

Beziehungen gestalten

PHOTO: Tony Stone

Was denkt jemand, wenn er »Ja« sagt und dabei den Kopf schüttelt? Über die Bedeutung der Körpersignale im Umgang mit Kunden: Trainer und Referent Bernd Rüter

Bernd Rüter,
Münster



Es ist kein Geheimnis, dass unmittelbare Zusammenhänge zwischen Körperhaltung und Bewegungen sowie den Gefühlen, den Gedanken und den verbalen Mitteilungen eines Menschen bestehen. Auch Eigenschaften wie Körperfülle, Kleidung, Stimme und für uns besonders aussagekräftig die Frisur und Details des Gesichts sind Informationsquellen, aus denen man auf Stimmungen, vielleicht auch auf Charaktereigenschaften schließen kann.

Die Körpersignale eines Kunden können uns mehr verraten als seine Worte, denn sie sind ehrlicher.

Aber sie sind nicht eindeutig. Und bei allen Versuchen, die Körpersignale zu erkennen und zu deuten, dürfen wir dem Kunden niemals das Gefühl geben, beobachtet zu werden. Ein forschender Blick kann verunsichernd wirken, Blockaden aufbauen.

Körpersignale senden und empfangen

Wir dürfen nicht davon ausgehen, dass die Körpersignale für uns immer eindeutig zu verstehen sind. Nur ein scharfer Blick auf die Gesamtsituation des Kunden, z. B. Freizeit- und Berufsleben sowie die

momentane Situation, kann Fehldeutungen verhindern.

Bei Profi-Verkaufsschulungen wird empfohlen, immer zu lächeln. Anfangs wirkt das vielleicht aufgesetzt, doch allmählich verinnerlicht man dieses Lächeln und es wird zu einem echten, ehrlichen Lächeln. Diese Nebenwirkung bezeichnet man als Rückkopplung, denn unser Verhalten wird fast automatisch verändert.

Arme und Hände reden mit

Es gibt dafür körperliche, psychologische und soziale Ursachen.

Die perfekte Körperhaltung beim Zuhören

- **Anfangs Hand hinterm Ohr – Kopf leicht geneigt – freundlicher Gesichtsausdruck, keine Falte senkrecht zwischen den Augenbrauen, sondern Augenbrauen leicht hochziehen.**
- **Zähne nicht aufeinander pressen, Mundwinkel locker und entspannt leicht nach oben ziehen.**
- **Körper nach vorne lehnen, um durch die Bewegung zu zeigen, dass man zuhört. Die Schulter, die zum Kunden zeigt, tiefer, die andere mehr ihm zugewandt.**
- **Die Hand hängt locker und entspannt offen herunter oder Handrücken der einen in die Handfläche der anderen Hand legen.**
- **Beine bequem übereinander schlagen, um anzudeuten, dass man froh und zufrieden ist, den anderen sprechen zu lassen.**

Achtung: Die Gesamthaltung sollte locker, nicht verkrampft oder gar schon auf dem Sprung zum nächsten Kunden sein.

Blickrichtungssignale

(vom Betrachter aus gesehen)

links oben
visuell konstruierend
(neu gestaltete, entworfenen Bilder)

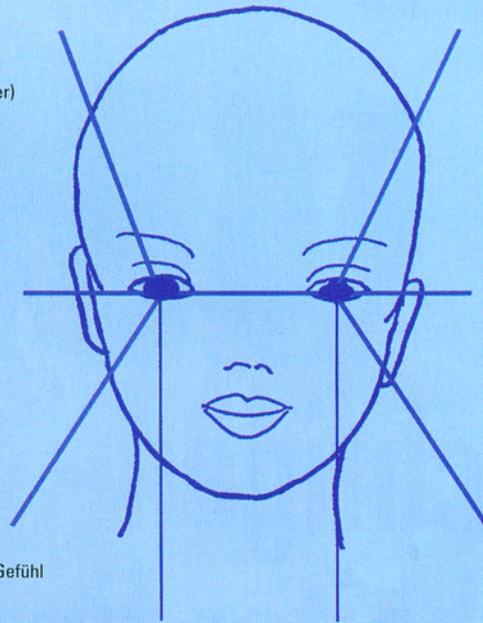
rechts oben
visuell erinnernd
(abgerufene Bilder)

