



Nonverbale Kommunikation

Bild: phototechno / thinkstock

Ein schlichtes Beispiel zeigt, wie einfach die nonverbale Kommunikation sein kann

Das gesprochene Wort deckt sich nicht immer mit dem Eindruck, den unser Gegenüber mit der Körperhaltung vermittelt. Wie liest man die Körpersprache eines Menschen und welche Tipps gibt unser Profi in diesem Zusammenhang?

Körpersprache ist ein Bestandteil der Kommunikation. Niemand kann auf Gestik verzichten. Wie will man eine Wendeltreppe ausschließlich mit Worten beschreiben? Mitarbeiter senden ständig unbewusst durch Gestik und Mimik Signale in Richtung Kunde. Mit der Gestik übermittelt man Botschaften, drückt seine innere Haltung und Gefühle aus, ohne ein Wort zu sagen. Wer genau beobachtet, kann Gesten schnell erkennen und entschlüsseln. Experten der Körpersprache sagen, dass es schwieriger ist, vorhandene Gefühle zu verbergen als nicht vorhandene vorzutäuschen.

KÖRPERSPRACHE ALLGEMEIN

Auch der Monteur sendet unbewusst mit seiner Gestik, Körperhaltung und Mimik Signale, die im Gespräch auf den Kunden wirken. Durch ein leichtes Kopfnicken werden Aussagen unterstützt und wirken stärker. Ein ernster Gesichtsausdruck wirkt auf Kunden auch dann negativ, wenn die Worte noch fehlen. Mit Gesten und Mimik übermittelt der Monteur Unausgesprochenes wie Zuversicht, Hoffnung, Resignation, Freude oder Erstaunen. Durch Körpersprache teilt er sich zu 40 %, durch Wortsprache zu 60 % mit. Dabei ist Körpersprache meist ehrlicher als Wortsprache. Körpersprache sollte allerdings zu keinem Rückschluss auf den Charakter einer Person führen, denn Gestik, Mimik und Blickkontakt sind nur Ausdrucksmerkmale für eine bestimmte Situation. Kunden halten sich allerdings nicht daran und verallgemeinern gerne. Sie schlussfolgern daher gerne: „Der ist eben so... humorlos...ernst...streng...“

WAS GESTEN VERRATEN

Wie deutet der Kunde die Gestik des Monteurs? Ausufernde und schnelle Handbewegungen des Monteurs zeigen starke Gefühle, langsame und kleinere Gesten werden als bescheiden bewertet, zeigen kein besonderes Engagement, wenig Nachdruck. Selbstbewusstsein zeigt sich durch beidhändige Gesten. Übrigens: der große Bewegungsumfang wirkt dominierend und schafft nicht immer Sympathien. Besondere Bedeutung hat der Zeigefinger. Richtungsweisend betont er eine bestimmte Stelle, in erhobenem Zustand wirkt er auf Kunden bedrohend, belehrend. Gesten entstehen immer eine Sekunde früher als Worte: erst kommt der erhobene Zeigefinger, dann die dazu gehörigen Worte.

Heißt das, dass man Körpersprache erlernen muss? Völlig unnötig, weil man seit der Kindheit Körpersprache anwendet. Man hat nur verlernt, sie zu beachten, zu verstehen und

sie selbst anzuwenden. Das Wichtigste ist, dass man sich vom Druck befreit, immer alles richtig zu machen. Eine natürliche Gestik kommt von innen heraus und das ständige Herumkorrigieren an sich selbst macht nur unsicher. Gestik sollte authentisch sein, muss zur Person und Situation passen.

SPRECHEN, OHNE EIN WORT ZU SAGEN

- Offene Handflächen: fragen, fordern, offen legen
- Abwinken: ablehnen, nicht ernst nehmen
- Handfläche nach unten: beruhigen, ausgleichen, beschwichtigen
- Hand mit Innenfläche zum Gesprächspartner erheben: Einspruch, Stopp
- Verschlussene Arme: Distanziertheit
- Hände reiben: „Aha, jetzt läuft es gut!“
- Das Kinn reiben: überlegen, unschlüssig sein, zweifeln
- Das Ohrläppchen reiben: unsicher sein

Der mahnend erhobene Zeigefinger gilt als ein starkes Signal und wird in unserem Kulturkreis gut verstanden. Bitte nur mit äußerster Vorsicht einsetzen

