

Ich sehe was, was du nicht siehst ...

Neueste Erkenntnisse aus dem Bereich der Mimikdeutung ergänzen seit Kurzem das Thema Körpersprache. Lesen Sie hier, was genau sich hinter Mimikresonanz verbirgt.

Gastautorinnen:
Michaela Kellner und
Andrea Khom
 sind Inhaber des Trainingsinstituts ANKH.AT und seit vielen Jahren Trainerinnen. Sie sind beide Expertinnen für Mimikresonanz.
www.ankh.at

STELLEN SIE SICH vor, Sie möchten etwas Neues für Ihr Zuhause kaufen. Der Verkäufer erklärt und erzählt, preist alle Vorteile des Produkts, doch Sie können sich nicht dafür begeistern und finden es außerdem zu teuer. Sie möchten gerne weitere Produkte sehen, doch Sie haben das Gefühl, der Verkäufer möchte Ihnen genau dieses, Ihrer Meinung nach veraltete und über-teuerte Produkt verkaufen. Sie werden ärgerlich. Sie haben das Gefühl, der Verkäufer versteht Sie nicht und Ihre Wünsche interessieren ihn nicht. Sie gehen – verärgert und enttäuscht. Der Verkäufer ist auch ärgerlich und denkt sich, dass Sie vielleicht gar nichts kaufen wollten und wieder mal nur so ein typischer »Schauer« waren. Was ist hier passiert?

Der Verkäufer hat es nicht gelernt, in Ihrer Mimik zu lesen und entsprechend darauf zu reagieren. Denn gerade unsere Einwände äußern wir Menschen nicht immer nur verbal. In vielen Fällen zeigt sich ein Einwand nur in non-verbalen Signalen. Um diese zu erkennen, hilft der genaue Blick ins Gesicht, denn es gibt sieben klare Signale im Gesicht eines Menschen, die uns signalisieren, dass er einen Einwand hat.

In keinem anderen Körperbereich werden Emotionen so deutlich gezeigt wie im Gesicht. Manche Emotionen sind natürlich noch mit Gesten oder Körperhaltungen verbunden – doch nur das Gesicht alleine kann das volle Spektrum von Emotionen ausdrücken.

Was sagt die Wissenschaft dazu?

Die Mimik wird seit über 50 Jahren wissenschaftlich erforscht und ist damit der am besten dokumentierte und erforschte Bereich der Körpersprache. Der amerikanische Wissenschaftler Dr. Paul Ekman hat gemeinsam mit Kollegen in den 1960ern erforscht, dass überall auf der Welt bestimmte Emotionen gleich aussehen – das heißt, kulturübergreifend gleich sind. Daraus wurden 7 Basis-Emotionen abgeleitet: Angst, Überraschung, Ärger, Ekel, Verachtung, Trauer und Freude. Emotionen werden hauptsächlich in Form von Mimik gezeigt – auch wenn sie unterdrückt werden oder der Person noch nicht bewusst sind. Das geht ganz schnell – sie sind zwischen 40 und 500 Millisekunden sichtbar – und treten in emotional hochaufgeladenen Situationen auf. Diese kurzen Gesichtsausdrücke heißen Mikroexpressionen. Diese sind sehr schnell, schwer nachzuahmen und nicht willentlich steuerbar. Dadurch sind sie ein extrem zuverlässiges emotionales Signalsystem. Weil sie nur sehr kurz auftreten, braucht es Training, um sie zu erkennen und richtig zu interpretieren.

Das Mimikresonanz®-Training wurde 2011 von Dirk W. Eilert entwickelt und wird ständig in Inhalten und Didaktik an den aktuellen Stand der Forschung angepasst. Es baut unter anderem auf den Forschungsergebnissen von Paul Ekman auf.

Das Mimikresonanz®-Konzept setzt sich aus 3 Lernschritten zusammen:

- Mimikscouting – welche mimische Bewegung nehme ich wahr?
- Mimikcode® – welche Emotion könnte das sein? Was kann das bedeuten?
- Resonanztraining – wie gehe ich damit ressourcenvoll und empathisch um?

