



Einblicke in die Welt der Körpersprache

Man kann nicht nicht kommunizieren

Sobald mindestens zwei Menschen aufeinander treffen, kommunizieren sie miteinander. Auch wenn sie kein Wort sagen – ihre Körper „sprechen“ doch. Denn Körpersprache ist eine Medaille mit zwei Seiten: einerseits senden wir Botschaften und andererseits empfangen wir die Körpersignale des anderen. So wie es bei der verbalen Kommunikation immer wieder zu Missverständnissen kommt, so kann es auch bei der nonverbalen Kommunikation, der Körpersprache, zu Fehlinterpretationen kommen. Denn nicht immer werden die Körpersignale richtig verstanden, wie folgendes Beispiel zeigt:

Beispiel

Stellen Sie sich vor, Sie sind in einem Elektronikfachgeschäft, um einen neuen Drucker zu kaufen. Während Sie von einem sehr netten Verkäufer beraten werden, fällt Ihnen plötzlich ein, dass Sie Ihre Tochter um 18:00 Uhr von der Sporthalle abholen müssen. Sie schauen auf Ihre Armbanduhr und stellen dann aber voller Erleichterung fest, dass Sie noch genügend Zeit haben. Beruhigt wenden Sie sich wieder dem Verkaufsgespräch zu. Erstaunt stellen Sie dann aber fest, dass der Verkäufer auf einmal sehr wuselig ist und das Gespräch schnell zum Abschluss bringt. Sie sind verwundert über dieses Verhalten und fühlen sich ein wenig „abgefertigt“ ...

Was ist passiert?

Auf der einen Seite ist es sehr lobenswert, dass der Verkäufer auf die Körpersignale seiner Kunden achtet. Auf der anderen Seite hat er bedauerlicherweise den Kardinalfehler beim Interpretieren von Körpersprache gemacht: er hat vorschnell reagiert, ohne sich zu vergewissern, dass er mit seiner Beobachtung richtig liegt. Ein Blick auf die Uhr muss eben nicht zwangsläufig bedeuten, dass man es eilig hat ...

Welche Reaktion wäre besser?

Der Verkäufer könnte den Kunden fragen, ob er es eilig hat. Das wäre eine gute Möglichkeit. Aber eine galantere Lösung wäre in diesem Fall das Spiegeln, d. h. das Verbalisieren der gemachten Beobachtung. Das könnte sich beispielsweise so anhören: „Verzeihen Sie, ich habe gesehen, dass Sie auf Ihre Uhr geschaut haben ...“ Mehr muss der Verkäufer meist nicht sagen, da in der Regel der Gesprächspartner den Faden aufnimmt und dann die entsprechende Erklärung liefert.

Fortsetzung nächste Seite

Einblicke in die Welt der Körpersprache, *Fortsetzung*

Noch ein Beispiel

Sie fragen eine Kollegin, ob sie Ihnen bei einem Projekt einen Teil abnehmen könnte. Sie schweigt zunächst, antwortet aber körpersprachlich, in dem sie die Lippen aufeinander presst, sich das linke Ohrläppchen massiert und dabei mit den Augen nach unten blickt. Nach wenigen Sekunden schaut sie Sie wieder an und sagt: „In Ordnung. Wird aber ein paar Tage dauern“.

Wie schätzen Sie diese Reaktion ein?

Signale sind nur Hinweise

Eine hundertprozentige (also richtige) Deutung gibt es nicht. Aber die gezeigten Körpersignale geben Hinweise, was in der Kollegin vorgehen könnte:

Gepresste Lippen

Der gepresste Mund zeigt, dass sie entweder nichts hinein oder nichts herauslassen möchte. Zusammengekniffene Lippen können Abwehr zeigen – auch geistiger Nahrung gegenüber.

Ohrläppchen massieren

Das Ohrläppchen ist der Akupunkturpunkt für das Auge. Menschen, die unsicher sind, die eine Antwort suchen, einen besseren Überblick haben möchten, ihn nicht aber haben, greifen oft an ihr Ohrläppchen, als ob sie ihr Sehvermögen stimulieren wollten.

Augen nach unten

Gefühle wie Scheu, Angst, Unsicherheit und Bedauern zeigen sich oftmals durch den nach unten gesenkten Blick.

Fazit

Alle Signale kombiniert lassen **vermuten**, dass die Kollegin in irgendeiner Weise Schwierigkeiten mit der Bitte hat. Auf die Antwort „in Ordnung“ würde ich mich in diesem Fall nicht verlassen ... Vielleicht fragen Sie nach?

Gut zu wissen...

Wenn die verbale Aussage etwas anderes sagt als die Botschaft der Körpersprache (im Extremfall widersprechen sich beide Aussagen sogar), dann hat die körpersprachliche Botschaft immer mehr Wirkung als das gesprochene Wort: Körpersprache ist der Spiegel der Seele ...

Marion Beuthling