

Nonverbale Kommunikation

Was uns der Körper erzählt

Ständig übermittelt unser Körper Signale. Sie werden meist unbewusst ausgesandt und vom Gesprächspartner auch unbewusst aufgenommen. Die Körpersprache hat unglaubliche Macht – und wird meist gnadenlos unterschätzt.

Wir sind äußerst empfänglich für Hinweise, die uns die Gefühle unserer Mitmenschen verraten, die zeigen, wie sie gerade drauf sind. Im Zweifel vertrauen wir der Körpersprache. Der Körper lügt nicht, heißt es dazu im Volksmund. Die

Körpersprache haben wir viel früher beherrscht als das gesprochene Wort. Die Körpersprache hat Signalwirkung (Autofahrergruß), sie unterstützt mit Gesten das gesprochene Wort (Wendeltreppe) und sie drückt Gefühle aus (strahlende Augen).

mit dem Kulturkreis zusammen. Körpersprache kann immer nur in Zusammenhang mit der Situation interpretiert werden. Manche körpersprachlichen Angewohnheiten eines Individuums haben sich geradezu zu Eigenheiten entwickelt. Und natürlich lässt sich Körpersprache bewusst und gezielt einsetzen – auch von Seiten der Kunden. Da heißt es, seine nonverbale Wahrnehmungsfähigkeit zu schärfen!

Achten Sie auf Ihre eigene Körpersprache

Das ist kein leichtes Unterfangen. Denn während wir angestrengt nach klaren Gedanken und guten Worten suchen, laufen Gestik und Mimik parallel, meist unbewusst und schwer kontrollierbar. Bei Menschen, die wir als authentisch erleben, sagen Sprache und Körpersprache das Gleiche. Bei allen anderen neigen wir zur Vorsicht, unter Umständen sogar zu Argwohn („Ich habe so ein komisches Gefühl, hier stimmt was nicht.“). Wenn wir nicht sicher sind, vermeiden wir das Risiko einer falschen Entscheidung.



„Wenn du jemanden ohne Lächeln siehst, so schenke ihm deines.“

Beispiel

Einen sehr beeindruckenden Test machte der deutsche Direktmarketing-Papst Professor Siegfried Vögele zur Freude seiner Studenten immer wieder gerne vor. Er hatte ein Wort kreiert, das es nicht gibt: epibrieren. So ging er beispielsweise in eine Gaststätte und fragte mit verkniffenem Gesicht und gestenreich: „Wo kann ich denn hier mal ganz schnell epibrieren?“ Fast immer ging der Wink in Richtung ... Toiletten.

Wenn zwei Menschen dasselbe sagen, ist es noch lange nicht das Gleiche. Das bedeutet, dass wir sowohl auf eine Sprache achten müssen, die positive Assoziationen hervorruft als auch auf die Tonalität unserer Stimme, die bezeichnenderweise für eine gute Stimmung sorgt. Gestik und Mimik tragen nicht nur zu einem besseren Verständnis bei, wie wir in fernen Ländern mit fremden Sprachen unschwer feststellen können, sie sind wohl auch maßgeblich für gute oder weniger gute Gefühle verantwortlich. Bei uns selbst – und bei anderen.

Die Menschen sind alle verschieden – auch was ihre Körpersprache betrifft. Einige Signale, wie das Lachen, sind auf der ganzen Welt gleich, andere hängen

Beispiel

Ein fachlich hochkompetenter Außendienstmitarbeiter hatte seine mangelnden Verkaufserfolge einzig und allein seiner negativen Körpersprache zu „verdanken“. Weil er sich wohl fachlich überlegen fühlte, hatte er – ohne dies zu wissen – eine ganze Reihe von „wegwerfenden“ Handbewegungen im Repertoire: Er fegte Argumente vom Tisch, warf sie über die Schulter oder schnippste sie mit den Fingern weg. Je mehr die Gesprächspartner auf ihre Sicht der Dinge pochten, umso schlimmer wurde das. Erschwerend kamen noch der belehrende Oberlehrerfinger und das bedrohliche Mit-dem-Kuli-auf-sein-Gegenüber-Zeigen hinzu. Und wenn der Kunde was sagte, kratzte er sich am Kopf, quasi so, als bekäme er von den Kundenargumenten Ausschlag. Fazit: Viele Kunden kauften nicht.

Dies zeigt, wie wichtig es ist, immer mal wieder innezuhalten, sich selbst zu beobachten und sich bewusst zu machen: „Wie wirkt meine Körpersprache gerade auf meinen Gesprächspartner?“ Um mehr über die Wirkung seiner eigenen Körpersprache zu erfahren, bietet sich das ehrliche und konstruktive Feedback wohlmeinender Zeitgenossen an – oder die Kamera. Unser Erfolg wächst garantiert, wenn wir stärker auf eine positive Körpersprache achten.

