

Kanzlerin **Angela Merkel** in heftiger Diskussion mit dem italienischen Ministerpräsidenten **Romano Prodi**

Körpersprache

Was Mimik und Gestik verraten

S tellen Sie sich folgende Situation vor: Jemand möchte sich in puncto Geldanlage beraten lassen, sitzt einem kompetenten Experten gegenüber, doch dieser umgeht jeglichen Blickkontakt und wirkt noch dazu durch unruhige Gesten unkonzentriert und zerstreut. Was meinen Sie, wie groß die Chance ist, dass der Interessent diesem Berater seine Finanzgeschäfte anvertraut? Wahrscheinlich nicht sehr hoch, denn eine solche Körpersprache schafft alles andere als eine stabile Vertrauensbasis, die im Geschäftskontakt unerlässlich sein kann.

Wussten Sie, dass wir zu 93 Prozent über unsere Körpersprache kommunizieren? Mimik und Gestik des Gegenübers verraten uns mehr über dessen Persönlichkeit als tausend Worte. Mit Worten können wir vielleicht jemanden täuschen oder belügen, aber wen überzeugt schon ein aufgesetztes Lachen? Ob wir wollen oder nicht – unser Körper verrät unsere wahren Gefühle und Gedanken. Körperhaltung, Gestik und Mimik richtig zu verstehen, kann also von großem Vorteil sein.

Einerseits für den Einsatz unserer eigenen Körpersprache, denn ein bestimmtes Körpersignal im richtigen Moment bewirkt manchmal Wunder. An-

dererseits, um die Körpersignale anderer interpretieren zu können.

Gerade der berufliche Alltag erfordert ein hohes Maß an Kommunikationsbereitschaft. Neben den berufsspezifischen Anforderungen und Qualifikationen wird automatisch ein geschultes Auftreten vor den unterschiedlichen Zielgruppen erwartet. Besonders für die Finanzbranche ist ein souveräner Auftritt das A und O. Denn was nützen die besten Fachkenntnisse, wenn wir diese nicht selbstsicher darstellen? Die sogenannten Soft Skills, zu denen auch Auftreten und Körpersprache zählen, spielen eine entscheidende Rolle, um in einem konkurrenzstarken Markt die Nase vorn zu haben. Selbstbewusst, zielstrebig und energisch – so möchte jeder im Berufsalltag wirken, selbst wenn er sich unsicher, schüchtern oder überfordert fühlt.

Der erste Eindruck zählt!

Mit der richtigen Körpersprache ist das kein Problem. Wer darüber hinaus noch über Empathie verfügt und die Signale von Geschäftspartnern, Kollegen oder Vorgesetzten richtig einzuschätzen weiß, hat in Verhandlungen, Präsentationen oder Mitarbeitergesprächen einen eindeutigen Vorteil.

Diesen Satz hören wir immer wieder und merken ebenso oft, dass diese Feststellung nicht aus der Luft gegriffen ist. Nach nur wenigen Sekunden bildet man sich ein Urteil über einen Menschen, der einem bis dato fremd war. Kein Wunder also, dass zum Beispiel die Bedeutung des Händedrucks beim ersten Aufeinandertreffen nicht unterschätzt werden sollte. Gerade im Beratungsalltag können wir durch die Art der Begrüßung vieles über einen Mandanten erfahren – seine Absichten, sein Selbstbild und seine Einstellung – und auch selbst eine bestimmte Botschaft vermitteln. Sie können Ihren Mandanten also von Anfang an als engagierter, offener und kompetenter Berater gegenüber treten – allein mithilfe Ihres Händedrucks.

Was der Händedruck signalisiert:

- Ein fester Händedruck lässt auf einen ebenso festen, selbstsicheren Charakter schließen.
- Ein „lascher“ Händedruck, bei dem die Finger nicht gestreckt werden und die andere Hand nicht richtig gegriffen wird, deutet dagegen auf einen unsicheren Menschen hin.
- Setzt jemand zur Begrüßung seine ganze Hand ein, sodass die Hände tief ineinandergreifen, signalisiert er da-

mit: „Ich bin für alles offen!“ Diese Person hält sich nicht zurück, sondern zeigt vollen Einsatz.

