

16. März 2015

Microexpressionen

Was Personaler in Gesichtern lesen können

Oft sind es die kleinen Dinge im Leben, die die großen Unterschiede ausmachen. Das gilt ganz besonders für den wichtigsten Kommunikationsbereich, der uns Menschen zur Verfügung steht: Unser Gesicht. So genannte Microexpressionen, auch Mikromimik genannt, sind flüchtige Gesichtsausdrücke, die Sekundenbruchteile dauern. Sie sind zumeist als Ausdruck der sieben universellen Emotionen Ekel, Ärger, Angst, Traurigkeit, Freude, Überraschung, und Verachtung beschrieben.

Zuverlässiges Signalsystem in Personalfragen

Mikroexpressionen können willentlich nur schwer unterdrückt werden. Gute Beobachter können auf diese kleinen Eindrücke daher eingehen und damit den Gesprächsverlauf entscheidend beeinflussen. Vor allem in Positionen mit Personalverantwortung kann das Erkennen und Filtern von Mikroexpressionen von großer Bedeutung sein, sagt der Emotionscoach Dirk W. Eilert.

„Mikroexpressionen treten unwillentlich auf, denn sie werden direkt vom Emotionszentrum ausgelöst. Da unser limbisches System Außenreize ca. 500 Millisekunden schneller verarbeitet als unser Großhirn, entziehen sich Mikroexpressionen unserer bewussten Kontrolle. Da sie gleichzeitig sehr schwer nachzuahmen sind, sind sie ein extrem zuverlässiges emotionales Signalsystem.“

Besonders in Situationen, in denen eine Person gefühlsmäßig stark involviert ist, treten diese kleinen Gesichtsausdrücke auf, so der Trainer. „Der erste Aspekt ist die Themenrelevanz. Je wichtiger ein Thema für jemanden ist, desto stärker sind die damit verbundenen Gefühle.“ Der zweite Aspekt ist jeweilige Erwartung, die der Gesprächsteilnehmer an die jeweilige Situation stellt: „Je höher die subjektive Gewinn- oder Verlusterwartung in einer Situation ist, desto stärker sind die aktivierten Gefühle“, so Eilert. „Dabei kann es sich zum Beispiel um Auswirkungen

auf die finanzielle Ebene, die Beziehungsebene zu der Person, mit der das Gespräch stattfindet oder auf die persönliche Zukunft allgemein handeln.“

Widerstände erkennen und behandeln

Ob es um ein Mitarbeitergespräch geht oder das Bewerberinterview: Das Zusammenspiel der Gesichtsmuskeln kann einem geschulten Personalverantwortlichen einiges über den Kandidaten oder Mitarbeiter verraten. Wichtig ist dies gerade bei Widerständen: Diese werden oft nicht verbalisiert. Eilert: „Die meisten Menschen sprechen ihre Einwände nicht aus. Und ohne es zu wissen, geht man dann über Dinge hinweg, die dem anderen wichtig sind. Das kann sich destruktiv auf die Stimmung zwischen zwei Menschen auswirken.“

So deutet beispielsweise das Schürzen der Lippen auf einen innerlichen Einwand des Gegenübers hin. „Tritt diese Bewegung auf, während jemand zuhört, bedeutet dies in der Regel, dass die Person mit dem Standpunkt nicht übereinstimmt und eine andere Idee in Erwägung zieht“, erläutert Eilert. Es lohnt jedoch, auch auf andere Bewegungen wie Kopfschütteln oder das Hochziehen der Augenlider zu achten, rät der Mimik-Coach. „Um bei dieser subtilen Expression zwischen neutralem Abwägen, Einwand und positivem Interesse zu unterscheiden, sollten Sie auf weitere mimische Ausdrücke und subtile Kopfbewegungen wie Kopfschütteln oder Nicken achten.“

Echte Zufriedenheit spiegelt sich im Gesicht wider

Ob ein Verhandlungsergebnis wirklich einen Gewinn für alle Beteiligten bedeutet oder bloß sozial erwünschte Zustimmung gegeben wird, lässt sich ebenfalls aus Mikroexpressionen ablesen, sagt Eilert. „Wenn wir ein Ziel erreichen oder sich ein Wunsch erfüllt, dann löst das bei allen Menschen weltweit die gleiche Emotion aus: Freude. Bei echt erlebter Freude werde zusätzlich zum Anheben der Mundwinkel der äußere Augenringmuskel angespannt. Dies führt an den äußeren Augenwinkeln meist zu den für echt erlebte Freude typischen kleinen Fältchen – den sogenannten Krähenfüßchen.“

Das soziale Lächeln kennzeichnet sich hingegen dadurch aus, dass es die Augen nicht berührt – das klassische Hollywood-Grinsen. Dieses von echt erlebter Freude zu unterscheiden, kann in Verhandlungen den einen, großen Unterschied ausmachen, sagt Eilert. „Wenn man die Merkmale nicht kennt, kann man leicht von einem höflichen, lediglich künstlich erzeugten Lächeln in die Irre geführt

werden. Das kann ein böses Erwachen geben, wenn man merkt, dass der andere mit der Lösung nicht so zufrieden war, wie man angenommen hat.“

Oft sind es die kleinen Dinge im Leben, die die großen Unterschiede ausmachen. Das gilt ganz besonders für den wichtigsten Kommunikationsbereich, der uns Menschen zur Verfügung steht: Unser Gesicht. So genannte Microexpressionen, auch Mikromimik genannt, sind flüchtige Gesichtsausdrücke, die Sekundenbruchteile dauern. Sie sind zumeist als Ausdruck der sieben universellen Emotionen Ekel, Ärger, Angst, Traurigkeit, Freude, Überraschung, und Verachtung beschrieben.

