung die Wahrscheinlichkeit einer kooperativen Verhandlungsführung erhöht wird. Darüber hinaus kann Berührung die Verbindlichkeit von Verhandlungsergebnissen steigern, und die Wahrscheinlichkeit für eine Strafe nach normverletzenden Verhalten verringern.

Allerdings lässt sich für Situationen der beruflichen Berührungspraxis davon ausgehen, dass der kognitive Aufwand zur Bewusstmachung der ablaufenden Prozesse nur selten betrieben wird, wodurch Verarbeitung und Wirkung meist automatisch geschehen (s. Kap. 2.1.1 – 2.1.2; Maass, 2009; Wiebenga, 2006). So verlässt sich wohl auch die Mehrzahl der professionell Verhandelnden auf intuitive Motivationen während eines Gespräches (Bazerman, 2015). Folglich wirken selbstbestimmt ausgeführte Berufsberührungen automatisch auf Emotionen, Kognitionen oder Handlungen des/r Gesprächspartner/in, wenn diese/r den durch die Berührung angestoßenen Verarbeitungsprozess nicht reflektiert.

10.3 Limitierungen

Im Verlauf dieser Arbeit wird wiederholt auf die Relevanz des Kontextes für Kommunikationsprozesse hingewiesen. Dieser beeinflusst auch die Effekte von Berührungen in komplexer Weise (s. Kap. 5.1). Um verlässliche Antworten für spezifische Szenarien zu erhalten, erscheint es daher notwendig den Fokus von Untersuchungen auf einige wenige Kontextvariablen zu konzentrieren, und andere so gut wie möglich zu kontrollieren. Durch dieses Vorgehen bleiben jedoch andere

Fragen unbeantwortet. Auch diese Arbeit weist verschiedene Limitierungen auf, die aber gleichzeitig einen Ausgangspunkt für zukünftige Forschung darstellen.

Eine dieser Limitierungen bezieht sich auf die verschiedenen Modalitäten zwischenmenschlicher Kommunikation. In einem Großteil der vorgenommenen Studien werden zwei Variationen der positivsten deutschen Berührungsberührung zusammen mit einer Reihe von standardisierten Kommunikationssignalen untersucht (s. Kap. 4.2). Die Praxisstudien stellten zwar mehrfach einen Mehrwert eines (D)HS gegenüber rein verbalen Äußerungen fest, jedoch ist nicht auszuschließen, dass ein entsprechender Mehrwert nicht auch durch eine Intensivierung eines paraverbalen Merkmals (z.B. bestimmter Tonfall), eines anderen nonverbalen Merkmals (z.B. längerer Blickkontakt) oder einer Kombination aus verschiedenen (non-)verbalen Merkmalen erzeugt oder verhindert werden kann (s. Kap. 2.1.3). Ebenso erscheint es wahrscheinlich, dass auch andere Berührungen vergleichbare Effekte erzielen können (Prinzip der Äquifinalität, s. Kap. 2). Konkret wäre z.B. zu erwarten, dass ein HS im Vergleich zu einem DHS ähnliche positive oder gar bessere Wirkungen in einer Entschuldigungs- oder Vereinbarungssituation erzielt. Zum einen wird die Geste in Deutschland allgemein positiver wahrgenommen (s. Kap. 5.3.2.1). Zum anderen liefert eine Kurzumfrage ($N = 73$) Indizien dafür, dass ein HS in der Realität eher genutzt und versöhnlicher wahrgenommen wird als ein DHS. Auch zur Besiegelung von Vereinbarungen könnte ein HS in einem vergleichbaren Experimentalsetting ähnliche bis stärkere Auswirkungen haben, da die Geste in der Praxis bereits regelmäßig für diesen Zweck verwendet wird. Dabei kann nach dem IKM für einen HS eine stärker positive aber weniger erregende Wirkung angenommen werden, während ein DHS im Vergleich wohl schwächer positiv aber unerwarteter, und damit stärker erregend wirkt. Ob die beiden Berührungstypen also auf der

Verhaltensebene ähnlich oder unterschiedlich effektiv sind, kann bisher noch nicht eindeutig ermittelt werden. Weitere Studien könnten dieser Frage aber experimentell nachgehen.

Zwei weitere Limitierungen beziehen sich auf den monokulturellen und dyadischen Verhandlungsrahmen. Da beruflicher Körperkontakt in Deutschland nur in reduziertem Umfang verwendet wird (s. Kap. 5.4.3), könnte es sein, dass Geschäftspartner/innen aus Ländern mit einer intensiveren Kontaktkultur nur schwach verbindlich resp. versöhnlich auf die für sie vielleicht nur wenig eindrücklichen Gesten reagieren. Außerdem kann durch die Studien nur bedingt auf mögliche Berührungseffekte außerhalb dyadischer Verhandlungssituationen geschlossen werden. Allerdings legen einige Studien nahe, dass Berührung während gemeinsamer Teamaufgaben zu einem ähnlichen Anstieg von Vertrauen und Kooperation unter Kolleg/innen führt wie in Verhandlungen (Kraus et al., 2010; Reina, 1995). Entsprechende Effekte scheinen also auch außerhalb von konfliktreichen Gesprächen wahrscheinlich.

Ergänzend können neben den erwähnten Variablen noch weitere Kontextfaktoren wie etwa die Geschlechtsrollen oder Persönlichkeitseigenschaften angeführt werden, deren Untersuchung die Allgemeingültigkeit der gefundenen Ergebnisse unterstützen bzw. einschränken würde (s. z.B. Dorros, Hanzal, & Segrin, 2008; Orefice, Ammi, Hafez, & Tapus, 2016; Schaefer, Heinze, & Rotte, 2012). An dieser Stelle soll darauf jedoch zugunsten von qualitativ divergenten Überlegungen verzichtet werden. Kognitive, emotionale und behaviorale Berührungseffekte stellen nur einen Ansatzpunkt zur Weiterentwicklung der aufgeworfenen Themen da. Ein anderer könnte die Frage nach dem mittel- bis langfristigen Bestand der gefundenen Effekte sein. So wäre es durchaus möglich, dass der positive Eindruck

oder die gesteigerte Verbindlichkeit nach einer Berührung nur das Gespräch selbst, nicht aber die Zeit bis zu einem Wiedertreffen überdauert.

Darüber hinaus sollte erwähnt werden, dass sich die Auswahl der verwendeten Fragebogenitems maßgeblich an den in der Berührungsliteratur gefundenen Einflussmöglichkeiten orientiert. Es wurden vor allem Variablen gewählt, denen im beruflichen Kontext eine hohe Relevanz zugesprochen werden kann. Das heißt aber nicht, dass sich der Einfluss interpersonaler Berührung ausschließlich auf diese vornehmlich sozio-emotionalen Bereiche begrenzt. Es lassen sich beispielsweise auch Belege für physisch-heilende oder gedächtnissteigernde Effekte finden, die für den beruflichen Kontext ebenso hilfreiche Implikationen enthalten (Cook, Yip, & Goldin-Meadow, 2010; T. Field, 2003; Frey Law et al., 2008). Es erscheint folglich lohnenswert auch deren berufliches Potential zu ergründen.

Ein weiterer Gedanke betrifft das in dieser Arbeit eingeführte Arbeitsmodell des IKM (s. Kap. 2.1.3). Dieses wurde aus dem Antrieb heraus entwickelt, die fragmentierte theoretische Basis bis zu einem Punkt zu verdichten, an dem die Studienergebnisse in einem größeren Kontext verständlich werden. Doch auch wenn sich das IKM auf ein belastbares theoretisches Fundament stützt, sind einzelne Nahtstellen des Modells noch ungeprüft. Gerade für die Schnittstellen zwischen den integrierten Theorien bzw. Modellen wäre eine experimentelle Testung aber essentiell, bevor das IKM als eine verlässliche Grundlage zur Erforschung weiterer (taktiler) Kommunikationsprozesse in Betracht gezogen werden kann. Dies gilt besonders für die Verbindung zwischen der Evaluation eines wahrgenommenen Fremdverhaltens und der Initialisierung einer eignen Verhaltensantwort.

Zuletzt soll auch eine moralische Erwägung kritischen Eingang in die Arbeit erhalten. In der Berührungsforschung besteht zwar allgemein eine bedenkenlose Haltung hinsichtlich des Verwendungspotentials taktiler Kommunikation (vgl. Guéguen & Joule, 2008; Hertenstein, Verkamp, et al., 2006), jedoch sollte gerade im wirtschaftlichen Umfeld die Missbrauchsgefahr durch eine unaufrichtige Nutzung beruflicher Berührung diskutiert werden. Es wäre beispielsweise denkbar, dass Personen einen Handschlag während einer Entschuldigung nur deswegen ausführen, um sich vor negativen Konsequenzen zu schützen, oder um sich die Option auf eine erneute (Aus-)Nutzung der Beziehung offen zu halten. Sollten Zweifel an der Aufrichtigkeit der Geste bestehen, oder sollte es sich um eine besonders folgenreiche Interaktion handeln, macht es Sinn aktiv nach kohärenten und inkohärenten Merkmalen der so kommunizierten Nachricht zu suchen. Dafür ist es wichtig eine stattgefundene Berührung ebenso bewusst zu interpretieren wie andere nonverbale, paraverbale und verbale Elemente der fraglichen Nachricht. Je mehr Merkmale dabei Berücksichtigung finden, desto vollständiger und eindeutiger wird das Gesamtbild. Mögliche Täuschungen sind dann leichter auszumachen.

10.4 Ausblick

Die im voranstehenden Kapitel ausgeführten Limitierungen bieten der zukünftigen Forschung die Chance aussichtsreiche Themen gesondert weiter zu entwickeln. Einige Ideen für eine vertiefte Beschäftigung mit Inhalten innerhalb und außerhalb dieser Arbeit finden sich in diesem abschließenden Abschnitt.

Ganz konkret könnten zukünftige Untersuchungen versuchen die Praxisstudien dieser Arbeit mit einem erweiterten Fokus zu replizieren. Auf der Seite der **unabhängigen Variablen** besteht für die Faktoren Kultur, Geschlecht und

Kommunikationsmodalität eine breite theoretische Basis, aufgrund der sich spannende Interaktionseffekte mit beruflicher Berührung annehmen lassen (s. Kap. 2.1.3, 5.1.1, 5.1.2). Zum Beispiel erscheint es denkbar, dass ein entschuldigender Handschlag bei US-amerikanischen Frauen versöhnlicher wirkt als bei amerikanischen Männern, Amerikaner/innen aber insgesamt stärker von einer solchen Entschuldigung profitieren als Japaner/innen (vgl. Meier, 1998; Okumura, Brett, Maddux, & Kim, 2011). Im Falle von Verhandlungsstudien würde sich vermutlich auch eine Öffnung des Fokus von einer dyadischen auf eine Gruppenebene lohnen, da solche Besprechungen häufig auch von Teams an Interessensvertreter/innen abgewickelt werden (z.B. Anwalt, Key Account Manager & Techniker). Ein Handschlag während einer vorläufigen Abmachung oder einer Entschuldigung könnte nicht nur einen Effekt auf die am Handschlag beteiligten Wortführer/innen haben, sondern auch auf ihre Teammitglieder Einfluss nehmen (s. zur Funktion von Spiegelneuronen Kap. 2.1.2).

Überdies besteht auch beim Vergleich von beruflichen und außerberuflichen Kontexten Klärungsbedarf. Augenscheinlich nutzen Menschen auf der Arbeit weniger häufig Berührungen und weniger intensive Berührungsarten (s. Kap. 5.4.1). Definitiv ist diese Aussage jedoch nicht, da nicht auszuschließen ist, dass private Beziehungen im Durchschnitt einfach intimer sind als Arbeitsbeziehungen. Klarheit könnte eine vergleichende Studie mit Menschen bringen, die mit Personen ihres sozialen Netzwerkes auf und abseits der Arbeit Berührungen austauschen.

Mit Bezug auf die **abhängigen Variablen** wäre es interessant die Wirkdauer der beobachteten Effekte zu analysieren, da die meist automatische Verarbeitung einer Berührung womöglich nur kurzfristige Effekte begünstigt, die mit der Zeit verblassen. Bei Folgeuntersuchungen zur Dauerhaftigkeit von Effekten könnten auf

Seiten der Messvariablen neben sozio-emotionalen und behavioralen Komponenten ergänzend auch physiologische und neuroendokrine Veränderungen miterhoben werden (s. Ellingsen et al., 2014; T. Field, 2010). Ein Mehrwert solcher Erhebungen könnte z.B. die Erkenntnis darüber darstellen, welche Berührungen einen aktivierenden Effekt haben, der Teamkollegen oder Geschäftspartner möglichst lange für eine Sachaufgabe oder eine persönliche Zusammenarbeit motiviert.

Darüber hinaus besitzt der Zusammenhang von Berührung und Intimität weiteres Forschungspotential. Bisherige Untersuchungen konnten eine kontextstabile, positive Korrelation zwischen der Vertrautheit zweier Personen und der Intensität ihrer ausgetauschten Berührungen feststellen (s. Kap. 5.1.3, 5.1.4, 5.4.1). Aus diesen Befunden wird zwar klar, dass sich Menschen zuerst gut kennen müssen, um intensivere Berührungen zeigen zu dürfen. Es bleibt allerdings ungeklärt, ob intensiverer Körperkontakt auch zu einer vertrauteren Beziehung führt. Nach dem IKM könnte das durchaus so sein, wenn die betreffende Berührung positiv wahrgenommen wird. Eine positive Bewertung wäre vor allem dann zu erwarten, wenn die Diskrepanz zwischen gezeigter und erwarteter Berührung nicht zu groß ist (wie z.B. bei Kuss vs. HS). Eine angemessene Steigerung der Intensität könnte indes emotional wie kognitiv die Empfindung einer positiven sozialen Verbindung erhöhen, und in Kopplung mit weiteren beziehungsfördernden Signalen mittelfristig die Ausbildung einer intimen Beziehung unterstützen. Zum Beispiel könnte eine neue Kollegin von ihren Teammitgliedern mit einem OHS in die Arbeitsgruppe aufgenommen werden. Diese Begrüßung würde sie zwar vermutlich überraschen, aber gleichzeitig auch erfreuen, und die Zuversicht auf gute Arbeitsbeziehungen fördern. In einer vergleichbaren Situation könnte eine neue Teamleiterin die gleiche Geste als

ebenso unerwartet aber negativ wahrnehmen. Einen Hinweis auf eine potentiell positive Beziehungsförderung durch Berührung geben Silverthorne und Co-Autoren in einer Studie, in der Frauen ein höheres Dating- oder Heiratsinteresse an Männern äußerten, die sie mit einem OHS anstelle eines HS begrüßten (Silverthorne et al., 1976). Weitere Experimente könnten sich mit der Frage auseinandersetzen, inwiefern eine angemessene Erweiterung impliziter Berührungsnormen zu einer Vertiefung persönlicher (Arbeits-)Beziehungen beitragen könnte (für Normen s. Kap. 5.4.1). Beispielhaft wäre hier ein Wirkungsvergleich zwischen einem HS und DHS zu Beginn eines ersten Treffens.

