

Was wir ohne Worte sagen

Mit unserer Körpersprache zeigen wir mindestens so viele wichtige Signale für die Kommunikation wie mit dem gesprochenen Wort. Schon allein unser Gesichtsausdruck verrät oft in Sekundenbruchteilen, was wir gleich sagen werden. Gesten und die Körperhaltung illustrieren, was wir meinen und was uns wichtig ist. Insbesondere der emotionale Anteil einer Botschaft ist ohne non-verbale Kommunikation kaum zu übermitteln.

Wer körpersprachliche Zeichen interpretieren will, sollte sich jedoch vor Einzelbildern hüten: Erst im Zusammenhang lassen sich realistische Aussagen darüber machen, was jemand meint, was er unbewusst offenbart oder was er beabsichtigt.

Interpretationen von Körpersprache sind meist nur aus einem gesamten Verlauf einer Kommunikation sinnvoll. Einzelne Gesten oder Haltungen zu deuten, wie z. B. verschränkte Arme, ist in der Regel nicht sinnvoll. Jeder Mensch zeigt eine für ihn typische Körpersprache (in verschiedenen Situationen). Manche Menschen können über Blickkontakt wunderbar Kontakt herstellen in Gesprächen; andere sehen vielleicht ungern in die Augen ihres Gegenübers, haben aber eine fein ausgeprägte Gestik, die viel zur Verständigung beiträgt. Hilfreich ist es noch am ehesten, die Verspannung oder Anspannung bei einem Gesprächspartner wahrzunehmen, denn hier kann durch die Kommunikation mit Worten und durch respektvolle, einfühlsame Körpersprache möglicherweise Spannung abgebaut werden.

Körpersprache und sozialer Status

Zwischen der Körpersprache und dem sozialen Status einer Person in ihrer Bezugsgruppe gibt es einen interessanten Zusammenhang: Personen mit hohem sozialen Status neigen dazu, weniger Mimik zu zeigen, weniger und auch leiser zu lachen, gemessene Bewegungen mit Händen und Füßen zu machen und mehr Platz einzunehmen als Personen mit niedrigerem sozialen Status. Bei Menschen, die in einer Situation einen niedrigen sozialen Status innehaben, ist oft eine starke Gestik und Mimik, z. B. ausgeprägtes Kopfnicken zu beobachten, viele Knicke in der Körperhaltung (Unsicherheit?), und sie beanspruchen weniger Platz als die Statushöheren. Püttjer und Schnierda raten mit größter Selbstverständlichkeit, das eigene „Revier“ körpersprachlich zu markieren: „Beim Reviervverhalten geht es darum, sich eine Einfluss-sphäre zu sichern und unbefugtes Eindringen abzuwehren.“¹

Das so genannte „Pokerface“ – sich also emotional nicht in die Karten schauen zu lassen und dabei völlig locker zu bleiben – ist das bekannteste Beispiel dafür, wie man sich „wichtig macht“!

Die Psychologen Kraus und Keltner von der University of California in Berkeley (USA) luden Studenten aus unterschiedlichen Elternhäusern zu einem Experiment ein. Sie wiesen nach, dass die Studenten, deren Eltern ein hohes Einkommen und einen hohen Bildungsgrad hatten, ein erkennbar *unverbindlicheres* Verhalten gegen-

¹ Christian Püttjer, Uwe Schnierda: Erfolgsfaktor Körpersprache. Sicher auftreten im Beruf. – Campus 2001, S. 95

über ihren Gesprächspartnern zeigten, während Probanden, deren Eltern einen geringeren sozialen Status hatten, *mehr Signale der Zuwendung* zeigten wie z. B. Kopfnicken, Lachen, Blickkontakt und Heben der Augenbrauen – also eine reichere Mimik. (Quelle: www.netdoktor.de/News/Verhalten-Koerpersprache-ve-1130113.html)

Kontrolle durch Verzögerung

„...verstehst du?“, „...oder nicht?“, „...weißt du, was ich meine?“ Mit diesen Endungen versuchen viele Frauen, ihre männlichen Gesprächspartner zu einer zügigen Antwort zu bewegen, anstatt deren bewegungsloses Schweigen auszuhalten. Es würde ausreichen, wenn der Partner an dieser Stelle prompt mit „mhm“ antwortet, bedächtig nickt oder einen deutlichen Blickkontakt anbietet – einfach um zu signalisieren, „ist angekommen!“ Bleibt dieses simple Feedback jedoch zu lange aus, so verunsichert das die Gesprächspartnerin. Angespannt wartet sie, bis ihre Aussage endlich zur Kenntnis genommen wird. Verzögerte Minimalreaktionen werden fast ausschließlich von Männern als Mittel zur Themenkontrolle angewendet – gerne auch in Verbindung damit, den Gesprächspartner zu unterbrechen!²

Diese zugewandte Haltung und die emotionalere Mimik werden von Frauen signifikant häufiger gezeigt als von Männern.