Zuverlässiges Signalsystem in Personalfragen

Mikroexpressionen können willentlich nur schwer unterdrückt werden. Gute Beobachter können auf diese kleinen Eindrücke daher eingehen und damit den Gesprächsverlauf entscheidend beeinflussen. Vor allem in Positionen mit Personalverantwortung kann das Erkennen und Filtern von Mikroexpressionen von großer Bedeutung sein, sagt der Emotionscoach Dirk W. Eilert.

„Mikroexpressionen treten unwillentlich auf, denn sie werden direkt vom Emotionszentrum ausgelöst. Da unser limbisches System Außenreize ca. 500 Millisekunden schneller verarbeitet als unser Großhirn, entziehen sich Mikroexpressionen unserer bewussten Kontrolle. Da sie gleichzeitig sehr schwer nachzuahmen sind, sind sie ein extrem zuverlässiges emotionales Signalsystem.“

Besonders in Situationen, in denen eine Person gefühlsmäßig stark involviert ist, treten diese kleinen Gesichtsausdrücke auf, so der Trainer. „Der erste Aspekt ist die Themenrelevanz. Je wichtiger ein Thema für jemanden ist, desto stärker sind die damit verbundenen Gefühle.“ Der zweite Aspekt ist jeweilige Erwartung, die der Gesprächsteilnehmer an die jeweilige Situation stellt: „Je höher die subjektive Gewinn- oder Verlustwartung in einer Situation ist, desto stärker sind die aktivierten Gefühle“, so Eilert. „Dabei kann es sich zum Beispiel um Auswirkungen auf die finanzielle Ebene, die Beziehungsebene zu der Person, mit der das Gespräch stattfindet oder auf die persönliche Zukunft allgemein handeln.“

Widerstände erkennen und behandeln

Ob es um ein Mitarbeitergespräch geht oder das Bewerberinterview: Das Zusammenspiel der Gesichtsmuskeln kann einem geschulten Personalverantwortlichen einiges über den Kandidaten oder Mitarbeiter verraten. Wichtig ist dies gerade bei Widerständen: Diese werden oft nicht verbalisiert.

Eilert: „Die meisten Menschen sprechen ihre Einwände nicht aus. Und ohne es zu wissen, geht man dann über Dinge hinweg, die dem anderen wichtig sind. Das kann sich destruktiv auf die Stimmung zwischen zwei Menschen auswirken.“

So deutet beispielsweise das Schürzen der Lippen auf einen innerlichen Einwand des Gegenübers hin. „Tritt diese Bewegung auf, während jemand zuhört, bedeutet dies in der Regel, dass die Person mit dem Standpunkt nicht übereinstimmt und eine andere Idee in Erwägung zieht“, erläutert Eilert. Es lohnt jedoch, auch auf andere Bewegungen wie Kopfschütteln oder das Hochziehen der Augenlider zu achten, rät der Mimik-Coach. „Um bei dieser subtilen Expression zwischen neutralem Abwägen, Einwand und positivem Interesse zu unterscheiden, sollten Sie auf weitere mimische Ausdrücke und subtile Kopfbewegungen wie Kopfschütteln oder Nicken achten.“

Echte Zufriedenheit spiegelt sich im Gesicht wider

Ob ein Verhandlungsergebnis wirklich einen Gewinn für alle Beteiligten bedeutet oder bloß sozial erwünschte Zustimmung gegeben wird, lässt sich ebenfalls aus Mikroexpressionen ablesen, sagt Eilert. „Wenn wir ein Ziel erreichen oder sich ein Wunsch erfüllt, dann löst das bei allen Menschen weltweit die gleiche Emotion aus: Freude. Bei echt erlebter Freude werde zusätzlich zum Anheben der Mundwinkel der äußere Augenringmuskel angespannt. Dies führt an den äußeren Augenwinkeln meist zu den für echt erlebte Freude typischen kleinen Fältchen – den sogenannten Krähenfüßchen.“

Das soziale Lächeln kennzeichnet sich hingegen dadurch aus, dass es die Augen nicht berührt – das klassische Hollywood-Grinsen. Dieses von echt erlebter Freude zu unterscheiden, kann in Verhandlungen den einen, großen Unterschied ausmachen, sagt Eilert. „Wenn man die Merkmale nicht kennt, kann man leicht von einem höflichen, lediglich künstlich erzeugten Lächeln in die Irre geführt werden. Das kann ein böses Erwachen geben, wenn man merkt, dass der andere mit der Lösung nicht so zufrieden war, wie man angenommen hat.“