Aber auch außerhalb der Inhalte dieser Arbeit tun sich für eine wissenschaftliche wie praktische Beschäftigung mit Berührung neue Felder auf. Die gesellschaftlich zunehmend bedeutender werdenden Themen des Berührungsmangels und der Berührungsaversionen (s. T. Field, 2010; Stronach & Piper, 2008) haben in den vergangenen Jahren zu einer Entwicklung diagnostischer und therapeutischer Ansätze (Andersen & Leibowitz, 1978; T. Field, 2003; Matthew & Anderson, 1993; Punyanunt & Wrench, 2009) ebenso wie zu der niederschweligen Einrichtung sogenannter Kuschelpartys und -cafés geführt (z.B. www.koelner-kuschelparty.de; www.soineya.net, Zugriff am 21.1.2017). Neben diesem mehr dysfunktional ausgerichteten Bereich interpersonaler Berührung erhält das Thema auch im Bereich der medialen Kommunikation zunehmend Beachtung. Da über Medien stets nur ein Teil der kommunikativen Bandbreite ausgeschöpft werden kann (s. Abb. 37; D. C. Walker, 2012), bemühen sich neue Techniken oft um eine Anreicherung der kommunikativen Möglichkeiten.

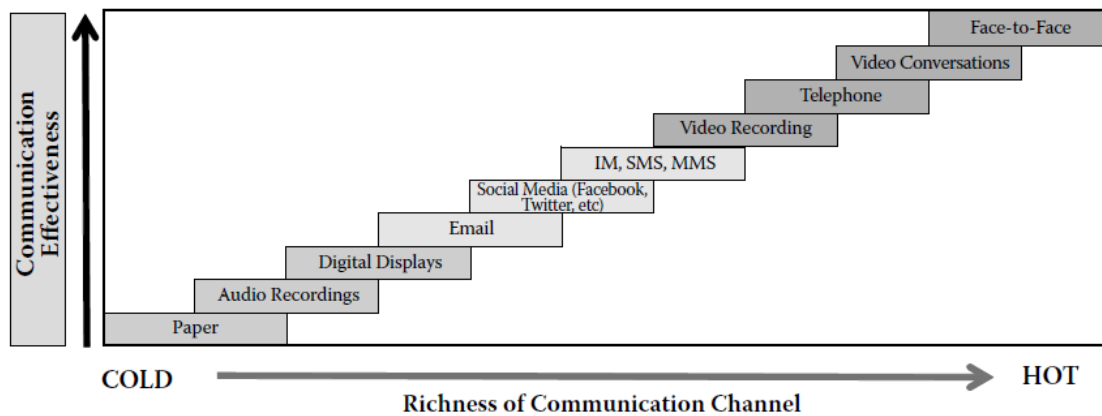


Abbildung 37. Basismodell zur Effektivität unterschiedlicher Kommunikationskanäle von D. C. Walker, 2012, *Mass Notification and Crisis Communications*. Copyright 2012 by Taylor & Francis Group.

Ein wesentliches Problem vieler moderner Kommunikationsdienste stellen aber weiterhin die eingeschränkten Vermittlungsmöglichkeiten für Emotionen dar. Vertrauten wie unvertrauten Gesprächspartner/innen fällt es z.B. schwer, Grundemotionen wie Ärger und Freude in E-Mails und mobilen Messenger-Diensten zu erkennen (Riordan & Trichtinger, 2017). Abhilfe schaffen in diesem Fall „Emoticons“ (auch: Smileys), die Stereotype mimischen Gefühlsausdrucks darstellen (Lo, 2008; Vandergriff, 2014). Andere Gefühle wie die Empfindung von Nähe und Herzlichkeit können jedoch weder durch diese Aushilfen noch durch komplexere mediale Optionen in Telefonaten oder Videogesprächen ersetzt werden. Daher wurden in den letzten Jahren zusehends Hilfsmittel entwickelt, die auch Berührung auf Distanz ermöglichen sollen (T. Field, 2010; Gallace & Spence, 2010a; Haans & IJsselsteijn, 2005). Eines dieser Hilfsmittel ist das „Hug-Shirt“ (www.cutecircuit.com/the-hug-shirt/, Zugriff am 14.1.2017) ein anderes die Hug-Me-App (<http://www.gethug.co/>, Zugriff am 14.1.2017), und auch für die virtuelle Realität gibt es erste Ansätze Berührung physisch erfahrbar zu machen (Ahmed et al., 2016; Harjunen, Spapé, Ahmed, Jacucci, & Ravaja, 2017).

Von der Technik als einem kommunikationsvermittelnden Medium⁶⁷ reicht der Fortschritt aber mittlerweile bis zu einer Technik der direkten Kommunikation zwischen Mensch und Maschine. Aktuelle Projekte bemühen sich dabei konkret um die Einbindung menschlich wirkender Berührungen in die Mensch – Roboter Interaktion (Ammi et al., 2015; Orefice et al., 2016). Auch wenn ein maschineller HS noch nicht mit einem menschlichen HS zu vergleichen ist (Giannopoulos, Wang, Peer, Buss, & Slater, 2011), berichten die ersten experimentell manipulierten Untersuchungen bereits von bemerkenswerten Effekten. Beispielsweise kann ein HS mit einem humanoiden Roboter die physiologische Erregung und Aufgabenmotivation von Menschen steigern (Li, Ju, & Reeves, 2016; Shiomi et al., 2016), und sogar zu einer erhöhten Kooperation während einer Verhandlung führen (Bevan & Stanton Fraser, 2015). So erscheint es nur als eine Frage der Zeit bis massentaugliche, virtuelle Kommunikationskonzepte um eine weitere Modalität ergänzt werden. Die Skype-Konferenzen und „virtual co-working spaces“ von morgen könnten dann neben verbalen, mimischen und gestischen Informationen auch Berührungsoptionen bieten.⁶⁸ Insgesamt wird aufgrund der Verschiedenartigkeit der hier angedeuteten Weiterentwicklungsoptionen klar, dass die Beschäftigung mit interpersonaler Berührung im privaten wie beruflichen Sektor noch eine Vielzahl aussichtsreicher Forschungs- und Praxisprojekte verspricht.

⁶⁷ Medienpsychologische Ansätze erforschen etwa auch die Wirkung von Berührung während der Rezeption von Filmen (Erk, Toet, & van Erp, 2015) und Videospiele (Canat et al., 2016; Watts, Sharlin, & Woytiuk, 2009, 2010).

⁶⁸ Eine erste Übersicht über das Feld gewähren van Erp und Toet (2015).

10.5 Fazit

Welche Gesamtbilanz lässt sich nun, am Ende dieses Buches, für berufliche Berührungen ziehen? Ziel dieser Arbeit war es intra- wie transkulturelle Erkenntnisse für Wissenschaft und Wirtschaft zu erzielen, und diese im Rahmen der bestehenden Theorie und Praxis zu integrieren. Tatsächlich liefert diese Arbeit einige neue Erkenntnisse für die Grundlagenwissenschaft und die Praxis. Zentral für das Verständnis der hier gewonnenen Erkenntnisse ist, dass Berührung wie jeder andere Kommunikationskanal auch über eine Vielfalt von „Vokabeln“ verfügt, die abhängig vom Kontext eine andere Bedeutung und Wirkung erhalten. Da Berührung als einzige Modalität über das Potential verfügt sich unmittelbar auf physisches Wohlbefinden aber auch Unwohlsein auszuwirken, kommunizieren Menschen oft sehr zurückhaltend über diesen Kanal. Dies scheint besonders für berufliche Körperkontakte zu gelten, was zu einem Großteil damit zu tun haben kann, dass es in beruflichen Beziehungen vornehmlich um sachbezogene und nicht persönliche Anliegen geht. Trotzdem kommunizieren die typischsten beruflichen Berührungen gleichzeitig sowohl formelle als auch persönliche Aspekte. Dabei gibt es eine Vielzahl von kultur-, beziehungs-, und geschlechtsspezifischen Einflüssen, die das Erleben der unterschiedlichen Berufsberührungen verändern. Die durchgeführte Grundlagenstudie in Kapitel 5 bietet hierzu ein erstes wissenschaftliches Nachschlagewerk, was die Arbeit auch für die Grundlagenforschung interessant macht.

Die Praxisrelevanz dieser Arbeit speist sich hingegen vornehmlich aus den anwendbaren Ergebnissen zu einhändigen und doppelhändigen Handschlägen. Diese Gesten stellen transkulturell die zwei universell einsetzbarsten und positivsten beruflichen Berührungen dar. Wobei es den Anschein macht, dass ein

HS eher in kontaktärmeren und ein DHS eher in berührungsorientierten Ländern bevorzugt wird. Die zwei Handschlagvarianten zeigen unabhängig voneinander positive Auswirkungen bei verschiedenen professionellen Berührungsanlässen. Hierbei überrascht vor allem die positive Nutzbarkeit eines DHS, der bisher in der westlichen Literatur und Praxis kaum Beachtung oder sogar Verachtung erhielt (s. Tab. 1) In vier Studien dieser Arbeit empfahl er sich aber sowohl als Geste der Begrüßung, des Abschieds, der Vereinbarungsbesiegelung als auch der Entschuldigung. Trotz seiner Ungewöhnlichkeit wurde der DHS nicht nur positiv wahrgenommen, sondern verstärkte zudem die Verbindlichkeit von Verhandlungsergebnissen sowie die Beziehungsrekonstruktion nach Verhandlungskonflikten. Für einen HS lassen sich ähnliche Effekte annehmen. Mehrere Studien weisen darüber hinaus auf die Wirksamkeit eines HS bei der Herstellung eines gemeinschaftlicheren Verhandlungsklimas und der Erzielung kooperativerer Verhandlungsergebnisse hin. Neben den beiden Handberührungen können außerdem Schulterkontakte und Umarmungen als typische Berührungen der Berufspraxis genannt werden. Überraschenderweise wird jedoch das Auflegen einer Hand auf die Schulter transkulturell als wenig positiv bis negativ beurteilt, was zusammen mit der seltenen Verwendung eines DHS darauf schließen lässt, dass Berufstätige der Wirkungen ihrer Berührungen oft nicht bewusst sind.

Natürlich interessiert als Anwender/in daher besonders worauf bei taktilen Gesten zu achten ist, um eine positive Wirkung zu erzielen. Die Ergebnisse der praktischen und wissenschaftlichen Literatur berücksichtigend sollte für einen (D)HS ein trockener, fester, senkrechter, und vollständiger Griff von etwa zweisekündiger Dauer gewählt werden. Darüber hinaus ist es von berührungsübergreifender Bedeutung, dass die empfangende Person das Gefühl

hat, eine selbstbestimmte Berührung zu erleben, die kongruent mit anderen kommunikativen Signalen eine prosoziale Intention kommuniziert.

Verkürzt gesagt besitzt die „Sprache der Berührung“ eine Vielzahl an Vokabeln, um differenziert zu kommunizieren. Berufstätige scheinen davon aber nur wenig Gebrauch zu machen. Um von den Vorteilen taktiler Kommunikation zu profitieren, empfiehlt es sich daher die Vokabeln und ihre situationsgerechte Einsetzung zu erlernen. Dabei gilt auch hier: Ausprobieren – Aus Fehlern lernen – Es beim nächsten Mal besser machen. Probieren Sie es doch direkt mal aus?! Starten Sie mit einer einfachen Variante des Abschiedshandschlags...



„Ich wünsche Ihnen für die Zukunft alles Gute!“

...“ Ach, und können Sie sich jetzt noch an meinen Namen erinnern?