Die Soziologin Ulrike Gräßel forscht seit den 1980er Jahren zum Zusam-

² Gräßel, Sprachverhalten und Geschlecht. Eine empirische Studie zu geschlechtsspezifischem Sprachverhalten in Fernsehdiskussionen. – Centaurus-Verlagsgesellschaft, Pfaffenweiler 1991, S. 49

menhang zwischen Sprache und Geschlecht und hat bereits 1991 eine umfassende empirische Studie zum Thema ³ vorgelegt. Wie auch andere Kommunikationsforscher zeigt sie anhand umfangreicher Daten z. B., dass Männer in gemischtgeschlechtlichen Gesprächen mehr Redezeit in Anspruch nehmen als Frauen – entgegen dem Klischee, „ein Mann – ein Wort, eine Frau – ein Wörterbuch“.

Die passende Körpersprache zu finden, erfordert von Frauen einen heiklen Balanceakt, wie dieses Beispiel zeigt:

- Stellen Sie sich eine Frau mit einigen Jahren Berufserfahrung vor, die eine gute Berufsausbildung in einem respektierten Beruf abgeschlossen hat, jedoch keinen akademischen Abschluss besitzt. Sie arbeitet in einem gemischten Team aus Männern und Frauen sowie unterschiedlich qualifizierten und erfahrenen Kolleg/innen. Ihr sozialer Status in diesem Umfeld ist in der Rangfolge der Berufsgruppen und dem daraus resultierenden Verantwortungsspielraum „in der Mitte“ anzusiedeln.
- Von diesen Frauen wird eine ihrem Status und ihrem Geschlecht entsprechende Körpersprache erwartet, und zwar sowohl im Umgang mit ihrem (männlichen oder weiblichen) Chef bzw. ihren Kolleg*innen, als auch gegenüber Kund/innen: ausdrückliche Zuwendung zum Gesprächspartner, aufmerksamer Blickkontakt, reiche emotionale Mimik.
- Zeigt die Frau diese erwartete Körpersprache, dann wird sie von manchen Kunden jedoch weniger

³ Ulrike Gräßel: a. a. O.

ernst genommen als ein männlicher Vorgesetzter oder ein männlicher Kollege, der die für seinen Status und sein Geschlecht „passende“ Körpersprache zeigt.

Das sollten Sie als Frau nicht tun – oder jedenfalls nicht „aus Versehen“:

- unterwürfige Gestik und Mimik zeigen: gesenkter Kopf, niedergeschlagene Augen, leise oder kraftlose Stimme
- sich in der Körpersprache „klein“ machen
- übertrieben eifertig herumflitzen, allzu heftiges Kopfnicken, dramatische Gesten des Mitgefühls zeigen
- versuchen, sich körpersprachlich wie ein Mann zu verhalten

**Aktiv zuhören
– eine weibliche Stärke**

Inwiefern trägt die Körpersprache auch im Beruf zum Erfolg in der Kommunikation bei? Besonders wichtig für die Arbeit beispielweise in der öffentlichen Verwaltung ist es, einen guten Kontakt zu Bürger*innen – also den „Kund*innen“ – aufzubauen, damit die Beratung bzw. die Dienstleitung korrekt erbracht werden kann und die Zusammenarbeit gesichert ist. „Bürgerbeteiligung“ findet somit auf jeder Ebene statt! Dazu ist Aktives Zuhören erforderlich, und das ist eine überwiegend körpersprachliche Aktivität:

- Blickkontakt anbieten (jedoch nicht fordern, nicht anstarren)
- Körperfront dem Kunden zuwenden, offene Haltung der Arme
- minimale Bestätigungen wie „hm, hmh, ja, ach so, aha!“

Vor allem wenn der Kunde (oder der Kollege) seine ersten Sätze spricht, sollte er ihn keinesfalls unterbrochen werden – selbst wenn die als erste angesprochene Angestellte aufgrund bestimmter Gesprächsinhalte erkennt, dass sie ihn lieber an eine andere Stelle weiterverweisen möchte. In einer solchen Situation – in der auch Sekretärinnen häufig sind, wenn sie erkennen, dass der Gesprächspartner weiterverbunden werden kann – sollten Sie nicht herumzappeln oder das Gesicht verziehen! Die Körpersprache kann geradezu verräterisch sein – wenn Sie zwar schweigend zuhören, aber bereits „mit den Füßen scharren“, weil Sie jemand anderen hinzuholen möchten. Hören Sie erst einmal zu und zeigen Sie durch geduldige, entspannte Haltung, dass er hier richtig ist. Dieses Gefühl vermitteln Sie vor allem nonverbal, und der Kunde spürt, das ist „echt“. Das gilt übrigens auch am Telefon, denn Körperspannung und Ungeduld übertragen sich auch durch sprachbegleitende Signale. Wir hören, wenn jemand ungeduldig oder unaufmerksam ist.