links waagrecht
auditiv konstruierend
(hört »Zukunftsmusik«)

rechts waagrecht
auditiv erinnernd
(hört Vergangenes)

links unten
Empfindungen emotionaler Art / Gefühl

rechts unten
unspezifische Eindrücke,
Selbstgespräche, innerer Dialog



Geruch
10 % nach oben

geradeaus
vage blickende, starre Augen, defokussierter Blick (innere Bilder)

Geschmack
10 % nach unten

Blickrichtungssignale ohne Blickkontakt zeigen, wie der Partner denkt, in welchem Bereich er die gewünschte Information sucht.

Wenn wir Menschen anlächeln, lächeln diese zurück. Wir empfangen ein positives Signal.

Bei jedem Gespräch ist stets der gesamte Körper beteiligt. Wer sich beispielsweise zwingen würde, während einer Unterhaltung Kopf, Hände und Füße absolut still zu halten, würde wahrscheinlich überhaupt nichts mehr sagen können, weil dies die gesamte Konzentrationsfähigkeit in Anspruch nähme. Also, die Gebärden von Armen und Händen spiegeln viel über den inneren Zustand unserer Kunden wider. Aber Achtung, auch Sie liefern Ihrem Kunden wichtige Informationen über sich.

Mimik und Gestik helfen uns, den Kunden besser zu kennen. Abgerundet und abgeschlossen wird dieser Eindruck aber erst, wenn wir ihn sprechen hören. In

der Sprache des Menschen finden sein Denken und Sinnen gleichermaßen ihren Ausdruck.

Zauberwort »Pacing«

Eine kräftige und volle Stimme steht allgemein für Durchsetzungsvermögen und Willensstärke. Dagegen zeigt eine schwache Stimme mangelnde Energie an. Ein Wechsel in der Lautstärke ist ein Hinweis auf eine eher gefühlsbetonte, -abhängige Lebenseinstellung.

Bei der Frage, wie kann Körpersprache gezielt und erfolgreich eingesetzt werden, taucht bei Experten der Begriff »Pacing« auf. Was ist das? Die Antwort ist simpel, bedarf aber konzentrierten Trainings: Alle an der Körpersprache beteiligten Körperteile meines Gegenübers genau

beobachten und synchronisieren bzw. spiegeln. Geht man auf den Rhythmus von Sprache, Gestik und Mimik ein, entsteht das Gefühl der Zusammengehörigkeit, Harmonie. Erst wenn dieser – auch Rapport genannte – Zustand des Vertrauens hergestellt ist, kann die Führung des Gesprächs richtig übernommen werden.

Körpersprache über alles?

Sicherlich ist hier auch eine kleine Warnung angebracht. Nicht jeden Fingerzeig, nicht jedes Augenrollen, nicht jeden Kickser in der Stimme auf die Goldwaage zu legen und kommunikationspsychologisch zu deuten versuchen. Wir alle beherrschen Körpersprache seit frühester Kindheit, ja sogar noch lange, bevor wir sprechen können. Der bewusste Einsatz hingegen würde uns jegliche Spontaneität, Echtheit und »Menschlichkeit« rauben.

Brigitte Wulff

So erlebt Sie Ihr Gegenüber – und Sie umgekehrt Ihren Gesprächspartner



Praxistipps Folge 4: Körpersignale

TOP HAIR und GOLDWELL verlosen drei Seminare zur aktuellen Serie »Beziehungen gestalten« von Bernd Rütter. Bitte schneiden Sie diesen Coupon aus und senden ihn an die Redaktionsadresse: **Magazinpresse Verlag, Redaktion TOP HAIR, Eisenstraße 3, 80335 München.** (Der Rechtsweg ist ausgeschlossen!)