In Untersuchungen außerhalb des Arbeitskontextes habe ich herausgefunden, dass Männer sich den Namen ihres Gegenübers eher merken, wenn die Person zur Nennung ihres Namens auch einen Handschlag anbietet. Für Frauen scheint ein Handschlag dagegen weniger relevant zu sein. Sie können sich den Namen des Gegenübers unabhängig von einem Handschlag so gut merken, wie es Männern nur nach einer Vorstellung mit Handschlag vergönnt ist. Doch das ist Stoff für eine andere Arbeit...“

Literaturverzeichnis

- Abraira, V., & Ginty, D. (2013). The sensory neurons of touch. *Neuron*, *79*(4), 618–639. <http://doi.org/10.1016/j.neuron.2013.07.051>
- Ackerman, J. M., Nocera, C. C., & Bargh, J. A. (2010). Incidental haptic sensations influence social judgments and decisions. *Science*, *328*(5986), 1712–1715. <http://doi.org/10.1126/science.1189993>
- Adsit, J. (2009). *Apologies: A philosophical and social analysis*. Saarbrücken: VDM Verlag Dr. Müller.
- Ahmed, I., Harjunen, V., Sovijarvi-Spape, M., Hoggan, E., Ravaja, N., & Jacucci, G. (2016). Reach Out and Touch Me: Effects of Four Distinct Haptic Technologies on Affective Touch in Virtual Reality. In *Proceedings of the International Conference on Multimodal Interaction*, (pp. 341–348).
- Akerlof, R. (2016). Anger and enforcement. *Journal of Economic Behavior and Organization*, *126*, 110–124. <http://doi.org/10.1016/j.jebo.2015.10.022>
- Alagna, F. J., Whitcher, S. J., Fisher, J. D., & Wicas, E. A. (1979). Evaluative reaction to interpersonal touch in a counseling interview. *Journal of Counseling Psychology*, *26*(6), 465–472. <http://doi.org/10.1037/0022-0167.26.6.465>
- Ammi, M., Demulier, V., Caillou, S., Gaffary, Y., Tsalamlal, Y., & Martin, J. (2015). Haptic Human-Robot Affective Interaction in a Handshaking Social Protocol. In *Proceedings of the Tenth Annual ACM/IEEE International Conference on Human-Robot Interaction* (pp. 263–270). <http://doi.org/10.1145/2696454.2696485>
- Andersen, P. A. (1994). Explaining Intercultural Differences in Nonverbal Communication. In L. A. Samovar, R. E. Porter, E. R. McDaniel, & C. S. Roy (Eds.), *Intercultural Communication: A Reader* (pp. 229–239). Belmont, CA: Wadsworth.
- Andersen, P. A. (2008). *Nonverbal Communication - Forms and Functions* (2nd ed.). Long Grove, IL: Waveland Press.
- Andersen, P. A. (2011). Tactile traditions: Cultural differences and similarities in haptic communication. In M. J. Hertenstein & S. J. Weiss (Eds.), *The Handbook of Touch: Neuroscience, Behavioral, and Health Perspectives* (pp. 351–369). Springer Publishing Company.
- Andersen, P. A., Gannon, J., & Kalchik, J. (2013). Proxemic and haptic interaction: the closeness continuum. In J. A. Hall & M. L. Knapp (Eds.), *Nonverbal communication* (pp. 295–329). Berlin: De Gruyter.
- Andersen, P. A., & Guerrero, L. K. (1998). Principles of communication and emotion in social interaction. In P. A. Andersen & L. K. Guerrero (Eds.), *Handbook of*

- communication and emotion: Research, theory, applications, and contexts* (pp. 49–96). San Diego: Academic.
- Andersen, P. A., & Leibowitz, K. (1978). The Development and Nature of the Construct Touch Avoidance. *Environmental Psychology and Nonverbal Behavior*, 3(2), 107–116.
- Andersen, P. A., Lustig, M. W., & Andersen, J. F. (1987). Regional patterns of communication in the United States: A theoretical perspective. *Communication Monographs*, 54, 128–144.
- Anderson, N. H. (1971). Integration Theory and Attitude Change. *Psychological Review*, 78(3), 171–206.
- Andreatta, S., & Ferraro, G. (2012). *Elements of Culture: An Applied Perspective* (1st ed.). Wadsworth: Cengage Learning. Retrieved from http://www.cengage.com/search/productOverview.do;jsessionid=3B018368298B5CBA9B572A9FC6598ED4?N=14+24&Ntk=P_EPI&Ntt=17512717312627350581050611759838781206&Ntx=mode%252Bmatchallpartial
- Archer, D. (1997). Unspoken Diversity: Cultural Differences in Gestures. *Qualitative Sociology*, 20(1), 79–105. <http://doi.org/10.1023/A:1024716331692>
- Assor, A., Aronoff, J., & Messé, L. A. (1981). Attribute relevance as a moderator of the effects of motivation on impression formation. *Journal of Personality and Social Psychology*, 41(4), 789–796.
- Aström, J. (1994). Introductory greeting behaviour: A laboratory investigation of approaching and closing salutation phases. *Perceptual and Motor Skills*, 79(2), 863–897. <http://doi.org/10.2466/pms.1994.79.2.863>
- Aström, J., & Thorell, L. H. (1996). Greeting behaviour and psychogenic need: Interviews on experiences of therapists, clergymen, and car salesmen. *Perceptual and Motor Skills*, 83(3, 1), 939–956.
- Austin, J. L. (1962). *How to do things with words: The William James Lectures delivered at Harvard University in 1955*. London: Oxford University Press.
- Baesler, E. J., & Burgoon, J. K. (1987). Measurement and reliability of nonverbal behavior. *Journal of Nonverbal Behavior*, 11(4), 205–233. <http://doi.org/10.1007/BF00987254>
- Baglan, T., & Nelson, D. J. (1982). A comparison of the effects of sex and status on the perceived appropriateness of nonverbal behaviors. *Women's Studies in Communication*, 5, 29–38.
- Baker, K. C., & Aureli, F. (2000). Coping with conflict during initial encounters in chimpanzees. *Ethology*, 106(6), 527–541. <http://doi.org/10.1046/j.1439-0310.2000.00553.x>
- Bakic-Miric, N. (2012). *An integrated Approach to Intercultural Communication*. Newcastle: Cambridge Scholars Publishing.

- Barnes, C. D., & Brown, R. P. (2010). A value-congruent bias in the forgiveness forecasts of religious people. *Psychology of Religion and Spirituality, 2*(1), 17–29. <http://doi.org/10.1037/a0017585>
- Barnlund, D. C. (1975). *Public and private self in Japan and the United States: communicative styles of two cultures*. Tokyo, Japan: The Simul Press. Retrieved from <http://www.sjsu.edu/faculty/y.shimazu/barnlund.html>
- Barrett, L. F., Mesquita, B., & Gendron, M. (2011). Context in Emotion Perception. *Current Directions in Psychological Science, 20*(5), 286–290. <http://doi.org/10.1177/0963721411422522>
- Bazerman, M. H. (2015). Negotiation: Limiting Cognitive Bias in Negotiation Scenarios. Retrieved August 14, 2015, from http://www.pon.harvard.edu/daily/negotiation-skills-daily/integrative-negotiation-and-negotiating-rationally/?mqsc=E3806902&utm_source=WhatCountsEmail&utm_medium=PON+Harvard+Neg+Insider+%2528Tuesday/Thursday%2529+Standard+Rule+Neg+Insider+%2528Tuesday/Thursday%25
- Bazerman, M. H., Curhan, J. R., Moore, D. A., & Valley, K. L. (2000). Negotiation. *Annual Review of Psychology, 51*, 279–314. <http://doi.org/10.1146/annurev.psych.51.1.279>
- Bazerman, M. H., & Neale, M. A. (1983). Heuristics in negotiation: Limitations to dispute resolution effectiveness. In M. H. Bazerman & R. Lewicki (Eds.), *Negotiations in organizations* (pp. 51–67). CA: Beverly Hills: SAGE Publications.
- Beasley, T. M., & Schumacker, R. E. (1995). Multiple Regression Approach to Analyzing Contingency Tables: Post Hoc and Planned Comparison Procedures. *Journal of Experimental Education, 64*(1), 79–93.
- Becker, H. (1960). Notes on the Concept of Commitment. *American Journal of Sociology, 66*(1), 32–40.
- Benenson, J. F., & Wrangham, R. W. (2016). Cross-Cultural Sex Differences in Post-Conflict Affiliation following Sports Matches. *Current Biology, 26*(16), 2208–2212. <http://doi.org/10.1016/j.cub.2016.06.024>
- Benoit, W. L. (1995). *Accounts, excuses, and apologies: A theory of image restoration strategies*. Albany: State University of New York Press.
- Bente, G., Leuschner, H., Al Issa, A., & Blascovich, J. J. (2010). The others: universals and cultural specificities in the perception of status and dominance from nonverbal behavior. *Consciousness and Cognition, 19*(3), 762–77. <http://doi.org/10.1016/j.concog.2010.06.006>
- Bernieri, F. J., & Petty, K. N. (2011). The influence of handshakes on first impression accuracy. *Social Influence, 6*(2), 78–87. <http://doi.org/10.1080/15534510.2011.566706>

- Bevan, C., & Stanton Fraser, D. (2015). Shaking Hands and Cooperation in Tele-present Human-Robot Negotiation. *Proceedings of Human-Robot Interaction 2015*, 247–254. <http://doi.org/10.1145/2696454.2696490>
- Blum-Kulka, S., & Olshtain, E. (1984). Requests and apologies: A cross-cultural study of speech act realization patterns. *Applied Linguistics*, 5(3), 196–213.
- Bolanowski, S. J., Verrillo, R. T., & McGlone, F. (1999). Passive, active and intra-active (self) touch. *Somatosensory & Motor Research*, 16, 304–311.
- Bonaccio, S., O'Reilly, J., O'Sullivan, S. L., & Chiochio, F. (2016). *Nonverbal behavior and communication in the workplace: A review and an agenda for research. Journal of Management* (Vol. XX). <http://doi.org/10.1177/0149206315621146>
- Bonitz, V. (2008). Use of physical touch in the “talking cure”: A journey to the outskirts of psychotherapy. *Psychotherapy*, 45(3), 391–404. <http://doi.org/10.1037/a0013311>
- Bortz, J. (1999). *Statistik für Sozialwissenschaftler* (5th ed.). Heidelberg: Springer-Verlag.
- Bortz, J. (2005). *Statistik für Human- und Sozialwissenschaftler* (6th ed.). Heidelberg: Springer-Verlag.
- Bowman, J. M., & Compton, B. L. (2014). Self-presentation, individual differences, and gendered evaluations of nonverbal greeting behaviors among close male friends. *The Journal of Men's Studies*, 22(3), 207–221. <http://doi.org/10.3149/jms.2203.207>
- Bronfenbrenner, U., & Morris, P. A. (1998). The ecology of developmental processes. In W. Damon & R. M. Lerner (Eds.), *Handbook of child psychology: Theoretical models of human development* (5th ed., p. 1274). Hoboken, NJ: John Wiley & Sons Inc.
- Bronstein, I., Nelson, N., Livnat, Z., & Ben-Ari, R. (2012). Rapport in Negotiation: The Contribution of the Verbal Channel. *Journal of Conflict Resolution*, 56(6), 1089–1115. <http://doi.org/10.1177/0022002712448913>
- Brosius, H.-B., Haas, A., & Koschel, F. (2012). *Methoden der empirischen Kommunikationsforschung*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften. <http://doi.org/10.1007/978-3-531-94214-8>
- Brown, J. G. (2004). The Role of Apology in Negotiation. *Marquette Law Review*, 87(4), 665–673. Retrieved from <http://scholarship.law.marquette.edu/mulr/vol87/iss4/5>
- Brown, R. P. (2003). Measuring Individual Differences in the Tendency to Forgive: Construct Validity and Links with Depression. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 29(6), 759–771. <http://doi.org/10.1177/0146167203029006008>

- Burgoon, J. K. (1991). Relational message interpretations of touch, conversational distance, and posture. *Journal of Nonverbal Behavior*, 15(4), 233–259. <http://doi.org/10.1007/BF00986924>
- Burgoon, J. K., Buller, D. B., & Woodall, W. G. (1989). *Nonverbal communication: the unspoken dialogue*. New York: Harper & Row. Retrieved from <http://www.worldcat.org/title/nonverbal-communication-the-unspoken-dialogue/oclc/18134390?page=citation>
- Burgoon, J. K., Guerrero, L. K., & Floyd, K. (2010). *Nonverbal communication*. Allyn & Bacon.
- Burgoon, J. K., & Hale, J. L. (1988). Nonverbal expectancy violations: Model elaboration and application to immediacy behaviors. *Communication Monographs*, 55(1), 58–79. <http://doi.org/10.1080/03637758809376158>
- Burgoon, J. K., Stern, L. A., & Dillman, L. (1995). *Interpersonal adaptation: dyadic interaction patterns*. New York: Cambridge University Press. Retrieved from <http://trove.nla.gov.au/work/27022709?selectedversion=NBD11314881>
- Burgoon, J. K., & Walther, J. B. (1990). Nonverbal expectancies and the evaluative consequences of violations. *Human Communication Research*, 17(2), 232–265. <http://doi.org/10.1111/j.1468-2958.1990.tb00232.x>
- Burgoon, J. K., Walther, J. B., & Baesler, E. J. (1992). Interpretations, Evaluations, and Consequences of Interpersonal Touch. *Human Communication Research*, 19(2), 237–263.
- Burns, S. (2015). Using touch as a way to manage aggression. *Mental Health Practice*, 19(3), 27–33.
- Calero, H. H. (2005). *The Power of Nonverbal Communication*. Aberdeen, WA: Silver Lake Publishing.
- Camps, J., Tuteleers, C., Stouten, J., & Nelissen, J. (2013). A situational touch: How touch affects people's decision behavior. *Social Influence*, 8(4), 237–250. <http://doi.org/10.1080/15534510.2012.719479>
- Canat, M., Tezcan, M. O., Yurdakul, C., Tiza, E., Sefercik, B. C., Bostan, I., ... Özcan, O. (2016). Sensation: Measuring the Effects of a Human-to-Human Social Touch Based Controller on the Player Experience. In *Proceedings of the 2016 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems* (pp. 3944–3955). <http://doi.org/10.1145/2858036.2858418>
- Caprara, G. V., Barbaranelli, C., Bermudez, J., Maslach, C., & Ruch, W. (2000). Multivariate Methods for the Comparison of Factor Structures in Cross-Cultural Research: An Illustration with the Big Five Questionnaire. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 31(4), 437–464. <http://doi.org/10.1177/0022022100031004002>
- Carlsmith, K. M., Darley, J. M., & Robinson, P. H. (2002). Why do we punish? Deterrence and just deserts as motives for punishment. *Journal of Personality*