Authentisch wirken

Wenn die innere Haltung, die Körpersprache und das gesprochene Wort in der Kommunikation eines Menschen zusammenpassen, spricht man von authentischem Auftreten. Unsere Spiegelneurone sind hervorragende Sensoren dafür, ob jemand „echt“ auftritt, oder ob er uns etwas vorspielt.

Wer in einem Beruf mit Kundenkontakt arbeitet, erlebt in Beratungsgesprächen hin und wieder den Zwiespalt, dass er einem Kunden von etwas abraten möchte. Man will sich aber „bremsen“, um den Kunden nicht mit der eigenen Meinung zu überrollen.

Frauen lächeln in solchen Situationen oft auf unpassende Weise⁴, um die Strenge ihrer Botschaft abzuschwächen. Das führt jedoch dazu, dass sie nicht ernst genommen werden! Muten Sie Ihrem Gesprächspartner in solchen Fällen ruhig Ihre ernste Stimme und einen ernsten Gesichtsausdruck zu. Wenn Sie schon das Bedürfnis haben, sich zu „bremsen“, dann machen Sie lieber betontere Pausen. Das erleichtert dem anderen das Verständnis. Wenn Sie währenddessen gut Blickkontakt halten, wird Ihr Gegenüber merken, dass Sie es ernst mit ihm meinen, und dass Sie ein wichtiges Thema ansprechen.

Kulturelle Bezüge beachten

Körpersprache ist in hohem Maße kulturabhängig. Dabei werden z. B. betrachtet:⁵

- Nähe bzw. Distanz zum Gesprächspartner
- Blickkontakt – gilt es als respektvoll, jemandem in die Augen zu sehen, oder zeigt man Respekt, indem man die Augen höflich niederschlägt?
- Gesten und Berührungen – was ist tabu, was ist üblich?
- Darstellung von Emotionen – muss man sich „aufregen“, um zu zeigen: „Das ist mir wichtig“?
- Zuwendung in der Haltung – voreinander oder nebeneinander?

In vielen Berufen kommen Beratungssituationen vor, in denen Sie sensibel ausloten müssen, wie Sie mit

Kund*innen oder Bürger*innen umgehen, z. B. wenn Sie ihnen verschiedene Optionen oder Verfahren erklären, die mit Aufwand oder mit Kosten für ihn verbunden sind, oder wenn Sie mit hilfsbedürftigen Menschen arbeiten und wenn Ihr Beruf es erfordert, Ihre*n Gesprächspartner*in anzufassen. Gehen Sie bitte immer davon aus, dass für Ihr Gegenüber etwas ganz anderes „normal“ sein könnte in der Körpersprache, als Sie selbst als passend empfinden. Sie kennen sicher aus eigenen Erlebnissen, wie unangenehm es sich anfühlt, wenn Ihnen jemand „auf die Pelle rückt“. Ebenso könnte z. B. eine Kundin aus Thailand irritiert sein, weil die Angestellte so viel Abstand hält und offenbar Hemmungen hat, sie anzufassen.

Diese Prozesse laufen meist unbewusst ab. Man spürt, irgend etwas „passt nicht“, weiß aber nicht warum. Achten Sie dann einfach mal auf die Körpersprache: Möglicherweise haben Sie und Ihr Kunde hierunterschiedliche Bedürfnisse, z. B. nach Nähe bzw. Distanz, und das erklärt das seltsame Gefühl. Unterschiedliche Muster in der Körpersprache wirken in der Regel verunsichernd für beide Seiten. Ein Beispiel: In westlichen Gesellschaften gilt Lachen als Ausdruck von Freude, Glück und Spaß. In China, Japan und Indien dagegen wird Lachen bzw. Grinsen auch zur Überspielung von Verlegenheit und Unwohlsein benutzt.⁶

Es lohnt sich, körpersprachliche Muster zu beobachten, vor ihrem kulturellen Hintergrund und auch mit der Neugier auf das eigene Verhalten. Falls Sie in einem gemischten oder sogar multikulturellen Team arbeiten, sprechen Sie doch einmal darüber!

⁴ Gräßel, a.a.O., S. 93

⁵ Harry C. Triandis: Culture and Social Behaviour. – Mc Graw-Hill 1994, S. 197 ff

⁶ Hans-Erland Hoffmann, Yvonne-G. Schoper, C. J. Fitzsimons: Internationales Projektmanagement. – dtv, München 2004, S. 89