

# Verräterische Körpersprache

Mimik und Gesten sagen viel darüber aus, was der Gesprächspartner wirklich denkt

**iz Lüneburg.** Ein typisches Kundengespräch: Der Verkäufer preist dem Kunden die Vorzüge des Produkts an, nennt diese und jene Funktion und untermauert seine Argumente gestenreich. Der Kunde neigt währenddessen den Kopf leicht nach rechts, die Stirn zeigt waagerechte Falten. Der geschulte Verkäufer weiß jetzt, dass dieser Kunde offen ist für sein Angebot. Der Kunde hat nämlich – ohne es zu wissen – aus dem Nähkästchen geplaudert. Mit der Kopfhaltung nach rechts drückt er Wohlwollen und Beziehungsbereitschaft aus, die Querfalten auf der Stirn kündigen von Aufmerksamkeit. Eine Kopfeigung nach links hätte signalisiert, dass er dem Verkäufer rational oder kritisch gegenüber steht.

„Sich für die Reaktionen des Gesprächspartners zu sensibilisieren, führt gerade im Verkauf zu erstaunlichen Erfolgen“, sagt Buchautor Horst Rückle. Die Körpersprache seines Gegenübers lesen und selber gewünschte Signale geben zu können, zeichnet deshalb einen guten Verkäufer aus. Jedoch ist diese Fähigkeit nicht nur im Vertrieb gefragt. Vor allem im Management hilft das Deuten von körpersprachlichen Botschaften.

Bei einer Teambesprechung hören zwei Mitarbeiter scheinbar entspannt mit übergeschlagenen Beinen den Ausführungen des Vorgesetzten zu. Der eine lässt den frei schwingenden Fuß unbewusst kreisen, der andere hebt ihn soweit an, dass



Sich für die Reaktionen des Gesprächspartners zu sensibilisieren, führt gerade im Verkauf zu erstaunlichen Erfolgen, wissen nicht nur Verkaufsprofis. Foto: A

die Sohle zu sehen ist. Der aufmerksame Vorgesetzte weiß jetzt, dass der fußkreisende Mitarbeiter mit seinen Ausführungen einverstanden ist, während der andere mit seinem Fuß eine Abwehrhaltung aufbaut, bremsen will.

In Verhandlungen hingegen kommt es darauf an, seinen Gegenüber zu bluffen, zu verunsichern und aus dem Konzept zu bringen. Denn in Ver-

handlungen geht es nie um den Konsens, sondern immer um das Gewinnen. Hier versucht der gewiefte Manager, sein Gegenüber mit taktischem Verhalten zu zermürben. Dazu muss er seine Gestik und Mimik gut unter Kontrolle haben und sie taktisch einsetzen. Das aufgesetzte Pokerface wird nur hin und wieder durch ein gespieltes Lächeln ergänzt.

Körpersprache ist die älteste

Form der Kommunikation und arbeitet mit Symbolen. In der Frühzeit der menschlichen Entwicklung, als die Sprache noch wenig entwickelt war, mussten sich die Gruppenmitglieder schnell Meinungen und Gemütszustände mitteilen. Zum Beispiel: Wenn mir etwas stinkt, halte ich mir die Nase zu. An die Nase greifen wir uns noch heute, wenn uns etwas nicht gefällt. Das „stinkt uns“,

demonstrieren wir damit.

Überhaupt finden wir in unserer Verbalsprache viele Hinweise auf körpersprachliche Reaktionen: die Nase voll haben, sich die Haare raufen, jemanden schief anlächeln. Und nicht umsonst sagt der Volksmund: „Das schmeckt ihm nicht“. Der Ursprung dieser Redewendung kommt aus einer körperlichen Reaktion. Gerät aus Versehen etwas bitter Schmeckendes in unseren Mund, werden unwillkürlich eine Reihe von Mundbewegungen ausgeführt, um den vermeintlich giftigen Gegenstand wieder aus dem Mund hinaus zu befördern. Diese Mundbewegungen vollführen wir sogar, wenn wir etwas hören, das uns nicht gefällt.

## Tipps

► Gefaltete Hände mit nach außen stehenden Fingern (Igelstellung) bedeuten meist eine Abwehrhaltung.

► Wippende oder scharrende Füße deuten auf eine unangenehme Situation hin, vor der man weglaufen möchte.

► Der Arm auf den Tisch vor den Körper gelegt dient als Barriere.

► Sakko zuknöpfen: Der Gesprächspartner fühlt sich angegriffen und schützt sich, oder er bereitet sich zum Gehen vor.

► Abwenden/wegschauen: Es wird ein Weg zum Gehen (Ausweg!) gesucht.

Buchtipps: Horst Rückle: Körpersprache für Manager, mit Verlag, 42 Euro.