- and Social Psychology*, 83(2), 284–299. Retrieved from <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/12150228>
- Carney, D. R., Cuddy, A. J. C., & Yap, A. J. (2010). Power posing: brief nonverbal displays affect neuroendocrine levels and risk tolerance. *Psychological Science*, 21(10), 1363–8. <http://doi.org/10.1177/0956797610383437>
- Carter, A., & Sanderson, H. (1995). Complementary therapy. The use of touch in nursing practice. *Nursing Standard*, 9(16), 31–35. Retrieved from <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/7888321>
- Castillo, P. a., & Mallard, D. (2011). Preventing Cross-Cultural Bias in Deception Judgments: The Role of Expectancies About Nonverbal Behavior. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 43(6), 967–978. <http://doi.org/10.1177/0022022111415672>
- Chaplin, W. F., Phillips, J. B., Brown, J. D., Cianton, N. R., & Stein, J. L. (2000). Handshaking , Gender , Personality , and First Impressions. *Journal of Personality and Social Psychology*, 79(1), 110–117. <http://doi.org/10.1037//>
- Cheng, X., Zheng, L., Li, L., Guo, X., Wang, Q., Lord, A., ... Yang, G. (2015). Power to Punish Norm Violations Affects the Neural Processes of Fairness-Related Decision Making. *Frontiers in Behavioral Neuroscience*, 9(December), 344. <http://doi.org/10.3389/fnbeh.2015.00344>
- Chiera, A. (2015). The Price of Being Social: The Role of Emotions in Feeding and Minimizing Conflicts. In M. Bruijnes, J. Linssen, R. Op Den Akker, M. Theune, S. Wapperom, C. Broekema, & D. Heylen (Eds.), *Conflict and Multimodal Communication: Social Research and Machine Intelligence* (pp. 317–347). Springer International. http://doi.org/10.1007/978-3-319-14081-0_6
- Cialdini, R. B. (2001). Harnessing the Science of Persuasion. *Harvard Business Review*, 79(9), 72–79.
- Cialdini, R. B., & Goldstein, N. J. (2002). The science and practice of persuasion. *The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 43(2), 40–50. [http://doi.org/10.1016/S0010-8804\(02\)80030-1](http://doi.org/10.1016/S0010-8804(02)80030-1)
- Conty, L., George, N., & Hietanen, J. K. (2016). Watching Eyes effects: When others meet the self. *Consciousness and Cognition*, 45, 184–197. <http://doi.org/10.1016/j.concog.2016.08.016>
- Cook, S. W., Yip, T. K., & Goldin-Meadow, S. (2010). Gesturing makes memories that last. *Journal of Memory and Language*, 63(4), 465–475. <http://doi.org/10.1016/j.jml.2010.07.002>
- Crockett, M. J., Özdemir, Y., & Fehr, E. (2014). The value of vengeance and the demand for deterrence. *Journal of Experimental Psychology*, 143(6), 2279–2286. <http://doi.org/10.1037/xge0000018>
- Croy, I., Drechsler, E., Hamilton, P., Hummel, T., & Olausson, H. (2016). Olfactory modulation of affective touch processing — A neurophysiological

- investigation. *NeuroImage*, 135, 135–141.
<http://doi.org/10.1016/j.neuroimage.2016.04.046>
- Crusco, A. H., & Wetzel, C. G. (1984). The Midas Touch The Effects of Interpersonal touch on Restaurant Tipping. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 10(4), 512–517. <http://doi.org/0803973233>
- Curhan, J. R., Elfenbein, H. A., & Xu, H. (2006). What Do People Value When They Negotiate? Mapping the Domain of Subjective Value in Negotiation. *Journal of Personality and Social Psychology*, 91, 493–512. Retrieved from <https://ssrn.com/abstract=726205>
- Curran-Everett, D. (2000). Multiple comparisons: philosophies and illustrations. *American Journal of Physiology. Regulatory, Integrative and Comparative Physiology*, 279(1), R1-8. Retrieved from <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/10896857>
- Darwin, C., Martin Marc Cummings, & Duchenne, G.-B. (1872). *The expression of the emotions in man and animals* (6th ed.). London: John Murray. Retrieved from <http://www.worldcat.org/title/expression-of-the-emotions-in-man-and-animals/oclc/1102785?page=citation>
- de Boer, M., Toni, I., & Willems, R. M. (2013). What drives successful verbal communication? *Frontiers in Human Neuroscience*, 7, 622. <http://doi.org/10.3389/fnhum.2013.00622>
- De Cremer, D., Dijk, E. van, & Pilluda, M. M. (2010). Explaining unfair offers in ultimatum games and their effects on trust: An experimental approach. *Business Ethics Quarterly*, 20(1), 107–126. <http://doi.org/10.1017/S1052150X00002797>
- De Dreu, C. K. (2012). Oxytocin modulates cooperation within and competition between groups: an integrative review and research agenda. *Hormones and Behavior*, 61(3), 419–28. <http://doi.org/10.1016/j.yhbeh.2011.12.009>
- De Dreu, C. K., Weingart, L. R., & Kwon, S. (2000). Influence of Social Motives on Integrative Negotiation: A Meta-Analytic Review and Test of Two Theories. *Journal of Personality and Social Psychology*, 78(5), 889–905. <http://doi.org/10.1037/0022-3514.78.5.889>
- Debrot, A., Schoebi, D., Perrez, M., & Horn, A. B. (2013). Touch as an interpersonal emotion regulation process in couples' daily lives: the mediating role of psychological intimacy. *Personality & Social Psychology Bulletin*, 39(10), 1373–85. <http://doi.org/10.1177/0146167213497592>
- Hocutt and Associates Inc. Decode your contact's handshake. (2010, November). *Communication Briefings*, (1), 6.
- Demel, B. (2010). *Karrieren von Expatriates und Flexpatriates: Eine qualitative Studie*. Rainer Hampp Verlag.
- Devine, P. G. (1989). Stereotypes and prejudice: Their automatic and controlled components. *Journal of Personality and Social Psychology*, 56, 5–18.

- DiBiase, R., & Gunnoe, J. (2004). Gender and culture differences in touching behavior. *The Journal of Social Psychology, 144*(1), 49–62. <http://doi.org/10.3200/SOCP.144.1.49-62>
- Dickens, C. (1841). *The old curiosity shop*. Wordsworth: Wordsworth Editions Ltd.
- Dijksterhuis, A., & Bargh, J. A. (2001). The perception-behavior expressway: Automatic effects of social perception on social behavior. *Advances in Experimental Social Psychology, 33*, 1–40. [http://doi.org/10.1016/S0065-2601\(01\)80003-4](http://doi.org/10.1016/S0065-2601(01)80003-4)
- Dolcos, S., Sung, K., Argo, J. J., Flor-Henry, S., & Dolcos, F. (2012). The power of a handshake: neural correlates of evaluative judgments in observed social interactions. *Journal of Cognitive Neuroscience, 24*(12), 2292–305. http://doi.org/10.1162/jocn_a_00295
- Dorros, S., Hanzal, A., & Segrin, C. (2008). The Big Five personality traits and perceptions of touch to intimate and nonintimate body regions. *Journal of Research in Personality, 42*(4), 1067–1073. <http://doi.org/10.1016/j.jrp.2007.11.004>
- Dunbar, R. I. M. (2010). The social role of touch in humans and primates: Behavioural function and neurobiological mechanisms. *Neuroscience and Biobehavioral Reviews, 34*(2), 260–268. <http://doi.org/10.1016/j.neubiorev.2008.07.001>
- Ebisch, S. J. H., Perrucci, M. G., Ferretti, A., Del Gratta, C., Romani, G. L., & Gallese, V. (2008). The Sense of Touch: Embodied Simulation in a Visuotactile Mirroring Mechanism for Observed Animate or Inanimate Touch. *Journal of Cognitive Neuroscience, 20*(9), 1611–1623. <http://doi.org/10.1162/jocn.2008.20111>
- Edinger, J., & Patterson, M. L. (1983). Nonverbal involvement and social control. *Psychological Bulletin, 93*(1), 30–56. <http://doi.org/10.1037//0033-2909.93.1.30>
- Ellingsen, D. M. (2014). *Central modulation of affective touch, pain and emotions in humans*. Retrieved from <https://gupea.ub.gu.se/handle/2077/35453>
- Ellingsen, D. M., Leknes, S., Løseth, G., Wessberg, J., & Olausson, H. (2016). The neurobiology shaping affective touch: Expectation, motivation, and meaning in the multisensory context. *Frontiers in Psychology, 6*(1), 1–16. <http://doi.org/10.3389/fpsyg.2015.01986>
- Ellingsen, D. M., Wessberg, J., Chelnokova, O., Olausson, H., Laeng, B., & Leknes, S. (2014). In touch with your emotions: Oxytocin and touch change social impressions while others' facial expressions can alter touch. *Psychoneuroendocrinology, 39*(1), 11–20. <http://doi.org/10.1016/j.psyneuen.2013.09.017>
- Ellis, P. D. (2010). *The essential guide to effect sizes: Statistical power, meta-analysis, and the interpretation of research results*. Cambridge, New York: Cambridge University Press.

- Erceau, D., & Guéguen, N. (2007). Tactile contact and evaluation of the toucher. *The Journal of Social Psychology, 147*(4), 441–444. <http://doi.org/10.3200/SOCP.147.4.441-444>
- Erk, S. M., Toet, A., & van Erp, J. B. F. (2015). Effects of mediated social touch on affective experiences and trust. *PeerJ, 3*(10), e1297. <http://doi.org/10.7717/peerj.1297>
- Essick, G. K., McGlone, F., Dancer, C., Fabricant, D., Ragin, Y., Phillips, N., ... Guest, S. (2010). Quantitative assessment of pleasant touch. *Neuroscience and Biobehavioral Reviews, 34*(2), 192–203. <http://doi.org/10.1016/j.neubiorev.2009.02.003>
- Exline, J. J., Deshea, L., & Holeman, V. T. (2007). Is Apology Worth the Risk? Predictors, Outcomes, and Ways to Avoid Regret. *Journal of Social and Clinical Psychology, 26*(4), 479–504. <http://doi.org/10.1521/jscp.2007.26.4.479>
- Fackler, M. (2014, October 19). For Japan, Small Gesture holds Great Importance. *New York Times*. Tokyo, Japan. Retrieved from http://www.nytimes.com/2014/10/19/world/asia/for-japan-and-china-small-gesture-holds-great-importance.html?_r=0
- Fairhurst, M. T., Löken, L., & Grossmann, T. (2014). Physiological and behavioral responses reveal 9-month-old infants' sensitivity to pleasant touch. *Psychological Science, 25*(5), 1124–1131. <http://doi.org/10.1177/0956797614527114>
- Fazio, R. H. (1990). Multiple processes by which attitudes guide behavior: The MODE model as an integrative framework. *Advances in Experimental Social Psychology, 23*, 75–109.
- Fehr, E., & Fischbacher, U. (2004). Third-party punishment and social norms. *Evolution and Human Behavior, 25*(2), 63–87. [http://doi.org/10.1016/S1090-5138\(04\)00005-4](http://doi.org/10.1016/S1090-5138(04)00005-4)
- Fehr, R., & Gelfand, M. J. (2010). When apologies work: how matching apology components to victims' self-construals facilitates forgiveness. *Organizational Behavior and Human Decision Processes, 113*(1), 37–50.
- Felmlee, D., Sweet, E., & Sinclair, H. C. (2012). Gender Rules: Same- and Cross-Gender Friendships Norms. *Sex Roles, 66*(7–8), 518–529. <http://doi.org/10.1007/s11199-011-0109-z>
- Field, A. (2009). *Discovering statistics using SPSS* (3rd ed.). London: SAGE Publications.
- Field, T. (1999). American Adolescents Touch Each Other Less and Are More Aggressive toward Their Peers as Compared with French Adolescents. *Adolescence, 34*(136), 753.
- Field, T. (2002). Infants' need for touch. *Human Development, 45*(3), 153–160. <http://doi.org/10.1159/000048156>
- Field, T. (2003). *Touch*. Boston: MIT Press.

- Field, T. (2010). Touch for socioemotional and physical well-being: A review. *Developmental Review, 30*(4), 367–383. <http://doi.org/10.1016/j.dr.2011.01.001>
- Fischbacher, U., & Utikal, V. (2013). On the acceptance of apologies. *Games and Economic Behavior, 82*, 592–608. <http://doi.org/10.1016/j.geb.2013.09.003>
- Fischer-Lokou, J., & Guéguen, N. (2004). Influence non verbale dans le cadre de la médiation : effets du toucher et du statut sur la prédisposition à atteindre un accord. *Les Cahiers Internationaux de Psychologie Sociale, 61*, 35–42.
- Fischer, A. H., Rodriguez Mosquera, P. M., van Vianen, A. E. M., & Manstead, A. S. R. (2004). Gender and Culture Differences in Emotion. *Emotion, 4*(1), 87–94. <http://doi.org/10.1037/1528-3542.4.1.87>
- Fisher, J. D., Rytting, M., & Heslin, R. (1976). Hands touching hands: affective and evaluative effects of an interpersonal touch. *Sociometry, 39*(4), 416–421. <http://doi.org/10.2307/3033506>
- Fisher, R., & Shapiro, D. (2005). *Beyond Reason: Using Emotions as You Negotiate*. New York: The Penguin Group.
- Fisher, R., Ury, W., & Patton, B. (2009). *Das Harvard-Konzept. Der Klassiker der Verhandlungstechnik* (23rd ed.). Frankfurt am Main: Campus-Verlag.
- Floyd, K. (1999). All Touches Are Not Created Equal : Effects of Form and Duration on Observers' Interpretations of an Embrace. *Journal of Nonverbal Behavior, 23*(4), 283–299.
- Frank, L. K. . (1957). Tactile communication. *Genetic Psychology Monographs, 56*, 209– 225.
- Frank, L. K. . (1958). Tactile Communication. *A Review of General Semantics, 16*(1), 31–79.
- Frantz, C. M., & Bennisson, C. (2005). Better late than early: The influence of timing on apology effectiveness. *Journal of Experimental Social Psychology, 41*(2), 201–207. <http://doi.org/10.1016/j.jesp.2004.07.007>
- Frey Law, L. A., Evans, S., Knudtson, J., Nus, S., Scholl, K., & Sluka, K. A. (2008). Massage Reduces Pain Perception and Hyperalgesia in Experimental Muscle Pain: A Randomized, Controlled Trial. *The Journal of Pain, 9*(8), 714–721. <http://doi.org/10.1016/j.jpain.2008.03.009>
- Fujisawa, K. K., Kutsukake, N., & Hasegawa, T. (2005). Reconciliation pattern after aggression among Japanese preschool children. *Aggressive Behavior, 31*(2), 138–152. <http://doi.org/10.1002/ab.20076>
- Fukuno, M., & Ohbuchi, K. (1998). How effective are different accounts of harm-doing in softening victims' reactions? A scenario investigation of the effects of severity, relationship, and culture. *Asian Journal of Social Psychology, 1*, 167–178. <http://doi.org/10.1111/1467-839X.00011>