- Wer beim Händeschütteln einen Hohlraum zwischen den Handinnenflächen formt, ist zwar offen, will aber im Moment noch nicht alles von sich Preis geben.
- Jemand, der zur Begrüßung eine „steife“ Hand oder nur seine Finger reicht, möchte (noch) auf Distanz bleiben.
- Wer seinem Gegenüber nur ein paar Finger entgegenstreckt, ist zwar anwesend, aber nicht emotional beteiligt.
- Zeigt der Handrücken Ihres Mandanten bei der Begrüßung nach unten, vermitteln Sie den Eindruck, eine dominante Person zu sein.
- Bestimmend wirkt auch jemand, der mit seiner freien Hand zusätzlich den Unterarm des anderen greift. Diese Person will führen.
- Etwas ganz anderes können Sie ausdrücken, wenn Sie Ihre freie Hand auf die Oberseite der „Begrüßungshand“ Ihres Mandanten legen. Diese emotionale Geste kann als sehr wertschätzend verstanden werden.
- Nicht zu verwechseln ist dieser Händedruck mit der sogenannten „Gebrauchthändler-Attitüde“, bei der die entgegengestreckte Hand seitlich mit beiden Händen gegriffen wird. Auf diese Weise soll eine scheinbare Vertrautheit erzeugt werden, was jedoch eher unsympathisch wirkt.

Ganz wichtig: Achten Sie bei der Begrüßung auf jeden Fall darauf, die Distanzzone Ihres Gegenübers zu respektieren. Das bedeutet: Mindestens eine Armlänge Abstand.

Lächeln Sie, aber bitte richtig!

Ein Garant für eine absolut sympathische Ausstrahlung und damit einen positiven ersten Eindruck ist übrigens die einfachste mimische Geste schlechthin – ein Lächeln! Aber echt muss es sein! Ziehen Sie also nicht einfach nur die Mundwinkel nach oben – lächeln Sie mit dem ganzen Gesicht. Hochgezogene Wangen, kleine Fältchen um die Augen und gesenkte Augenbrauen, die das Lächeln begleiten, sind ein sicheres Zeichen dafür, dass Fröhlichkeit nicht nur vorgetäuscht wird.

Mit einem kleinen Lächeln bewirken Sie außerdem automatisch einen freundlichen und offenen Blick, mit dem Sie Ihrem Mandanten in jeder Situation Interesse an seiner Person signalisieren und einen vertrauenswürdigem, selbstsicheren Eindruck erzeugen.

Gerade im Berufsleben ist ein souveränes Auftreten das A und O für persönlichen Erfolg. Unsere Körperhaltung und die Art, wie wir stehen, sitzen

oder gehen ist so etwas wie unsere urigste Visitenkarte.

So strahlt eine optimale Haltung, bei der wir aufrecht und in Beckenbreite fest auf dem Boden stehen, die Brust heben und geradeaus blicken – den Körper also auf Spannung bringen – automatisch Selbstbewusstsein und Selbstvertrauen aus. So vermitteln Sie eine gute „Bodenhaftung“ und signalisieren die Bereitschaft, auf andere zuzugehen. Verwechseln Sie diese Haltung aber nicht mit der „Rücken-gerade-Brust-raus-Bauch-rein-Parole“, die eher Diszipliniertheit, Strenge und Verbissenheit demonstriert und mangelnde Flexibilität signalisiert.

Ebenso wenig souverän wirken Personen, die nie still stehen, im wahrsten Sinne des Wortes „stocksteif“ sind oder sich „hängen lassen“. Von ihnen erwarten wir eher Unentschlossenheit, Unflexibilität oder Lustlosigkeit.

Verräterische Gesten

Die eigene Körpersprache gut zu „beherrschen“ und einzusetzen, ist schonmal ein entscheidendes Erfolgsgeheimnis, um besonders im Kontakt mit Mandanten eine gute Vertrauensbasis herzustellen. Doch auch die Körpersprache unseres Gegenübers kann im Beratungsgespräch sehr aufschlussreich sein und interessante Hinweise geben.

Untersuchungen zufolge ist die Gesichtsmimik zwar relativ gut kontrollierbar, die Gesamtkörperhaltung und die Bewegungen von Händen und Füßen jedoch deutlich weniger. Die Folge: Verräterische Gesten, an denen Sie erkennen können, dass Ihr Gegenüber nicht unbedingt die Wahrheit sagt.