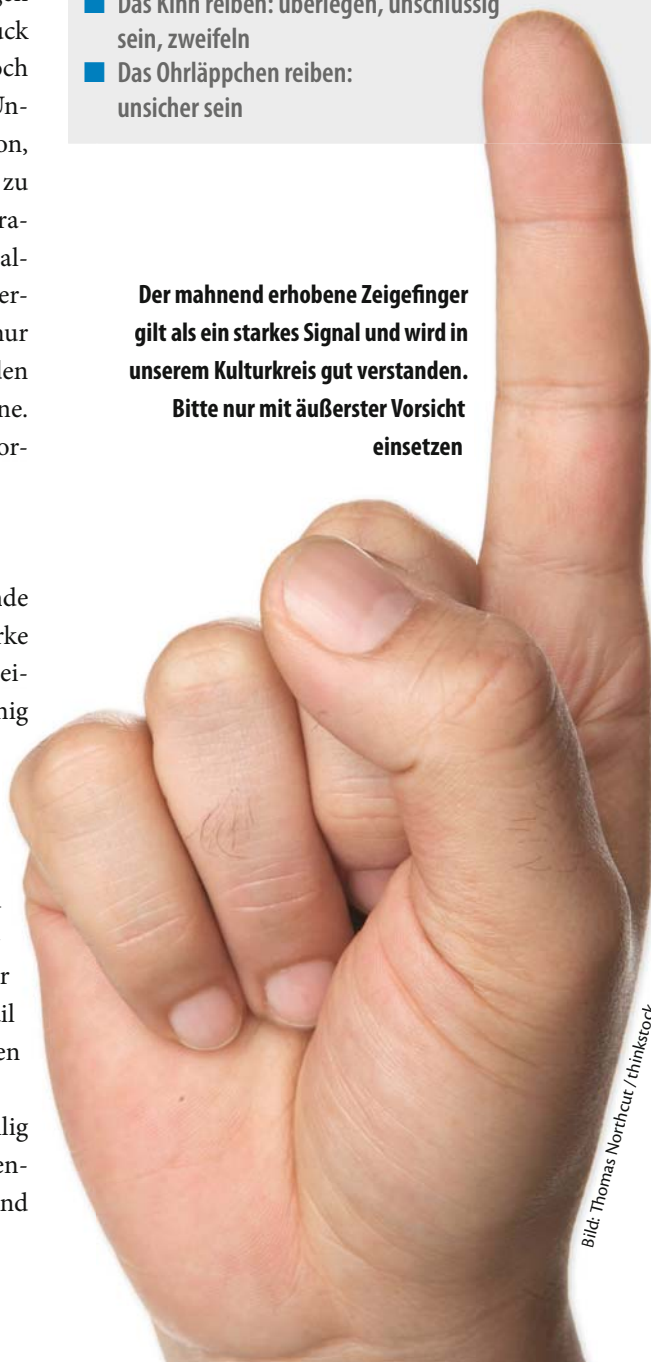


Bild: Thomas Northcut / thinkstock

WAS DIE MIMIK VERRÄT

Auch die Mimik hat große Bedeutung. Die Ausdrucksformen des Gesichts sind vielfältig. Stirnfalten geben klare Antworten auf die innere Befindlichkeit. Beim Nachdenken entstehen senkrechte, beim Staunen waagerechte Falten. Zweifel oder Angst zeichnen sich durch ein Stirnrunzeln aus. Waagerechte Stirnfalten des Kunden signalisieren dem Mitarbeiter Erstaunen oder Erschrockenheit.

Der Augenkontakt wird länger als üblich gehalten, wenn der Kunde mit dem Monteur übereinstimmt. Blickkontakt zeigt Interesse an einer Person und ihre Aussagen. Negative Aussagen werden grundsätzlich mit einem leichten Blick nach unten begleitet, bei positiven Bemerkungen geht der Blick etwas nach oben, häufig mit einem Kopfnicken verbunden. Der Blick nach unten bedeutet meist Enttäuschung des Zuhörenden über die Worte des Redners. Dabei vermeidet man für ein paar Sekunden den Blickkontakt zum Gesprächspartner. Wer nichts zu verbergen hat, wer ehrlich ist und seiner Sache sicher, schaut seinen Gesprächspartner offen an. Es gilt oft das Sprichwort „Wer dir in die Augen sehen kann, dem kannst du vertrauen.“

Wer dem Kunden in die Augen sieht, signalisiert Interesse. Freundliches Lächeln des Mitarbeiters zeigt Zustimmung und ermutigt den Kunden, sich auch mitzuteilen.

AUGENKONTAKT HEISST, DASS SIE

- nichts zu verbergen haben
- es ehrlich meinen
- sich Ihrer Sache sicher sind
- Ihren Kunden akzeptieren

KÖRPERSPRACHE ALS VERSTÄRKER

Körpersprache entspringt Angewohnheiten. Wer sich durchsetzen will, achtet auf seine Bewegungen beim Reden. Damit kann man Selbstsicherheit und Souveränität signalisieren. Wer mit seinen Bewegungen wenig Raum einnimmt und kaum Blickkontakt hält, wirkt schüchtern und macht sich unbewusst klein. Unsicherheit schlägt sich in der Körpersprache nieder. So werden beispielsweise spannungslos hängende Arme und Hände als Unsicherheit gedeutet. Auch nervöses Spielen und Fummeln mit einem Werkzeug wirkt eher eingeschüchtert. Der Blick von unten nach oben oder die schräge Haltung des Kopfes zeugen von Bedenken über sich oder die Situation. Selbstbewusstsein hingegen führt zu einer geraden, aufrechten Körperhaltung, stabilem und ruhigem Stand, die Füße schulterbreit auseinander gestellt. Fahrige und unkontrollierte Gesten deuten auf Nervosität und Hektik hin.