- Fuller, B., Simmering, M. J., Marler, L. E., Cox, S. S., Bennett, R. J., & Cheramie, R. A. (2010). Exploring touch as a positive workplace behavior. *Human Relations, 64*(2), 231–256. <http://doi.org/10.1177/0018726710377931>
- Galinsky, A. D., Mussweiler, T., & Medvec, V. H. (2002). Disconnecting outcomes and evaluations: The role of negotiator focus. *Journal of Personality and Social Psychology, 83*(5), 1131–1140. <http://doi.org/10.1037/0022-3514.83.5.1131>
- Gallace, A. (2012). Living with touch. *Psychologist, 25*(12), 896–899.
- Gallace, A., & Spence, C. (2010a). The science of interpersonal touch: An overview. *Neuroscience and Biobehavioral Reviews, 34*(2), 246–259. <http://doi.org/10.1016/j.neubiorev.2008.10.004>
- Gallace, A., & Spence, C. (2010b). Touch and the Body: The Role of the Somatosensory Cortex in Tactile Awareness. *Psyche, 16*(1), 30–67.
- Gawronski, B., Alshut, E., Grafe, J., Nespethal, J., Ruhmland, A., & Schulz, L. (2002). Prozesse der Urteilsbildung über bekannte und unbekannte Personen: Wie der erste Eindruck die Verarbeitung neuer Informationen beeinflusst. *Zeitschrift Für Sozialpsychologie, 33*(1), 25. <http://doi.org/10.1024//0044-3514.33.1.25>
- Geldard, F. A. (1960). Some neglected possibilities of communication. *Science, 131*, 1583–1588.
- Get a handle on making a great first impression. (2011, March). *Sales Insider, 3*.
- Giacalone, R. A., & Rosenfeld, P. (1990). *Impression Management in the Organization*. Lawrence Erlbaum Associates.
- Giannone, Z. A. (2015). The magic touch: A literature review of non-erotic touch in psychotherapy. *Health Professional Student Journal, 2*(1), 27–31.
- Giannopoulos, E., Wang, Z., Peer, A., Buss, M., & Slater, M. (2011). Comparison of people's responses to real and virtual handshakes within a virtual environment. *Brain Research Bulletin, 85*(5), 276–82. <http://doi.org/10.1016/j.brainresbull.2010.11.012>
- Gilbert, P. K. (2014). The Will to Touch: David Copperfield's Hand. *19: Interdisciplinary Studies in the Long Nineteenth Century, 0*(19). <http://doi.org/10.16995/ntn.695>
- Giles, H., & Wadleigh, P. M. (1999). Accommodating nonverbally. In L. K. Guerriero, J. A. DeVito, & M. L. Hecht (Eds.), *The Nonverbal Communication Reader: Classic and Contemporary Readings* (2nd ed., pp. 425–436). Prospect Heights, IL: Waveland Press.
- Gleeson, M. (2004). The use of touch to enhance nursing care of older person in long-term mental health care facilities. *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing, 11*(5), 541–5. <http://doi.org/10.1111/j.1365-2850.2004.00757.x>
- Goffman, E. (1971). *Relations in public: Microstudies of the public order*. New York: Books, Harper Colophon.

- Goldin-Meadow, S., & Mylander, C. (1998). Spontaneous sign systems created by deaf children in two cultures. *Nature*, *391*(6664), 279–281. <http://doi.org/10.1038/34646>
- Goman, C. K. (2009). *The Nonverbal Advantage. Secrets and Science of Body Language*. Berrett-Koehler Publishers.
- Gray, H. M., & Ambady, N. (2006). Methods for the Study of Nonverbal Communication. In V. Manusov & M. L. Patterson (Eds.), *The Sage Handbook of Nonverbal Communication*. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Greenbaum, P. E., & Rosenfeld, H. M. (1980). Varieties of touching in greetings: Sequential structure and sex-related differences. *Journal of Nonverbal Behavior*, *5*(1), 13–25. <http://doi.org/10.1007/BF00987051>
- Guan, M., Lee, F., & Cole, E. R. (2012). Complexity of culture: the role of identity and context in bicultural individuals' body ideals. *Cultural Diversity & Ethnic Minority Psychology*, *18*(3), 247–57. <http://doi.org/10.1037/a0028730>
- Guéguen, N. (2009). Le toucher, une arme de persuasion massive. *Cerveau & Psycho*, *33*, 26–30.
- Guéguen, N., & Jacob, C. (2005). The effect of touch on tipping: An evaluation in a French bar. *International Journal of Hospitality Management*, *24*(2), 295–299. <http://doi.org/10.1016/j.ijhm.2004.06.004>
- Guéguen, N., Jacob, C., & Boulbry, G. (2007). The effect of touch on compliance with a restaurant's employee suggestion. *International Journal of Hospitality Management*, *26*(4), 1019–1023. <http://doi.org/10.1016/j.ijhm.2006.12.004>
- Guéguen, N., & Joule, R.-V. (2008). Contact Tactile et Acceptation d'Une Requête : Une Méta-Analyse. *Les Cahiers Internationaux de Psychologie Sociale*, *80*(4), 39–58.
- Guéguen, N., & Vion, M. (2009). The effect of a practitioner's touch on a patient's medication compliance. *Psychology, Health & Medicine*, *14*(6), 689–694. <http://doi.org/10.1080/13548500903334739>
- Haans, A., & IJsselsteijn, W. (2005). Mediated social touch: A review of current research and future directions. *Virtual Reality*, *9*(2–3), 149–159. <http://doi.org/10.1007/s10055-005-0014-2>
- Hall, D. T., Bowen, D. D., Lewicki, R. J., & Hall, F. S. (1975). *Experiences in Management and Organizational Behavior*. Chicago: St. Clair Press.
- Hall, E. T. (1959). *The Silent Language*. Garden City, New York: Anchor Books.
- Hall, E. T. (1963). A System for Notation of Proxemic Behavior. *American Anthropologist*, *65*(5), 1003–1026. <http://doi.org/10.1525/aa.1963.65.5.02a00020>
- Hall, E. T., & Hall, M. R. (1990). *Understanding cultural differences*. Yamouth, ME: Intercultural Press Inc.
- Hall, J. A. (2011). Gender and Status Patterns in Social Touch. In M. J. Hertenstein & S. J. Weiss (Eds.), *The Handbook of Touch: Neuroscience, Behavioral, and*

- Health Perspectives: Neuroscience, Behavioral, an Behavioral, and Health Perspectives* (pp. 329–350). Springer Publishing Company.
- Hall, J. A., Coats, E. J., & LeBeau, L. S. (2005). Nonverbal behavior and the vertical dimension of social relations. *Psychological Bulletin*, *131*(6), 898–924. <http://doi.org/10.1037/0033-2909.131.6.898>
- Hall, J. A., & Veccia, E. M. (1990). More “Touching” Observations: New Insights on Men, Women, and Interpersonal Touch. *Journal of Personality and Social Psychology*, *59*(6), 1155–1162. <http://doi.org/10.1037/0022-3514.59.6.1155>
- Hamilton, D. L., & Zanna, M. P. (1974). Context effects in impression formation: Changes in connotative meaning. *Journal of Personality & Social Psychology*, *29*(5), 649–654. <http://doi.org/10.1037/h0036633>
- Harjunen, V. J., Spapé, M., Ahmed, I., Jacucci, G., & Ravaja, N. (2017). Individual differences in affective touch: Behavioral inhibition and gender define how an interpersonal touch is perceived. *Personality and Individual Differences*, *107*, 88–95. <http://doi.org/10.1016/j.paid.2016.11.047>
- Harris, E. T. (1993). *Applied organizational communication: Perspectives, principles, and pragmatics*. Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- He, J., & van de Vijver, F. J. R. (2012). Bias and Equivalence in Cross-Cultural Research Bias and Equivalence in Cross-Cultural Research. *Online Readings in Psychology and Culture*, *2*(2), 1–19. <http://doi.org/10.9707/2307-0919.1111>
- Heim, M. H., & Tymowsky, A. W. (2006). *Guidelines for the Translation of Social Science Texts*. New York: American Council of Learned Societies.
- Henley, N. (1973). Status and sex: Some touching observations. *Bulletin of the Psychonomic Society*, *2*(2), 91–93.
- Henley, N. (1977). *Body politics: Power, sex, and nonverbal communication*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Herbig, P. A., & Kramer, H. E. (1992). Do ' s and Don ' ts of Cross-Cultural Negotiations, *298*, 287–298.
- Herbst, U., & Schwarz, S. (2011). How Valid Is Negotiation Research Based on Student Sample Groups? New Insights into a Long-Standing Controversy. *Negotiation Journal*, *27*(2), 147–170. <http://doi.org/10.1111/j.1571-9979.2011.00300.x>
- Hernández, G. M. (2007). Using body language in the office. *Caribbean Business*, p. 49.
- Hertenstein, M. J. (2002). Touch: Its communicative functions in infancy. *Human Development*, *45*(2), 70–94. <http://doi.org/10.1159/000048154>
- Hertenstein, M. J. (2011). The Communicative Functions of Touch in Adulthood. In M. J. Hertenstein & S. J. Weiss (Eds.), *The Handbook of Touch: Neuroscience, Behavioral, and Health Perspectives* (p. 536). Springer Publishing Company. Retrieved from <https://books.google.com/books?id=JtI8R-HubIsC&pgis=1>

- Hertenstein, M. J., Holmes, R., McCullough, M., & Keltner, D. (2009). The communication of emotion via touch. *Emotion, 9*(4), 566–573. <http://doi.org/10.1037/a0016108>
- Hertenstein, M. J., & Keltner, D. (2011). Gender and the Communication of Emotion Via Touch. *Sex Roles, 64*(1–2), 70–80. <http://doi.org/10.1007/s11199-010-9842-y>
- Hertenstein, M. J., Keltner, D., App, B., Bulleit, B. a, & Jaskolka, A. R. (2006). Touch communicates distinct emotions. *Emotion, 6*(3), 528–533. <http://doi.org/10.1037/1528-3542.6.3.528>
- Hertenstein, M. J., Verkamp, J. M., Kerestes, A. M., & Holmes, R. M. (2006). The communicative functions of touch in humans, nonhuman primates, and rats: a review and synthesis of the empirical research. *Genetic, Social, and General Psychology Monographs, 132*(1), 5–94. <http://doi.org/10.3200/MONO.132.1.5-94>
- Hiemstra, K. M. (1999). Shake my Hand: Making the Right First Impression in Business with Nonverbal Commnunications. *Business Communication Quarterly, 62*(4), 71–74.
- Hofstede, G. H. (1991). *Cultures and Organizations : Software of the Mind*. London: McGraw-Hill.
- Hook, M. K., Gerstein, L. H. D., & Gridley, B. (2003). How close are we? Mesuring intimacy and examining gender differences. *Journal of Couseling & Development, 81*, 462–473.
- Hooker, J. N. (2012). Cultural Differences in Business Communication. *Handbook of Intercultural Discourse and Communication, 389–407*.
- Hornik, J. (2010). Tactile Stimulation and Consumer Response. *Journal of Consumer Research, 19*(3), 449–458.
- Insel, T. R. (1997). A neurobiological basis of social attachment. *The American Journal of Psychiatry, 154*(6), 726–735. <http://doi.org/10.1176/ajp.154.6.726>
- Irwin, D. (Ed.). (1999). *Effective Business Communications Pocketbook*. Thorogood Publications.
- Isen, A. M., Clark, M. S., & Schwartz, M. F. (1976). Duration of the effect of good mood on helping: Footprints on the sands of time. *Journal of Personality and Social Psychology, 34*, 385–393.
- Jakubiak, B. K., & Feeney, B. C. (2016). Affectionate Touch to Promote Relational, Psychological, and Physical Well-Being in Adulthood: A Theoretical Model and Review of the Research. *Personality and Social Psychology Review, 1–25*. <http://doi.org/10.1177/1088868316650307>
- Johnson, D. W., McCarty, K., & Allen, T. (1976). Congruent and contradictory verbal and nonverbal communications of cooperativeness and competitiveness in negotiations. *Communication Research, 3*(3), US Sage Publications Inc; 1976, 275-292. <http://doi.org/10.1177/009365027600300303>