- Augenzwinkern: Personen, die lügen, blinzeln häufiger als ehrliche. Sie zeigen vielfach auch ein ungewöhnlich geringes Maß an direktem Augenkontakt.
- Schwindler zeigen häufig übertriebene Gesichtsausdrücke. So lächeln sie öfter oder breiter als gewöhnlich.
- Weggucken, Nicht-in-die-Augen-sehen: Untersuchungen zeigen, dass die Fähigkeit, seinem Gegenüber ruhig und fest in die Augen zu schauen, keineswegs als Beleg für Ehrlichkeit angesehen werden kann. Erfahrene beziehungsweise gekonnte Lügner haben es gelernt, dem Gegenüber besonders dann in die Augen zu schauen, wenn sie eine Lüge wirksam einsetzen wollen.
- Die Nase juckt: Beim Schwindeln fassen wir uns häufiger an die Nase. Warum? Es kommt zum erhöhten Blutdruck und zur Freisetzung eines chemischen Systems, das die Nasenschleimhäute anschwellen lässt.
- Die Hand, ein Finger oder die Faust bedeckt den Mund. Der Grund: Das ►

Cash wird die Rubrik mit aktuellen nutzenorientierten Themen für Berater und Vertriebe auch in diesem Jahr fortsetzen.

DIE THEMEN DER SERIE

AKQUISITION – Roger Rankel

Der Schlüssel zum Kunden – Individuelle Erfolgsstrategie statt Standard-Konzept
(Cash 1/2009)

KÖRPERSPRACHE – Monika Matschnig

Die Körpersprache gibt den Ton an – Was Mimik und Gestik verraten
(Cash 2/2009)

KARRIEREPLANUNG – Ronald Wimmer

Mitarbeitergewinnung – Die Finanzmarktkrise als Chance, neue Vermittler zu rekrutieren
(Cash 3/2009)

MARKETING/PR – Claudia Hilker

Wie Web 2.0 die Finanzwelt verändert – Der erfolgreiche Einsatz von Video- und Podcasts sowie vertonten Websites
(Cash 3/2009)

GESUNDHEIT – Slatco Sterzenbach

Prävention von Krankheiten – Wie Sie in Ihrem Unternehmen den Krankheitsstand verringern
(Cash 4/2009)

RECRUITING – Klaus J. Fink

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxx
(Cash 5/2009)

GEDÄCHTNISTRAINING – Oliver Geisselhart

Die freie Präsentation – Wie Sie sich Stichpunkte merken und Lampenfieber bekämpfen
(Cash 6/2009)

BEZIEHUNGSMANAGEMENT –

Stuart Truppner

Selbstmanagement – Warum die wichtigste Beziehung, die zu sich selbst ist
(Cash 7/2009)

KUNDENRÜCKGEWINNUNG –

Anne M. Schüller

Loyalitätsmarketing – Wie Sie Ihre Mitarbeiter im Unternehmen halten
(Cash 8/2009)

STIL & ETIKETTE – Susanne Helbach-Grosser

Geschäftlich unterwegs – Wie Sie sich auf Reisen richtig verhalten
(Cash 9/2009)

RECHENTRAINING – Bernd W. Klöckner

Finanzplanung ist Lebensplanung – Was Sie im Alltag für den Job lernen können
(Cash 10/2009)

VERKAUF – Martin Limbeck

Die Schlagzahl erhöhen – Größere Verkaufserfolge dank der richtigen Akquisitionsstrategie
(Cash 11/2009)

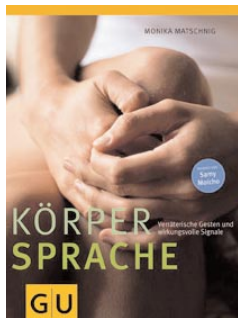
ZEIT-UND ORGANISATIONSMANAGEMENT –

Lothar Seiwert

Zeitmanagement für Chaoten – Zeitmanagement ist Typsache. Wie Sie sich besser organisieren
(Cash 12/2009)

Gehirn gibt unbewusst die Aufforderung, unehrliche Worte zurückzuhalten.

- Hals kratzen: Generell deuten alle Gesten, bei denen wir das Gesicht oder den Hals berühren, nachdem wir etwas gesagt haben, darauf hin, dass wir nicht alles oder nicht die Wahrheit gesagt haben. Bei solchen Bewegungen wird der Reflex aus Kindertagen, die Hand vor den Mund zu halten, einfach umgelenkt. Diese Geste ist auch ein Signal für Zweifel oder Unsicherheit.
- „Wegwerfende“ Gesten: „Das Ange-



Körpersprache,
Monika Matschnig,
GU Verlag, im
Handel erhältlich ab
September 2007,
ISBN:
978-3-8338-0789-3
Preis: 16,90 Euro

bot ist toll!“, doch Ihre Unterlagen werden beiseite geschoben. Wer verbal seine Zustimmung zu etwas äußert, gleichzeitig aber eine „wegwerfende“ Geste macht, zeigt, dass er nicht wirklich einverstanden ist. Das kann sich darin äußern, dass ein Staubkorn von der Kleidung geschnipst, ein Stift weggelegt oder mit der Hand über den Mund gefahren wird.