FREMDSPRACHENKENNTNISSE

Aber kann man sich denn Körpersprache aneignen? Wer seinem Körper ständig bestimmte Haltungen aufzwingt, verliert schließlich sein eigenes Körpergefühl. Gestik bewusst einzusetzen ist unehrlich, wirkt unnatürlich. Trainierte Körpersprache schadet der eigenen Authentizität und wirkt unglaubwürdig. Der Eindruck, den man bei anderen damit erweckt, lautet: Der will mir irgendetwas verbergen, die Gestik passt nicht zur Aussage. Worte und Körpersprache müssen übereinstimmen. Eine abgehackte, hektische Gestik, die nicht fließend verläuft, gibt Auskunft über den Grad der inneren Unausgeglichenheit eines Redners. Man muss nur andere beobachten, um für sich selbst Rückschlüsse zu ziehen.

GESTIK DES KUNDEN

Die vielfältigen Ausdrucksformen der Gestik zeigen die Befindlichkeit Ihres Kunden und wie er Ihre Worte in einem Gespräch aufnimmt, einordnet und interpretiert. Nonverbale Signale des Kunden zu verstehen, ist vielen zu kompliziert, schließlich hat man auch wenig Zeit, sich mit der Körpersprache

Vokabeltrainer	
Gestik	Übersetzung
Arme vor der Brust verschränkt, gesenkter Kopf, verhängter Blick, leiseres Sprechen	Abschirmung, Rückzug aus dem Thema
Offener Blick, erhobener Kopf, Körper aufgerichtet, volle Zuwendung zum Partner, bewegte Mimik	Aufgeschlossenheit, Neugier, Interesse
Kopf schräg haltend, Nasenrücken reiben, Wange berühren	Nachdenklichkeit, Unsicherheit
Vergrößerung der Augen, senkrechte Stirnfalte, verschlossener Mund, wenig Gestik	Konzentration, Aufmerksamkeit, Interesse
Kopf nach vorne, lebendige große Bewegungen, Kopfnicken, Vergrößerung der Augen	Engagement, Temperament, Aktivität
Kopf leicht abgewandt, schweifender Blick, Vergrößerung der Distanz	Gleichgültigkeit, Nachdenklichkeit, Zweifel
Horizontalfalten der Stirn, Augen weit geöffnet, Finger an den Mund	Erstaunen, Überraschung

Natürlich kann man sich ein Vokabelheft für nonverbale Kommunikation anlegen



Bild: Siphography / thinkstock

Die Mimik dieses Mannes spricht Bände und man versteht ihn auch ohne Worte

des Kunden auseinanderzusetzen. Deshalb wird Gestik nicht ernst genommen, verdrängt oder einfach übersehen. Die Ausdrucksformen der Körpersprache sind schwer erkennbar, wenn der Umfang der Bewegungen klein ist, wenn der Kunde sehr sparsam mit der Gestik umgeht. Je kürzer der Kontakt, desto weniger kann Körpersprache ausgewertet werden. Erschwerend ist, dass Gestik und Mimik vom Kunden bewusst produziert werden könnten. Er verhält sich nicht immer gemäß seiner Befindlichkeit, sondern gibt etwas vor, um beispielsweise den Mitarbeiter zu beeindrucken oder etwas vor ihm zu verbergen. So könnte er beispielsweise bewusst gleichgültig reagieren, um seine Verwunderung nicht preiszugeben.

Die Distanz spielt eine gewisse Rolle. Vergrößert der Kunde während des Gesprächs die Distanz durch ein Zurücklehnen des Oberkörpers, deutet er damit Abstand zur Meinung des Gesprächspartners an. Er will nicht hören, was er gerade hört. Der Mitarbeiter kann die wahrgenommene Gestik gleich hinterfragen („Sie wirken so nachdenklich, oder?“, „Sie wirken nicht gerade begeistert...“), oder noch auf weitere Signale des Kunden warten. Je besser man sich in die Lage des Kunden hineinversetzen kann, desto eher kann man Gestik und Mimik

verstehen. Allerdings: Will der Kunde denn überhaupt, dass der Mitarbeiter sein Inneres entlarvt, dass sein Verhalten entschlüsselt wird? Ist es nicht seine private Angelegenheit, über die er nicht angesprochen werden will?

Es ist immer eine Frage der persönlichen Einschätzung und auch der Begabung, wie gut man sein Gegenüber und dessen Körpersprache lesen kann und wie man darauf reagiert. Im Umgang mit Kunden ist daher eher Zurückhaltung angesagt.



AUTOR



**Dipl.-Betw. Rolf Leicher ist Kommunikationstrainer und Autor. Er bietet Tagesseminare über Vertrieb und Marketing an.
Telefon (0 62 21) 80 48 82
Telefax (0 62 21) 80 93 41
E-Mail rolf.leicher@t-online.de**