- Jones, S. E. (1994). *The Right Touch* (3rd ed.). Cresskill: Hampton Press.
- Jones, S. E., & Yarbrough, A. E. (1985). A naturalistic study of the meanings of touch. *Communication Monographs*, *52*(1), 19–56. <http://doi.org/10.1080/03637758509376094>
- Jones, T. S., & Remland, M. S. (1993). Nonverbal Communication and Conflict Escalation: An Attribution-Based Model. *International Journal of Conflict Management*, *4*(2), 119–137.
- Jourard, S. M. (1966). An Exploratory Study of Body-Accessibility. *British Journal of Social and Clinical Psychology*, *5*(3), 221–231. <http://doi.org/10.1111/j.2044-8260.1966.tb00978.x>
- Kampf, Z. (2009). Public (non-)apologies: The discourse of minimizing responsibility. *Journal of Pragmatics*, *41*(11), 2257–2270.
- Kanfer, F. H., Cox, L. E., Greiner, J. M., & Karoly, P. (1974). Contracts, demand characteristics, and self-control. *Journal of Personality and Social Psychology*, *30*(5), 605–619. <http://doi.org/10.1037/h0037451>
- Kaspar, K. (2013). Washing One's Hands After Failure Enhances Optimism but Hampers Future Performance. *Social Psychological and Personality Science*, *4*(1), 69–73. <http://doi.org/10.1177/1948550612443267>
- Kaspar, K., Newen, A., Dratsch, T., de Bruin, L., Al-Issa, A., & Bente, G. (2016). Whom to blame and whom to praise. *International Journal of Cross Cultural Management*, *16*(3), 341–365. <http://doi.org/10.1177/1470595816670427>
- Kästner, T. (2007). *Interkulturelle nonverbale Kommunikation. Die Geste des Handschlags*. Saarbrücken: VDM Verlag Dr. Müller.
- Kawamichi, H., Kitada, R., Yoshihara, K., Takahashi, H. K., & Sadato, N. (2015). Interpersonal touch suppresses visual processing of aversive stimuli. *Frontiers in Human Neuroscience*, *9*, 164. <http://doi.org/10.3389/fnhum.2015.00164>
- Kemble, W. F. (1917). Choosing employees: By mental and physical tests. *The Engineering Magazine Company*, *13*, 283–291.
- Kessler, J. B., & Leider, S. (2012). Norms and Contracting. *Management Science*, *58*(1), 62–77. <http://doi.org/10.1287/mnsc.1110.1341>
- Kettle, K. L., & Häubl, G. (2011). The Signature Effect: Signing Influences Consumption Related Behavior by Priming Self-Identity. *Journal of Consumer Research*, *38*(3), 474–489.
- Kilner, J. M., & Lemon, R. N. (2013). What we know currently about mirror neurons. *Current Biology*, *23*(23), R1057-1062. <http://doi.org/10.1016/j.cub.2013.10.051>
- Kim, P., Dirks, K., & Cooper, C. (2009). The Repair of Trust: A Dynamic Bilateral Perspective and Multilevel Conceptualization. *The Academy of Management Review*, *34*(3), 401–422. Retrieved from https://www.jstor.org/stable/27760011?seq=1#page_scan_tab_contents

- Kirchhoff, J. (2012). *On the Content of Apologies*. Philipps-Universität Marburg. Retrieved from archiv.ub.uni-marburg.de/diss/z2013/0232/pdf/djk.pdf
- Knapp, M. L. (1972). *Nonverbal communication in human interaction* (6th ed.). New York: Holt, Rinehart and Winston. Retrieved from <http://www.worldcat.org/title/nonverbal-communication-in-human-interaction/oclc/324216?page=citation>
- Knapp, M. L. (2011). An historical overview of nonverbal research. In V. Manusov & M. L. Patterson (Eds.), *The Sage handbook of nonverbal communication* (pp. 3–19). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Kraus, M. W., Huang, C., & Keltner, D. (2010). Tactile communication, cooperation, and performance: an ethological study of the NBA. *Emotion (Washington, D.C.)*, *10*(5), 745–9. <http://doi.org/10.1037/a0019382>
- Kray, L. J., & Locke, C. C. (2008). To Flirt or Not to Flirt? Sexual Power at the Bargaining Table. *Negotiation Journal*, *24*(4), 483–493. <http://doi.org/10.1111/j.1571-9979.2008.00199.x>
- Kret, M. E., & De Gelder, B. (2012). A review on sex differences in processing emotional signals. *Neuropsychologia*, *50*(7), 1211–21. <http://doi.org/10.1016/j.neuropsychologia.2011.12.022>
- Kriss, P. H., Weber, R. A., & Xiao, E. (2016). Turning a blind eye, but not the other cheek: On the robustness of costly punishment. *Journal of Economic Behavior and Organization*, *128*(January), 159–177. <http://doi.org/10.1016/j.jebo.2016.05.017>
- Kudoh, T., & Matsumoto, D. (1985). Cross-cultural examination of the semantic dimensions of body postures. *Journal of Personality & Social Psychology*, *48*(6), 1440–1446. <http://doi.org/10.1037/0022-3514.48.6.1440>
- Kurzban, R. (2001). The Social Psychophysics of Cooperation: Nonverbal Communication in a public good game. *Journal of Nonverbal Behavior*, *25*(4), 241–259. <http://doi.org/10.1023/A:1012563421824>
- Lamm, C., Silani, G., & Singer, T. (2015). Distinct neural networks underlying empathy for pleasant and unpleasant touch. *Cortex*, *70*, 79–89. <http://doi.org/10.1016/j.cortex.2015.01.021>
- Lawler, E. J., Thye, S. R., & Yoon, J. (2000). Emotion and Group Cohesion in Productive Exchange. *American Journal of Sociology*, *106*(3), 616–657. <http://doi.org/10.1086/318965>
- Lawler, E. J., & Yoon, J. (1993). Power and the Emergence of Commitment Behavior in Negotiated Exchange. *American Sociological Review*, *58*(4), 465. <http://doi.org/10.2307/2096071>
- Lee, H. E., Park, H. S., Imai, T., & Dolan, D. (2012). Cultural Differences Between Japan and the United States in Uses of “Apology” and “Thank You” in Favor Asking Messages. *Journal of Language and Social Psychology*, *31*(3), 263–289. <http://doi.org/10.1177/0261927X12446595>

- Lee, J. W., & Guerrero, L. K. (2001). Types of Touch in Cross-Sex Relationships Between Coworkers: Perceptions of Relational and Emotional Messages, Inappropriateness, and Sexual Harassment. *Journal of Applied Communication Research, 29*(3), 197–220.
- Leung, K. (1988). Some Determinants of Conflict Avoidance. *Journal of Cross-Cultural Psychology, 19*(1), 125–136. <http://doi.org/10.1177/0022002188019001009>
- Leunissen, J. M., Cremer, D. De, & Reinders Folmer, C. P. (2012). An instrumental perspective on apologizing in bargaining: The importance of forgiveness to apologize. *Journal of Economic Psychology, 33*(1), 215–222. <http://doi.org/10.1016/j.joep.2011.10.004>
- Levav, J., & Argo, J. J. (2010). Physical contact and financial risk taking. *Psychological Science, 21*(6), 804–10. <http://doi.org/10.1177/0956797610369493>
- Lewis, J. T., Parra, G. R., & Cohen, R. (2015). Apologies in Close Relationships: A Review of Theory and Research. *Journal of Family Theory & Review, 7*(1), 47–61. <http://doi.org/10.1111/jftr.12060>
- Lewis, R. J., Derlega, V. J., Nichols, B., Shankar, A., Drury, K. K., & Hawkins, L. (1995). Sex differences in observers' reactions to a nurse's use of touch. *Journal of Nonverbal Behavior, 19*(2), 101–113. <http://doi.org/10.1007/BF02173169>
- Lewis, R. J., Derlega, V. J., Shankar, A., Cochard, E., & Finkel, L. (1997). Nonverbal correlates of confederates' touch: confounds in touch research. *Journal of Social Behavior and Personality, 12*(3), 821 – 830.
- Li, J., Ju, W., & Reeves, B. (2016). Touching a robot can elicit physiological arousal in humans: Participants were more hesitant to touch a robot's intimate parts when instructed. In *66th Annual International Communication Association Conference*. Fukuoka. Retrieved from www.sciencedaily.com/releases/2016/04/160405093057.html
- Light, K. C., Grewen, K. M., & Amico, J. A. (2005). More frequent partner hugs and higher oxytocin levels are linked to lower blood pressure and heart rate in premenopausal women. *Biological Psychology, 69*(1), 5–21. <http://doi.org/10.1016/j.biopsycho.2004.11.002>
- Little, K. B. (1968). Cultural variations in social schemata. *Journal of Personality and Social Psychology, 10*(1), 1–7. <http://doi.org/10.1037/h0026381>
- Liu, M., Zhu, L., & Cionea, I. A. (2016). What Makes Some Intercultural Negotiations More Difficult Than Others? Power Distance and Culture-Role Combinations. *Communication Research, 1*–20. <http://doi.org/10.1177/0093650216631096>
- Lo, S.-K. (2008). The Nonverbal Communication Functions of Emoticons in Computer-Mediated Communication. *CyberPsychology & Behavior, 11*(5), 595–597. <http://doi.org/10.1089/cpb.2007.0132>

- Loomis, J. M., & Lederman, S. J. (1984). What utility is there in distinguishing between active and passive touch. In *Annual meeting of the Psychonomic Society*. San Antonio, Texas.
- Lynn, M., Le, J., & Sherwyn, D. (1998). Reach out and touch your customers. *The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 39(3), 60–65. [http://doi.org/10.1016/S0010-8804\(98\)80298-X](http://doi.org/10.1016/S0010-8804(98)80298-X)
- Ma, Z., Wang, X., Jaeger, a., Anderson, T., Wang, Y., & Saunders, D. (2002). Individual Perception, Bargaining Behavior, and Negotiation Outcomes: A Comparison Across Two Countries. *International Journal of Cross Cultural Management*, 2(2), 171–184. <http://doi.org/10.1177/1470595802002002865>
- Maass, A. (2009). Commentary Culture's two routes to embodiment. *European Journal of Social Psychology*, 39, 1290–1293. <http://doi.org/10.1002/ejsp.696>
- Maddux, W. W., Mullen, E., & Galinsky, A. D. (2008). Chameleons bake bigger pies and take bigger pieces: Strategic behavioral mimicry facilitates negotiation outcomes. *Journal of Experimental Social Psychology*, 44(2), 461–468. <http://doi.org/10.1016/j.jesp.2007.02.003>
- Major, B., & Heslin, R. (1982). Perceptions of cross-sex and same-sex nonreciprocal touch: It is better to give than to receive. *Journal of Nonverbal Behavior*, 6(3), 148–162. <http://doi.org/10.1007/BF00987064>
- Manzini, P., Sadrieh, A., & Vriend, N. J. (2009). On Smiles, Winks and Handshakes as Coordination Devices. *The Economic Journal*, 119, 826–854.
- Marler, L. E., Cox, S. S., Simmering, M. J., Bennett, R. J., & Fuller, J. B. (2011). Exploring the role of touch and apologies in forgiveness of workplace offenses. *Journal of Managerial Issues*, 23(2), 144–163. Retrieved from <http://www.scopus.com/inward/record.url?eid=2-s2.0-80052318738&partnerID=40&md5=3f3d7c80fab730a9315e19cf1f0abc00>
- Martin, B. a. S. (2012). A Stranger's Touch: Effects of Accidental Interpersonal Touch on Consumer Evaluations and Shopping Time. *Journal of Consumer Research*, 39(1), 174–184. <http://doi.org/10.1086/662038>
- Matsumoto, D., & Kudoh, T. (1987). Cultural similarities and differences in the semantic dimensions of body postures. *Journal of Nonverbal Behavior*, 11(3), 166–179. <http://doi.org/10.1007/BF00990235>
- Matthew, M. M., & Anderson, C. M. (1993). Psychological and Biological Differences in Touch Avoidance. *Communication Research Report*, 10(2), 141–147.
- Mazur, A. (1977). Interpersonal Spacing on Public Benches in "Contact" Vs. "Noncontact" Cultures. *The Journal of Social Psychology*, 101(1), 53–58. <http://doi.org/10.1080/00224545.1977.9923983>
- McDaniel, E., & Andersen, P. A. (1998). International patterns of interpersonal tactile communication: A field study. *Journal of Nonverbal Behavior*, 22(1), 59–75. <http://doi.org/10.1023/A:1022952509743>

- McElreath, R., Boyd, R., & Richerson, P. J. (2003). Shared Norms and the Evolution of Ethnic Markers. *Current Anthropology*, 44(1), 122–130. <http://doi.org/10.1086/345689>
- McGlone, F., Wessberg, J., & Olausson, H. (2014). Discriminative and Affective Touch: Sensing and Feeling. *Neuron*, 82(4), 737–755. <http://doi.org/10.1016/j.neuron.2014.05.001>
- Mehrabian, A. (1968). Some referents and measures of nonverbal behavior. *Behavior Research Methods & Instrumentation*, 1(6), 203–207. <http://doi.org/10.3758/BF03208096>
- Mehrabian, A. (1981). *Silent Messages. Implicit Communication of Emotions and Attitudes* (2nd ed.). Belmont: Wadsworth.
- Mehrabian, A., & Ferris, S. R. (1967). Interference of Attitudes from Nonverbal Communication in Two Channels. *Journal of Consulting Psychology*, 31(3), 248–252. <http://doi.org/10.1037/h0024648>
- Meier, A. J. (1998). Apologies : What do we know? *International Journal of Applied Linguistics*, 8(2), 215–231.
- Merton, R. K. (1948). The self-fulfilling prophecy. *The Antioch Review*, 8, 193–210.
- Mestdagh, S., & Buelens, M. (2003). Thinking Back on Where We're Going: A Methodological Assessment of Five Decades of Research in Negotiation Behavior. *SSRN Electronic Journal*. <http://doi.org/10.2139/ssrn.400840>
- Miller, P. M., Hersen, M., & Eisler, R. M. (1974). Relative Effectiveness of Instructions, Agreements, and Reinforcement in Behavioral Contracts with Alcoholics. *Journal of Abnormal Psychology*, 83(5), 548–553.
- Mitchell, C. (2009). *A Short Course in International Business Culture: Building Your International Business Through Cultural Awareness* (3rd ed.). Petaluma: World Trade Press. Retrieved from https://books.google.de/books/about/A_Short_Course_in_International_Business.html?id=1DrlyBS4PuEC&pgis=1
- Montagu, A. (1978). *Touching: The human significance of the skin* (2nd ed.). New York: Columbia University Press.
- Montagu, A. (1984). The skin, touch, and human development. *Clinics in Dermatology*, 2(4), 17–26. [http://doi.org/10.1016/0738-081X\(84\)90043-9](http://doi.org/10.1016/0738-081X(84)90043-9)
- Morhenn, V. B., Park, J. W., Piper, E., & Zak, P. J. (2008). Monetary sacrifice among strangers is mediated by endogenous oxytocin release after physical contact. *Evolution and Human Behavior*, 29(6), 375–383. <http://doi.org/10.1016/j.evolhumbehav.2008.04.004>
- Morris, M. W., & Keltner, D. (2000). How emotions work: The social functions of emotional expression in negotiations. *Research in Organizational Behavior*, 22(c), 1–50. [http://doi.org/10.1016/S0191-3085\(00\)22002-9](http://doi.org/10.1016/S0191-3085(00)22002-9)
- Morrison, I. (2012). CT afferents. *Current Biology*, 22(3), R77–8. <http://doi.org/10.1016/j.cub.2011.11.032>