Unser Organismus kontrolliert sich ständig selbst. Wie ein Scanner fährt unser Hirn den eigenen Körper ab und stellt beispielsweise fest: „Oh, er lächelt! Also wird es ihm gut gehen.“ Und schon werden alle Körperfunktionen auf „es geht mir gut“ eingestellt. Und diese positive Einstellung springt schließlich auf den Kunden über. Gute Laune ist ansteckend! In guter Stimmung wird das Kaufen und Verkaufen leichter.

Achten Sie auf die Körpersprache Ihrer Kunden

Während eines Verkaufsgesprächs muss der Berater ständig die Reaktionen seiner Gesprächspartner beobachten. Erkennt er beispielsweise eine negative Mimik, gibt es nur eins: Sofort zu reden aufhören, denn seine Argumente werden sein Gegenüber nicht erreichen.

Wenn verbale und nonverbale Kommunikation nicht übereinstimmen, dann werden Kunden unsicher.

In angespanntem Zustand, an einem verhärteten Gesichtsausdruck sichtbar, kann man Informationen weit weniger gut aufnehmen als in lockerer Atmosphäre. Sitzt unser Gesprächspartner quasi unbeweglich von Anfang bis Ende da, haben unsere Argumente ihn, im wahrsten Sinne des Wortes, nicht bewegt, also nichts bewegt. Bringen Sie Bewegung ins Spiel, verbal

oder auch real. Aktivieren Sie den Kunden, gehen Sie von A nach B oder sorgen Sie für Entspannung: durch Humor, etwas zu essen/trinken – oder eine gute Frage.

Allein diese wenigen Überlegungen zeigen, wie wertvoll es ist, sich mit dem Thema Körpersprache intensiv auseinander zu setzen. Die Körpersprache des Beraters wird seine wahre Gesinnung verraten. Sie wirkt immer dann aufgesetzt, wenn die Einstellung nicht stimmt. Wenn verbale und nonverbale Kommunikation nicht übereinstimmen, dann werden Kunden unsicher. Und wer unsicher ist, kauft nicht.

Die wunderbare Wirkung eines echten Lächelns

Von allen emotionalen Signalen ist Lächeln das ansteckendste. Fast so zuverlässig wie ein Echo kommt es zurück. Es kostet nichts und bringt so viel. Es öffnet Türen und Herzen – und damit auch Portemonnaies. Es baut Hemmschwellen ab und lässt Vertrauen entstehen. Ein Lächeln macht sympathisch! Es ist ein Friedensangebot und signalisiert: „Ich meine es gut mit dir! Ich bin dein Freund!“ Ein Lächeln entmachtet Misstrauen und Angst.

Zwischen Zähneflecken und Lächeln liegen nur ein paar Millimeter Muskelspiel. Erst beim echten Lächeln lachen die Augen

mit. Wie schwer es ist, dies ohne Grund, also künstlich zu erzeugen, davon können Fotografen ein Lied singen. Und es ist unmöglich, an etwas Böses oder Hinterhältiges zu denken und gleichzeitig mit den Augen zu lächeln. Versuchen Sie's!

Jedes „Muss-Lächeln“ wird von unserem Unterbewusstsein als solches enttarnt. Es wird übrigens in einer ganz anderen Hirn-

region erzeugt als das wahre Lächeln. Nur Letzteres ist mit einem guten Gefühl verbunden: bei dem, der es gibt, und bei dem, dem es gilt. Und nur ein echtes Lächeln beantworten wir spontan mit einem Lächeln unsererseits. Bei Kindern ist dies ganz besonders gut zu beobachten. Bei jedem echten Lächeln wird ein Schuss Glückshormon ausgeschüttet – und das macht uns ein klein wenig süchtig.

Ein wunderbarer Nebeneffekt: Viel lächeln hält gesund, denn Glückshormone stärken die Immunkraft. Wer viel lächelt, tut also sich selbst und anderen etwas Gutes. Lächeln Sie doppelt so oft, und die Welt wird sich für Sie verändern! Auf's positivste!



INFO

So werden Meinungen vermittelt

Albert Mehrabian, ein anerkannter Kommunikations-Experte, fand schon vor vielen Jahren heraus, dass Meinungen folgendermaßen vermittelt werden:

- zu 7 Prozent mit Worten
- zu 38 Prozent über Tonfall und Stimme
- zu 55 Prozent nonverbal, also durch Optik, Mimik und Gestik



INFO

Das Buch „Erfolgreich verhandeln – erfolgreich verkaufen“ zeigt, wie Sie Menschen und Märkte gewinnen. Buchautorin Anne M. Schüller verknüpft die argumentativ-sachliche und die bildhaft-emotionale Seite des Verkaufens. Der Leitfaden gibt Anregungen, Checklisten und Tipps. Das Buch (82 Seiten) ist für 21,80 € beim Business Village Verlag erhältlich, ISBN 3-938358-10-6.

