



TUN!

ZTN Vertriebsmail Mai 2010



ZTN Training & Consulting GmbH • Österreich - Deutschland - Schweiz • www.ztn.biz • info@ztn.biz

„Körpersprache“ Teil 1

Dieses Mal geht es um eines der größten Geheimnisse der Kommunikation:

Körpersprache oder **nonverbale Kommunikation** ist immer wieder ein „Renner“ in Kommunikationsseminaren.

Woher kommt dieses große Interesse?

Viele erhoffen, durch richtige Deutung von Körpersignalen des Gesprächspartners auch dessen verborgenste Geheimnisse aufzudecken oder durch geschickte Körpersprache andere gezielt beeinflussen zu können.

Jedenfalls hat Körpersprache etwas Mystisches, Geheimnisvolles. Wohl deswegen liest man in vielen Zeitschriften immer wieder über Körpersprache und deren Deutung.

Für mich ist dieser Umgang mit diesen „Halbwahrheiten“ sehr gefährlich, da Fehlinterpretationen die Folge sein können.

Dennoch ist es natürlich sehr nützlich, einige Grundlagen der Körpersprache zu kennen.

Wichtig erscheint mir aber bereits am Anfang dieses Artikels der Hinweis darauf, dass man vorsichtig sein sollte mit vorschneller Interpretation und Deutung nonverbaler Signale beim Gesprächspartner.

Mindestens genauso gefährlich ist es auch, bewusst Körpersprache einzusetzen, um einen anderen zu täuschen.

Das gelingt maximal sehr guten Schauspielern.

Damit sind wir schon bei einem der wichtigsten Grundsätze der Körpersprache, der „Kongruenz“: Kongruenz bedeutet das Übereinstimmen von verbaler und nonverbaler Aussage bei einem Menschen.

Nicht „kongruent“ bin ich, wenn das, was ich sage, nicht völlig meiner (inneren) Meinung entspricht. Wenn ich z.B. einen Kunden von einem Produkt überzeugen will,

mit dem ich mich nicht voll identifiziere oder als Führungskraft meine Mitarbeiter für etwas begeistern soll, hinter dem ich selbst nicht stehe.

Versuchen Sie einmal Ihrem Gegenüber mit Worten Recht zu geben und schütteln Sie dabei den Kopf. Gar nicht so einfach, oder?

Worte lassen sich hier noch so formulieren, dass wir gute Argumente finden. Für unsere nonverbalen Signale wird es schon viel schwerer. Wir haben dann Probleme, dem Gesprächspartner in die Augen zu schauen, kratzen uns verlegen an der Nase oder im Nacken („jetzt geht es mir an den Kragen“) oder suchen Halt an einer Stuhllehne oder Schutz hinter dem Schreibtisch.

Unser Gesprächspartner erkennt diese „Inkongruenz“ unbewusst. Man hat dann so ein „komisches Gefühl“.

Wichtig ist beim Thema Körpersprache sicherlich auch, dass sehr viel „unbewusst“ geschieht.

Wir nehmen unbewusst Signale des anderen wahr, andererseits senden wir genauso unbewusst eigene Signale.

Hier kann es dann schon mal helfen, wenn man (vielleicht zunächst einmal bei sich selbst) beginnt, solche nonverbalen Signale zu beobachten:

Wie verhalte ich mich, wenn ich in einem Gespräch unsicher werde?

Schaue ich dann meinen Gesprächspartner immer noch an oder blicke ich zu Boden?

Signalisiere ich Offenheit in einem Gespräch, in dem ich aufrecht sitze oder stehe und offene Gesten zeige (z.B. zeigen der Handinnenfläche, Gesten oberhalb der Taille) oder unsicher stehe und meine Hände in der Hosentasche verberge?

Signalisiere ich meinem Gegenüber in einem Gespräch Interesse, in dem ich eine offene Sitzposition einnehme und z.B. meine Hände auf den Tisch

lege oder lehne ich mich lässig zurück, verschränke die Arme und signalisiere damit Zurückhaltung oder sogar Arroganz?

Das führt mich zu einem weiteren wichtigen Punkt des Themas „Körpersprache“:

Fehlinterpretation oder mehrere Interpretationsmöglichkeiten.

Gerade das Thema „verschränkte Arme“ wird immer sehr schnell (fehl-) interpretiert.

Verschränkte Arme bedeutet: Verschlussheit und Abwehr! (So jedenfalls die vorschnelle Sofortinterpretation)

Aber verschränkte Arme kann Vieles bedeuten:

Zunächst einmal ist es eine sehr bequeme Haltung. Natürlich kann diese Geste auch Ablehnung bedeuten. Im krassen Gegenteil dazu kann diese Haltung aber auch bedeuten: „Ich höre dir interessiert zu und sperre dazu meine eigenen Aktivitäten!“ Also bei Zuhören eines Vortrages kein unbedingt negatives Signal.

Fakt ist, dass diese Körperhaltung aber in keinem Fall eine Aktivität signalisiert.

Insoweit sollten wir diese Haltung bewusst reduzieren, wenn unser Gesprächspartner Aktivität von uns erwartet (z.B. im Verkauf, beim Bewerbungsgespräch oder in einem Workshop)

Sie sehen aber, dass eine Geste durchaus völlig verschieden interpretiert werden kann.

Insoweit ist es wichtig, immer den Gesamtzusammenhang zu beobachten. Und hierbei ist es besonders wichtig, schnelle Veränderungen wahrzunehmen.

Sitzt mein Gesprächspartner während meiner Präsentation interessiert und „offen“ da und lehnt sich gerade in dem Moment zurück und verschränkt die Arme, in dem ich ihm den Preis nenne, so kann dies durchaus als Ablehnung

gedeutet werden.

Aber bitte: Weiter den Gesamtzusammenhang beobachten:

Ist es eine dauerhafte neue Haltung oder kommt ein zufriedenes Strahlen der Augen dazu, dann kann es durchaus auch eine zufriedene Zustimmung sein?

Ich beobachte solche schnellen Veränderungen immer sehr aufmerksam und überprüfe dann die „Gesamtstimmung“.

Was mir im Notfall immer hilft, ist es, diese Veränderung geschickt anzusprechen.

Z.B.: „Lieber Kunde, ich hatte jetzt gerade das Gefühl, als hätte Ihnen an meiner Aussage etwas nicht so gefallen?“

Erstens merkt mein Gegenüber, dass ich Interesse für ihn habe und zweitens bekomme ich so meine eigene Unsicherheit in den Griff.

Das waren jetzt schon eine Menge Informationen zum Geheimnis „Körpersprache“.

Im nächsten Artikel gehen wir noch weiter in's Detail.

Bis dahin:

Beobachten: Ja!

Vorschnelle Interpretationen: Nein!



Kai Heß
Inhaber
ZTN Deutschland

ZTN

Training & Consulting
GmbH

Österreich

Bundesstrasse 36
6923 Lauterach
Tel: +43 5574 78021-0
Fax: +43 5574 78021-7

Deutschland

Finkenweg 9
95119 Naila
Tel: +49 9282 97840-8
Mail: kai.hess@ztn.biz

Schweiz

Alte Landstrasse 106
9445 Rebstein
Tel: +41 71 7700867
Mobil: +43 664 8536182