- Neale, M. A. (1997). *New recruit*. Chicago, Illinois: Northwestern University DRRC.
- Neculăesei, A.-N. (2015). Culture and Gender Role Differences. *Cross-Cultural Management Journal Volume XVII*, 17(1), 31–35.
- Neidhardt, F. (2013). Bedingungen und Formen “g??tlichen Einvernehmens”: Zur Theorie haltbarer Kompromisse. *Berliner Journal Fur Soziologie*, 23(3–4), 417–439. <http://doi.org/10.1007/s11609-013-0225-4>
- Nelson, E. E., & Panksepp, J. (1998). Brain substrates of infant-mother attachment: Contributions of opioids, oxytocin, and norepinephrine. *Neuroscience and Biobehavioral Reviews*, 22(3), 437–452. [http://doi.org/10.1016/S0149-7634\(97\)00052-3](http://doi.org/10.1016/S0149-7634(97)00052-3)
- Neuliep, J. W. (1996). *Human Communication Theory*. Needham Heights, Mass: Allyn and Bacon.
- Neumann, D. (1990a). The advanced technique of touching: Notes from a training seminar. *Mediation Quarterly*, 7(3), 285–289. <http://doi.org/10.1002/crq.3900070308>
- Neumann, D. (1990b). The advanced technique of touching: Notes from a training seminar. *Mediation Quarterly*, 7(3), 285–289. <http://doi.org/10.1002/crq.3900070308>
- Nummenmaa, L., Tuominen, L., Dunbar, R., Hirvonen, J., Manninen, S., Arponen, E., ... Sams, M. (2016). Social Touch Modulates Endogenous μ -opioid System Activity in Humans. *NeuroImage*. <http://doi.org/10.1016/j.neuroimage.2016.05.063>
- Nuszbaum, M., Voss, A., & Klauer, K. C. (2014). Assessing individual differences in the need for interpersonal touch and need for touch. *Social Psychology*, 45(1). <http://doi.org/10.1027/1864-9335/a000157>
- Okumura, T., Brett, J. M., Maddux, W. W., & Kim, P. H. (2011). Cultural Differences in the Function and Meaning of Apologies. *International Negotiation*, 16, 405–425. <http://doi.org/10.1163/157180611X592932>
- Olausson, H., Lamarre, Y., Backlund, H., Morin, C., Wallin, B. G., Starck, G., ... Bushnell, M. C. (2002). Unmyelinated tactile afferents signal touch and project to insular cortex. *Nature Neuroscience*, 5(9), 900–904. <http://doi.org/10.1038/nn896>
- Orefice, P.-H., Ammi, M., Hafez, M., & Tapus, A. (2016). Let’s handshake and I’ll know who you are: Gender and personality discrimination in human-human and human-robot handshaking interaction. In *2016 IEEE-RAS 16th International Conference on Humanoid Robots (Humanoids)* (pp. 958–965). IEEE. <http://doi.org/10.1109/HUMANOIDS.2016.7803388>
- Osgood, C. (1964). Semantic Differential Technique in the Comparative Study of Cultures. *American Anthropologist, New Series, Part 2: Transcultural Studies in Cognition*, 66(3), 171–200.

- Osgood, C., Suci, G. J., & Tannenbaum, P. H. (1957). *The Measurement of Meaning*. Urbana.
- Ostmann, A., & Meinhardt, H. I. (2007). Non-binding agreements and fairness in commons dilemma games. *Central European Journal of Operations Research*, *15*(1), 63–96. <http://doi.org/10.1007/s10100-006-0019-2>
- Otterstedt, C. (1993). *Abschied im Alltag, Grußformen und Abschiedsgestaltung im interkulturellen Vergleich*. München: Iudicum Verlag.
- Overbeck, J. R., Neale, M. A., & Govan, C. L. (2010). I feel, therefore you act: Intrapersonal and interpersonal effects of emotion on negotiation as a function of social power. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, *112*(2), 126–139. <http://doi.org/10.1016/j.obhdp.2010.02.004>
- Papathanassoglou, E. D. E., & Mpouzika, M. D. A. (2012). Interpersonal touch: physiological effects in critical care. *Biological Research for Nursing*, *14*(4), 431–43. <http://doi.org/10.1177/1099800412451312>
- Park, H. S., & Guan, X. (2009). Cross-Cultural Comparison of Verbal and Nonverbal Strategies of Apologizing. *Journal of International and Intercultural Communication*, *2*(1), 66–87. <http://doi.org/10.1080/17513050802603471>
- Parry, J. A., Smith, D. A., & Henry, S. (2012). The Impact of Petition Signing on Voter Turnout. *Political Behavior*, *34*(1), 117–136. <http://doi.org/10.1007/s11109-011-9161-1>
- Partan, S., & Marler, P. (1999). Communication Goes Multimodal. *Science*, *283*(5406), 1272–1273. <http://doi.org/10.1126/science.283.5406.1272>
- Patterson, M. L. (2001). Toward a comprehensive model of nonverbal communication. In H. Robinson, Peter W. Giles (Ed.), *The New Handbook of Language and Social Psychology*. Chichester: Wiley.
- Peck, J., & Wiggins, J. (2006). It Just Feels Good: Customers' Affective Response to Touch and Its Influence on Persuasion. *Journal of Marketing*, *70*(4), 56–69. <http://doi.org/10.1509/jmkg.70.4.56>
- Pellecier, N. L. (2013). *An Examination of the Role that Positive Physical Contact Plays in Team Sport Performance and Team Dynamics in Girls High School Basketball*. Ann Arbor: ProQuest.
- Perry, D. (2010). Body language expert's pointers can help sales. *Furniture Today*, p. 22.
- Petri, F. K. W. (1605). *Der Teutschen Weissheit*. Hamburg: von Ohr. Retrieved from <http://www.mdz-nbn-resolving.de/urn/resolver.pl?urn=urn:nbn:de:bvb:12-bsb10576662-0>
- Phidd, A. (2013). A Handshake is Not a Seal for a Business Deal. Retrieved January 6, 2017, from <https://www.avvo.com/legal-guides/ugc/a-handshake-is-not-a-seal-for-a-business-deal>
- Pietroni, D., Van Kleef, G. A., De Dreu, C. K., & Pagliaro, S. (2008). Emotions as strategic information: Effects of other's emotional expressions on fixed-pie

- perception, demands, and integrative behavior in negotiation. *Journal of Experimental Social Psychology*, 44(6), 1444–1454. <http://doi.org/10.1016/j.jesp.2008.06.007>
- Pihko, E., Nangini, C., Jousmäki, V., & Hari, R. (2010). Observing touch activates human primary somatosensory cortex. *The European Journal of Neuroscience*, 31(10), 1836–43. <http://doi.org/10.1111/j.1460-9568.2010.07192.x>
- Pisano, M. D., Wall, S. M., & Foster, A. (1986). Perceptions of nonreciprocal touch in romantic relationships. *Journal of Nonverbal Behavior*, 10(1), 29–40.
- Poggi, I. (2007). *Mind, Hands, Face and Body - A Goal and Belief View of Multimodal Communication*. (H. Kalverkämper, R. Krüger, & R. Posner, Eds.). Berlin: WEIDLER Buchverlag.
- Punyanunt, N. M., & Wrench, J. S. (2009). Development and Validity Testing of a Measure of Touch Deprivation. *Human Communication*, 12(1), 67–76. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=ufh&AN=37806544&site=ehost-live>
- Reina, D. S. (1995). The Development of Trust in Work Teams: The Impact of Touch. *Developments in Business Simulation & Experiential Exercises*, 22, 240–241.
- Reite, M. (1990). Touch, attachment, and health: is there a relationship? In K. E. Bernard & T. B. Brazelton (Eds.), *Touch: The Foundation of Experience* (pp. 195–228). Madison, WI: International Universities Press.
- Remland, M. S. (2002). Review of Madonik, B. (2001): I hear what you say, but what are you telling me? The strategic use of nonverbal communication in mediation. San Francisco- Jossey-Bass. *Conflict Resolution Quarterly*, 20(1), 121–127. <http://doi.org/10.1002/crq.14>
- Remland, M. S., Jones, T. S., & Brinkman, H. (1991). Proxemic and haptic behavior in three European countries. *Journal of Nonverbal Behavior*, 15(4), 215–232. <http://doi.org/10.1007/BF00986923>
- Remland, M. S., Jones, T. S., & Brinkman, H. (1995). Interpersonal Distance, Body Orientation, and Touch: Effects of Culture, Gender, and Age. *The Journal of Social Psychology*, 135(3), 281–297. <http://doi.org/10.1080/00224545.1995.9713958>
- Riordan, M. A., & Trichtinger, L. A. (2017). Overconfidence at the Keyboard: Confidence and Accuracy in Interpreting Affect in E-Mail Exchanges. *Human Communication Research*, 43(1), 1–24. <http://doi.org/10.1111/hcre.12093>
- Robbennolt, J. K. (2006). Apologies and Settlement Levers. *Journal of Empirical Legal Studies*, 3(2), 333–373. <http://doi.org/10.1111/j.1740-1461.2006.00072.x>

- Romaniuk, J., & Sharp, B. (2004). Conceptualizing and measuring brand salience. *Marketing Theory*, 4(4), 327–342. <http://doi.org/10.1177/1470593104047643>
- Roozendaal, B., McEwen, B. S., & Chattarji, S. (2009). Stress, memory and the amygdala. *Nature Reviews Neuroscience*, 10(6), 423–433. <http://doi.org/10.1038/nrn2651>
- Rowh, M. (2012). First Impressions Count. Retrieved November 13, 2016, from <http://www.apa.org/gradpsych/2012/11/first-impressions.aspx>
- Rubin, R. (1963). Maternal touch. *Nurs Outlook*, 11, 828–831.
- Russell, J. A. (1994). Is there universal recognition of emotion from facial expression? A review of the cross-cultural studies. *Psychological Bulletin*, 115(1), 102–41. <http://doi.org/10.1037/0033-2909.115.1.102>
- Sailer, U., Tricoli, C., Häggblad, G., Hamilton, P., Olausson, H., & Croy, I. (2016). Temporal dynamics of brain activation during 40min of pleasant touch. *NeuroImage*, 139, 360–367. <http://doi.org/10.1016/j.neuroimage.2016.06.031>
- Samovar, L. A., Porter, R., & McDaniel, E. (2009). *Communication between Cultures. Cultures*. Wadsworth: Cengage Learning.
- Schaefer, M., Heinze, H.-J., & Rotte, M. (2012). Touch and personality: extraversion predicts somatosensory brain response. *NeuroImage*, 62(1), 432–8. <http://doi.org/10.1016/j.neuroimage.2012.05.004>
- Schäfer, A. (2001, February 15). Verhandlungsstil: Mürbe machen. *Wirtschaftswoche*, p. 138.
- Schelenz, P. D., Klasen, M., Reese, B., Regenbogen, C., Wolf, D., Kato, Y., & Mathiak, K. (2013). Multisensory integration of dynamic emotional faces and voices: method for simultaneous EEG-fMRI measurements. *Frontiers in Human Neuroscience*, 7, 729. <http://doi.org/10.3389/fnhum.2013.00729>
- Schiffrin, D. (1974). Handwork as Ceremony: The Case of the Handshake. *Semiotica*, 12(3), 189–202. <http://doi.org/10.1515/semi.1974.12.3.189>
- Schirmer, A., & Adolphs, R. (2017). Emotion Perception from Face, Voice, and Touch: Comparisons and Convergence. *Trends in Cognitive Sciences*, xx, 1–13. <http://doi.org/10.1016/j.tics.2017.01.001>
- Schröder, T., Netzel, J., Schermuly, C. C., & Scholl, W. (2013). Culture-Constrained Affective Consistency of Interpersonal Behavior. *Social Psychology*, 44(1), 47–58. <http://doi.org/10.1027/1864-9335/a000101>
- Segrin, C. (1993). The effects of nonverbal behavior on outcomes of compliance gaining attempts. *Communication Studies*, 44(3–4), 169–187. <http://doi.org/10.1080/10510979309368393>
- Seibert, S. E., Kraimer, M. L., & Liden, R. C. (2002). A Social Capital Theory of Career Success. *Academy of Management*, 44(2), 219–237. Retrieved from <http://www.jstor.org/stable/3069452>

