



TUN!

ZTN Vertriebsmail Juni 2010



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

„Körpersprache“ Teil 2

Ich hoffe, Sie konnten schon erste Beobachtungen zum Thema „Körpersprache“ anstellen. Vielleicht haben Sie auch Ihr „nonverbales Verhalten“ etwas genauer beobachtet.

Sollten Sie dabei Gesten entdeckt haben, die Ihnen nicht so gut gefallen, muss man sich darüber klar sein, dass es viel schwerer ist, nonverbale Signale zu beherrschen oder zu verändern, als die verbale Kommunikation.

Gerade bei Stress und Hektik verfällt man dann wieder in die alten Gewohnheiten. Aber dennoch, manchmal hilft es schon, wenn man sich seiner Eigenheiten und deren Bedeutung bewusst wird und etwas mehr darauf achtet.

Also lassen Sie uns noch weiter in das Thema „Körpersprache“ eintauchen.

Unser Ziel dabei sollte sein, dass wir unsere Körpersprache dazu „benutzen“, ein positives Gesprächsklima herzustellen und alles zu vermeiden, was dieses Klima belasten könnte.

Einige Beispiele:

> **Persönliche Distanzzonen:**
Jeder Mensch braucht im Gespräch seinen persönlichen Abstand. Diesen sollte man in einem „normalen“ Gespräch auch wahren. Armlänge ist die „Intimzone“. Die ist nur für engste Vertraute. Hier hat kein Chef oder Verkäufer etwas zu suchen. Also Vorsicht mit „Schulterklopfen“, oder „in den Arm nehmen“.
Darüber hinaus, bis zu 2 Metern, ist die persönliche Distanzzone. Ok für normale „persönliche“ Gespräche. Aber auch hier lässt man nicht gerne fremde Menschen herein. Denken Sie an die, für Viele unangenehme Situation, im Aufzug. Geschäftsbesprechungen sollten in der sozialen Distanz über 2 Meter gehalten werden. Verstärkt wird

diese Zone häufig noch durch einen Schreibtisch o.ä.

Dieser fördert aber nicht unbedingt die gute „Stimmung“.

Gerade für Mitarbeitergespräche oder Verkaufsgespräche, die Vertrauen benötigen, ist ein runder Tisch oder ein „über's Eck sitzen“ angenehmer.

> Auch sollte man versuchen, mit seinem Gesprächspartner dieselbe Ebene einzunehmen: Wenn mein Gesprächspartner sitzt und ich nahe neben oder vor ihm stehe, so kann das durchaus bedrohlich auf ihn wirken. Umgekehrt fühlt man sich oft unwohl, wenn man zu seinem Gesprächspartner aufschauen muss. Hier fällt es ungleich schwerer souverän und stark zu argumentieren.

> **Wo sitzen Sie oder Ihr Gesprächspartner auf einem Stuhl?**
Mittig und aufrecht oder auf dem Stuhlrand gegebenenfalls mit wippenden Füßen?

Dieses „nonverbale Zeichen“ lässt sich besonders häufig in Zahnarztpraxen beobachten. Ich fühle mich nicht so wohl und würde gerne ausreißen.

Sei es aus Zeitdruck oder weil mir das Gespräch oder die Situation unangenehm ist.

> **Was Sie bei einem solchen Gesprächspartner selten erleben werden ist, dass er oder sie den Kopf leicht schräg hält.**
Dies signalisiert Interesse und Vertrauen.

Übrigens auch ein alter „Flirttrick“ bei dem ganz geschickte (meist) Frauen auch noch die Haare leicht nach hinten streichen.
Die (nonverbale) Wirkung ist enorm!

> **Oberkörper nach hinten kann Desinteresse oder Überlegenheit signalisieren.**
Ist der Oberkörper aufrecht oder

leicht nach vorn geneigt, so bedeutet das Interesse.

Übertreiben sollte man das aber nicht:

Oberkörper weit nach vorn, vielleicht noch mit dominantem Aufstützen auf dem Schreibtisch des Gesprächspartners kann durchaus aggressiv ausgelegt werden. Bitte auch Vorsicht mit großflächigem Ausbreiten von Unterlagen oder meinem Aktenkoffer auf dem Schreibtisch des anderen. Mein Schreibtisch ist eigener „Herrschaftsbereich“. Hier lasse ich nicht gerne jemanden eindringen, wenn ich nicht vorher mein o.k. gegeben habe.

> **Immer gefährlich für ein positives Gesprächsklima sind dominante Gesten:**
Gestreckter Zeigefinger oder Stift, der auf meinen Gesprächspartner zeigt. Dieser wirkt bedrohlich und erinnert an die Schulzeiten.

Auch ein Schulterklopfen kann durchaus als dominante Geste verstanden werden.

> **Allgemein gilt das für alle Gesten, die von oben nach unten durchgeführt werden.**

Hier zeigt sich natürlich wieder, wie problematisch es ist, einzelne Gesten isoliert zu betrachten. Ein Schulterklopfen unter Freunden oder zum Trost ist etwas völlig anderes, als die gleiche Geste vom Sieger eines Sportwettkampfes zum Verlierer. Vielleicht noch mit der Bemerkung: „Irgendwann schaffst Du das schon noch...“

Allgemein sollte man versuchen, das, was man verbal sagt, auch durch Gestik und Mimik zu unterstützen.

Dazu gehört ein Lächeln und Funkeln in den Augen, wenn ich meinen Gesprächspartner von etwas begeistern will.

Dies sollte natürlich auch eine angemessene Gestik unterstreichen: Viele Verkäufer und Redner leiden

unter dem „Pinocchio – Syndrom“: Sie stehen stocksteif vor dem Gesprächspartner und zeigen keine Regung.

Dosierte Armbewegungen (oberhalb der Taille) und gelegentliche Schritte wirken aktiv und dynamisch. (Wohl auch deswegen werden immer mehr Moderationen im Fernsehen im Gehen durchgeführt)

Natürlich müssen diese Bewegungen zum Gesamtauftritt passen. Hilflohes oder übertriebenes Rudern mit den Armen wirkt hektisch und aufdringlich.

> **Jedenfalls sollten wir vermeiden, bei diesen Gesten eine Faust zu ballen.** Das wirkt aggressiv. Vertrauen erweckend wirken offene Gesten mit sichtbaren Handinnenflächen, die zum eigenen Körper hin ausgeführt werden.

Sie sehen, Körpersprache ist spannend und interessant zu beobachten.

Dennoch, auch wenn ich mich wiederhole:

Bitte kein vorschnelles Interpretieren, Gesamtzusammenhang beachten, schnelle Veränderungen hinterfragen und immer die Möglichkeit einer anderweitigen Auslegung in Betracht ziehen.

Viel Spaß bei Ihren Beobachtungen!



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