- Paralinguistische Merkmale: Wenn Personen lügen, ändern sich häufig die paralinguistischen Merkmale der Sprache (Tonlage, Rhythmus der Sprache, Betonung) in auffälliger Form. Oft steigt die Tonhöhe an, der Sprachfluss wird langsamer und weniger flüssig.
- „ZappellPhillip“: Auch unruhige Körperbewegungen – Herumzappeln oder nervöses Herumspielen mit irgendwelchen Gegenständen – sind ein Zeichen

dafür, dass jemand nicht so recht zu dem steht, was er sagt.

- Widersprüchliche Körpersignale: „Ich bin für alles offen.“ Wer dies beteuert, dabei jedoch die Hände verknottet, ist nicht wirklich glaubwürdig.
- Das „Ohr-Warnsignal“: Wenn Ihr Gegenüber sich ans Ohr läppchen greift, während Sie reden, ist er wahrscheinlich nicht einverstanden mit dem, was Sie sagen. Eine solche Geste wird auch als „Bestrafungsgeste“ bezeichnet.
- Die „Notbremse“: Hebt jemand während eines Gesprächs die Fußspitze, als würde er ein imaginäres Bremspedal drücken, ist er mit dem, was Sie sagen, nicht unbedingt einverstanden.

Blicke sprechen Bände

Die Regeln der menschlichen Mimik sind eine Wissenschaft für sich. Weder unsere Körperhaltung noch unsere Gesicht können so intensiv und differenziert Auskunft geben über Stimmungen, Gefühle oder Erfahrungen. Denn alle erlebten und momentanen Gemütszustände spiegeln sich im Gesicht eines Menschen wider – von der Zustimmung bis zur Ablehnung, von Trauer oder Wut bis hin zu Zuneigung und Freude.

Insgesamt gibt es auf der Welt 250.000 verschiedene Gesichtsausdrücke. Diese zu kennen, kann uns oft weiterhelfen. Die Mimik hilft aber nicht nur, unser Gegenüber zu entschlüsseln. Sie sagt auch etwas über uns selbst aus. Die Art und Weise, wie wir jemanden anschauen oder wie sich unser Blick in einer bestimmten Situation verändert, kann manchmal mehr Aussagekraft besitzen als viele Worte. Besonders Spitzenpolitiker und Manager setzen mimische Ausdrücke gezielt ein, um ihre Aussagen zu verstärken. Je nachdem wie wir jemanden „anblicken“, kann sich das positiv oder negativ auswirken:

- Einen freundlichen und offenen Blick erreichen Sie am besten mit einem kleinen Lächeln. Ein solcher Blickkontakt signalisiert darüber hinaus Interesse und zeugt von einem vertrauenswürdigen sowie selbstsicheren Charakter.
- Bei jemandem, der angestrengt auf den Boden schaut, haben wir oft den Eindruck, er wäre nicht an uns interessiert und sei in sich zurückgezogen.
- Wird der Blick oft kurz gesenkt, entspricht eine getroffene Aussage möglicherweise nicht der Wahrheit.
- Besonders unangenehm wird ein „durchbohrender“ Blick empfunden. Wer uns lange und intensiv „anstarrt“, verunsichert und erweckt in uns den Wunsch, diesem Blick zu entfliehen.
- Wenn Sie Brillenträger sind: Vermeiden Sie den Blick über die Brille. Sie wirken sonst wie ein strenger Lehrer, was gerade im Geschäftsleben keinen sehr sympathischen Eindruck macht.
- Jemanden mit zusammengekniffenen Augen zu fokussieren, signalisiert Aggression und Angriffslust. Diesen Blick empfindet niemand als angenehm.

Ein positiver erster Eindruck und eine souveräne, selbstbewusste Körperhaltung, die außerdem Sympathie und gute Laune ausstrahlt, sind die Basis für Gesprächs- und Verhandlungssituationen. Vergessen Sie also nie: Sie wirken immer! Die Frage ist nur WIE?

Internet: www.matschnig.com

ZUR AUTORIN



Monika Matschnig ist Körpersprache-Expertin, zählt zu den „Top 100 Excellent Speaker“ und ist als Dozentin an mehreren Universitäten beziehungsweise Akademien tätig.