Nutzen im Alltag

Beobachten wir ein Mitarbeiter-Gespräch. Die Führungskraft hebt – so wie sie es gelernt hat – zu Beginn des Gesprächs Positives in der Zusammenarbeit hervor. Im Gesicht des Mitarbeiters zeigt sich überraschenderweise – auf

thing · Zeit- und Selbstmanagement · Rhetorik · Führung · Präse
 tives Arbeiten · effiziente Kommunikation · Moderationen · Ko
 aßnahmen · **www.ic2.at** · Mentoring · Potenzialanalysen ·
 g · Zeit- und Selbstmanagement · Verkauf · Präsentationstechni
 ffiziente Besprechungen · Konzeptionen von Bildungsmaßnahm
 esprächsführung · **IHR PARTNER FÜR ENTWICKLUNG** · Resilie
 bildungsmaßnahmen · Lerngruppen · schwierige Gesprächsführ

Weiterbildungskonzepte
Trainings · Workshops

ic2
 concepts & trainings



Angst

Überraschung

Ärger

Ekel

Verachtung

Trauer

Freude

einmal und ganz kurz – Angst (hoch- und zusammengezogene Augenbrauen, geöffnete Augen, gespannte Lippen).

Was könnte das bedeuten? Der Mitarbeiter hat gelernt, dass nach der guten Nachricht die schlechte kommt. Oder er hat Angst, dass er aufgrund seiner guten Performance noch mehr Arbeit aufgehalst bekommt.

Die Mimik alleine verrät uns nie, warum eine Emotion auftritt! Alles das sind Hinweise, die eine aufmerksame Führungskraft beobachten und im Gespräch wertschätzend hinterfragen kann. Auch für Service-Abteilungen hat es sich als sehr wichtig und nützlich erwiesen, wenn die Mitarbeiter geschult sind, in der Mimik ihrer Kunden zu »lesen«. Ist der Kunde nach einer Reklamation mit der angebotenen Lösung zufrieden, ist die Reklamationsbehandlung erfolgreich verlaufen und ist mit dem Ergebnis eine tiefere Kundenbindung entstanden?

Was viele von uns nicht wissen ist, dass Emotionen, die wir im Gesicht zeigen, nicht nur eine Wirkung auf andere haben, sondern auch auf uns selbst und unsere Stimmung – wir sprechen hier vom »sensorischen Feedback« der Mimik. Ihnen ist vielleicht auch schon passiert, dass Sie bei einem traurigen Film »mitgeweint« haben, oder Sie waren schlecht gelaunt und es bringt Sie etwas zum Lachen – schon geht es Ihnen besser. Deshalb beeinflusst das Aufspritzen von Falten mit Botox nicht nur unser Äußeres, sondern auch unseren Emotions-Haushalt. Denn wenn ich Emotionen nicht mehr mimisch darstellen kann, empfinde ich diese weniger deutlich und bin dadurch weniger empathisch. Diese Erkenntnisse lassen sich sogar im Gehirn über bildgebende Verfahren messen. Das Wahrnehmen von Emotionen – unsere eigenen und die von anderen – ist somit die Grundlage für Empathie.

Gibt es DAS Zeichen für eine Lüge?

Nein – wir möchten ausdrücklich betonen, dass es nicht *das* Zeichen für eine Lüge gibt. Es gibt nicht die Pinocchio-Nase, an der wir erkennen können, dass jemand lügt. Es gibt verschiedene verbale und nonverbale Signale, die uns Hinwei-

se geben können, wie wahrscheinlich es ist, ob unser Gesprächspartner die Wahrheit sagt oder uns belügt. Was wir wahrnehmen können, sind immer nur Hinweise auf eine Täuschung, niemals Beweise oder Wahrheiten. Denn Mimik und Körpersprache können uns nur Hinweise auf den emotionalen Zustand einer Person geben. **T**

Info: Alle Termine für die kostenlosen Mimikresonanz®-Einführungsvorträge und die Trainings dazu finden Sie auf: www.mimikresonanz-oesterreich.at

QUALITÄT VERBINDET.

StepStone ist Ihr Partner für:

- Qualifizierte Arbeitskräfte mit hoher Bewerberqualität.
- Top-Reichweite bei Kandidaten mit fachlicher Qualifikation.
- 7 Job-Channels zur punktgenauen Ansprache in den wichtigsten Berufsfeldern.
- Internationale Personalsuche in über 130 Ländern
- Fachkräfte von morgen über unijobs.at – Österreichs größter Jobbörse für Studenten.

Informieren Sie sich jetzt auf www.stepstone.at/arbeitgeber über passende Kandidaten für Ihren Personalbedarf.

StepStone – Passende Kandidaten für die richtigen Jobs.

www.stepstone.at/arbeitgeber