- Shiomi, M., Nakagawa, K., Shinozawa, K., Matsumura, R., Ishiguro, H., & Hagita, N. (2016). Does A Robot's Touch Encourage Human Effort? *International Journal of Social Robotics*. <http://doi.org/10.1007/s12369-016-0339-x>
- Shuter, R. (1977). A field study of nonverbal communication in Germany, Italy, and the United States. *Communication Monographs*, 44(4), 298–305. <http://doi.org/http://dx.doi.org/10.1080/03637757709390141>
- Silverthorne, C., Micklewright, J., O'Donnell, M., & Gibson, R. (1976). Attribution of personal characteristics as a function of the degree of touch on initial contact and sex. *Sex Roles*, 2(2), 185–194. <http://doi.org/10.1007/BF00287251>
- Simplicio, M. Di, Massey-Chase, R., Cowen, P. J., & Harmer, C. J. (2009). Oxytocin enhances processing of positive versus negative emotional information in healthy male volunteers. *Journal of Psychopharmacology*, 23(3), 241–248. <http://doi.org/10.1177/0269881108095705>
- Sinke, C. B. A., Kret, M. E., & de Gelder, B. (2012). Body language: Embodied perception of emotion. In B. Berglund, G. B. Rossi, J. T. Townsend, & L. R. Pendrill (Eds.), *Measurement with persons: Theory, methods, and implementation areas* (pp. 335–352). New York: Psychology Press.
- Smith, N. (2008). *I was wrong: The meanings of apologies*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Smith, V. A., DeVellis, B. M., Kalet, A., Roberts, J. C., & DeVellis, R. F. (2005). Encouraging patient adherence: primary care physicians' use of verbal compliance-gaining strategies in medical interviews. *Patient Education and Counseling*, 57(1), 62–76. <http://doi.org/10.1016/j.pec.2004.03.017>
- Spitz, R. A. (1946). Hospitalism: A follow-up report on investigation described in Volume 1, 1945. *Psychoanalytic Study of the Child*, 1, 113–117.
- Statista. (2013). Wo haben Sie Ihren Partner/Ihre Partnerin kennengelernt? Retrieved January 26, 2017, from <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/260073/umfrage/umfrage-zum-umfeld-in-dem-menschen-ihre-partner-kennenlernen/>
- Stevens, M. M., Olson, A. L., Gaffney, C. A., Tosteson, T. D., Mott, L. A., & Starr, P. (2002). A pediatric, practice-based, randomized trial of drinking and smoking prevention and bicycle helmet, gun, and seatbelt safety promotion. *Pediatrics*, 109(3), 490–497. Retrieved from <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/11875146>
- Stewart, G. L., Dustin, S. L., Barrick, M. R., & Darnold, T. C. (2008). Exploring the handshake in employment interviews. *The Journal of Applied Psychology*, 93(5), 1139–46. <http://doi.org/10.1037/0021-9010.93.5.1139>
- Stier, D. S., & Hall, J. a. (1984). Gender differences in touch: An empirical and theoretical review. *Journal of Personality and Social Psychology*, 47(2), 440–459. <http://doi.org/10.1037//0022-3514.47.2.440>

- Stouten, J., & De Cremer, D. (2009). "Seeing is believing": The effects of facial expressions of emotion and verbal communication in social dilemmas. *Journal of Behavioral Decision Making*, 23(3), 271–287. <http://doi.org/10.1002/bdm.659>
- Strack, F., & Deutsch, R. (2004). Reflective and impulsive determinants of social behavior. *Personality and Social Psychology Review: An Official Journal of the Society for Personality and Social Psychology, Inc*, 8(3), 220–47. http://doi.org/10.1207/s15327957pspr0803_1
- Stronach, I., & Piper, H. (2008). Can Liberal Education Make a Comeback? The Case of "Relational Touch" at Summerhill School. *American Educational Research Journal*, 45(1), 6–37. <http://doi.org/10.3102/0002831207311585>
- Suler, J. (2004). The Online Disinhibition Effect. *CyberPsychology & Behavior*, 7(3), 321–326. <http://doi.org/10.1089/1094931041291295>
- Suvilehto, J. T., Glerean, E., Dunbar, R. I. M., Hari, R., & Nummenmaa, L. (2015). Topography of social touching depends on emotional bonds between humans. *Proceedings of the National Academy of Sciences*, 112(45), 1–6. <http://doi.org/10.1073/pnas.1519231112>
- Takaku, S. (2001). The Effects of Apology and Perspective Taking on Interpersonal Forgiveness: A Dissonance-Attribution Model of Interpersonal Forgiveness. *The Journal of Social Psychology*, 141(4), 494–508. <http://doi.org/10.1080/00224540109600567>
- Takaku, S., Weiner, B., & Ohbuchi, K.-I. (2001). A Cross-Cultural Examination of the Effects of Apology and Perspective Taking on Forgiveness. *Journal of Language and Social Psychology*, 20(2), 144–166. <http://doi.org/10.1177/0261927X01020001007>
- Tavuchis, N. (1991). *Mea culpa: A sociology of apology and reconciliation*. Stanford, CA: Stanford University Press.
- ten Velden, F., Beersma, B., & De Dreu, C. K. (2007). Person Perception in Negotiation: When Perceiving is (Not) for Doing. In *IACM 2007 Meetings Paper*. <http://doi.org/10.2139>
- Thayer, S. (1986). History and strategies of research on social touch. *Journal of Nonverbal Behavior*, 10(1), 12–28. <http://doi.org/10.1007/BF00987202>
- Thompson, L. (1990). Negotiation behavior and outcomes: Empirical evidence and theoretical issues. *Psychological Bulletin*, 108(3), 515–532. <http://doi.org/10.1037/0033-2909.108.3.515>
- Thompson, L., & Hastie, R. (1990). Social perception in negotiation. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 47(1), 98–123. [http://doi.org/10.1016/0749-5978\(90\)90048-E](http://doi.org/10.1016/0749-5978(90)90048-E)
- Urbaniak, A. (2005). Nonverbal communication in selling. *Supervision*, 66(6), 13–15. Retrieved from

- <http://connection.ebscohost.com/c/articles/17101853/nonverbal-communication-selling>
- Utikal, V. (2013). I am sorry - Honest and fake apologies. *TWI Research Paper Series*.
- Uvnäs-Moberg, K. (1997). Physiological and Endocrine Effects of Social Contact. *Annals of the New York Academy of Sciences*, 807(1), 146–163. <http://doi.org/10.1111/j.1749-6632.1997.tb51917.x>
- van de Vijver, F. J. R., & Poortinga, Y. H. (1997). Towards an integrated analysis of bias in cross-cultural assessment. *European Journal of Psychological Assessment*, 13, 29–37. <http://doi.org/10.1027/1015-5759.13.1.29>
- van de Vijver, F. J. R., & Poortinga, Y. H. (2002). Structural Equivalence in Multilevel Research. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 33(2), 141–156.
- van Dijk, E., & De Cremer, D. (2006). Tacit Coordination and Social Dilemmas: On the Importance of Self-Interest and Fairness. In D. De Cremer, M. Zeelenberg, & J. K. Murnighan (Eds.), *Social psychology and economics* (pp. 141–154). Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates Publishers.
- van Erp, J. B. F., & Toet, A. (2015). Social touch in human-computer interaction. *Frontiers in Digital Humanities*, 2(2), 1–14. <http://doi.org/10.3389/fdigh.2015.00002>
- Vandergriff, I. (2014). A pragmatic investigation of emoticon use in nonnative/native speaker text chat.
- Viney, K., & Viney, P. (1998). *Handshake: a course in communication. Student's book*. Oxford University Press.
- Waal, F. B. M. de, & Lanting, F. (1997). *Bonobo: the forgotten ape*. Berkely: University of California Press.
- Waal, F. B. M. de, & Roosmalen, A. van. (2012). Reconciliation and Consolation Among Chimpanzees. *Behavioral Ecology and Sociobiology*, 5(1), 55–66.
- Walker, D. C. (2012). *Mass Notification and Crisis Communications*. Boca Raton, FL: Taylor & Francis Group.
- Walker, M. B. (1977). The Relative Importance of Verbal and Nonverbal Cues in the Expression of Confidence. *Australian Journal of Psychology*, 29(1), 45–57. <http://doi.org/10.1080/00049537708258726>
- Walker, S. C., & McGlone, F. P. (2013). The social brain: neurobiological basis of affiliative behaviours and psychological well-being. *Neuropeptides*, 47(6), 379–93. <http://doi.org/10.1016/j.npep.2013.10.008>
- Watson, M. O. (1970). *Proxemic Behavior - A cross cultural study*. Paris: Mouton.
- Watson, M. O., & Graves, T. D. D. (1966). Quantitative Research in Proxemic Behavior. *American Anthropologist*, 68(4), 971–985. <http://doi.org/10.1525/aa.1966.68.4.02a00070>
- Watts, C., Sharlin, E., & Woytiuk, P. (2009). Matchmaker: Interpersonal touch in gaming. *Lecture Notes in Computer Science (Including Subseries Lecture*

- Notes in Artificial Intelligence and Lecture Notes in Bioinformatics*), 5670 LNCS, 13–24. http://doi.org/10.1007/978-3-642-03364-3_2
- Watts, C., Sharlin, E., & Woytiuk, P. (2010). Helping hands: Designing video games with interpersonal touch interaction. *Lecture Notes in Computer Science (Including Subseries Lecture Notes in Artificial Intelligence and Lecture Notes in Bioinformatics)*, 6243 LNCS, 55–66. http://doi.org/10.1007/978-3-642-15399-0_6
- Watzlawick, P., Beavin, J. H., & Jackson, D. D. (1967). *Pragmatics of human communication*. New York: Norton.
- Weingart, L. R., Bennett, R. J., & Brett, J. M. (1993). The impact of consideration of issues and motivational orientation on group negotiation process and outcome. *Journal of Applied Psychology*, 78(3), 504–517. <http://doi.org/10.1037/0021-9010.78.3.504>
- Weingart, L. R., Hyder, E. B., & Prietula, M. J. (1996). Knowledge matters: The effect of tactical descriptions on negotiation behavior and outcome. *Journal of Personality and Social Psychology*, 70(6), 1205–1217. <http://doi.org/10.1037//0022-3514.70.6.1205>
- Weiss, S. J. (1979). Language of Touch. *Nursing Research*, 28(2), 76–80.
- Wesson, D. A. (1992). The Handshake as Non-verbal Communication in Business. *Marketing Intelligence & Planning*, 10(9), 41–46. <http://doi.org/10.1108/02634509210020132>
- Wiebenga, J. H. (2006). Action Speaks Louder Than Words: The Moderating Effect of Verbal Behavior on the Mediated Relation Between Nonverbal Behavior and Compliance via Credibility. *Essay*. Enschede. Retrieved from <http://essay.utwente.nl/57576/>
- Wilkening, O. S. (2010). Das High-Speed-Verhandlungssystem. <http://doi.org/10.1007/978-3-8349-8817-1>
- Williams, R. F. (2013). Social psychology : Body and language in social interaction. In C. Müller, S. H. Ladewig, D. McNeill, S. Tessendorf, A. J. Cienki, & E. Fricke (Eds.), *Body - Language - Communication: An International Handbook on Multimodality in Human Interaction* (pp. 258–274). De Gruyter Mouton.
- Willis, F. N., & Briggs, L. F. (1992). Relationship and touch in public settings. *Journal of Nonverbal Behavior*, 16(1), 55–63. <http://doi.org/10.1007/BF00986879>
- Willis, F. N., & Dodds, R. A. (1998). Age, Relationship, and Touch Initiation. *Journal of Social Psychology*, 138(1), 115–123. <http://doi.org/10.1080/00224549809600359>
- Wilson, J. H., Stadler, J. R., Schwartz, B. M., & Goff, D. M. (2009). Touching your students : the impact of a handshake on the first day of class. *Journal of the Scholarship of Teaching and Learning*, 9(1), 108–117.

- Wohl, M. J. A., Hornsey, M. J., & Philpot, C. R. (2011). A Critical Review of Official Public Apologies: Aims, Pitfalls, and a Staircase Model of Effectiveness. *Social Issues and Policy Review*, 5(1), 70–100. <http://doi.org/10.1111/j.1751-2409.2011.01026.x>
- Wolfe, R. J., & McGinn, K. L. (2005). Perceived relative power and its influence on negotiations. *Group Decision and Negotiation*, 14(1), 3–20. <http://doi.org/10.1007/s10726-005-3873-8>
- Xiong, M. J., Logan, G. D., & Franks, J. J. (2006). Testing the semantic differential as a model of task processes with the implicit association test. *Memory & Cognition*, 34(7), 1452–1463. Retrieved from <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/17263070>
- Xu, J., Gannon, P. J., Emmorey, K., Smith, J. F., & Braun, A. R. (2009). Symbolic gestures and spoken language are processed by a common neural system. *Proceedings of the National Academy of Sciences of the United States of America*, 106(49), 20664–20669. <http://doi.org/10.1073/pnas.0909197106>
- Zosuls, K. M., Miller, C. F., Ruble, D. N., Martin, C. L., & Fabes, R. A. (2011). Gender Development Research in Sex Roles: Historical Trends and Future Directions. *Sex Roles*, 64(11–12), 826–842. <http://doi.org/10.1007/s11199-010-9902-3>
- Zumbo, B. D., Sireci, S. G., & Hambleton, R. K. (2003). Re-Visiting Exploratory Methods for Construct Comparability : Is There Something to be Gained From the Ways of Old ? In *Construct Comparability Research: Methodological Issues and Results* (pp. 1–25). Chicago, Illinois.
- Zur, O., & Nordmarken, N. (2011). To Touch or not to Touch: Exploring the Myth of Prohibition On Touch In Psychotherapy And Counseling, 1–37. Retrieved from <http://www.zurinstitute.com/touchintherapy.html>

Anhang

Aufgrund der Ausmaße des Anhangs wird aus ökologischen Gründen auf einen Anhang in Papierform verzichtet. Alle Inhalte finden sich auf der CD-ROM am Ende der Arbeit. Auf dieser befinden sich:

1. die wichtigsten Studienmaterialien
2. alle SPSS-Statistiken

Eidesstattliche Erklärung

Ich versichere eidesstattlich, dass ich die von mir vorgelegte Dissertation selbständig und ohne unzulässige Hilfe angefertigt, die benutzten Quellen und Hilfsmittel vollständig angegeben und die Stellen der Arbeit einschließlich Tabellen, Karten und Abbildungen, die anderen Werken im Wortlaut oder dem Sinn nach entnommen sind, in jedem Einzelfall als Entlehnung kenntlich gemacht habe; dass diese Dissertation noch keinem anderen Fachbereich zur Prüfung vorgelegen hat; dass sie noch nicht veröffentlicht worden ist sowie dass ich eine solche Veröffentlichung vor Abschluss des Promotionsverfahrens nicht vornehmen werde. Die Promotionsordnung ist mir bekannt. Die von mir vorgelegte Dissertation ist von Prof. Dr. Gary Bente betreut worden.

Ort, Datum, Unterschrift